

DGAC - SGC
**DOCUMENTO
CONTROLADO**



RESOLUCIÓN
ADMINISTRATIVA
Nº 336

DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL

PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO DE LA PÓLIZA DE SEGURO DE AERONAVEGACIÓN

DIRECCIÓN DE REGISTRO AERONÁUTICO NACIONAL

	NOMBRE Y CARGO	FECHA	FIRMA
ELABORADO	Abg. Andrea Jhoan Gonzales Medinaceli Profesional de Registro Aeronáutico Administrativo	09 JUN 2025	
REVISADO POR	Ing. Eduardo Cesar Caballero Gallardo Técnico en Gestión de Calidad y SOA	25 JUL 2025	
	Abg. Steffi Dayanna Moscoso Cano Directora de Registro Aeronáutico Nacional	31 JUL 2025	
APROBADO POR	Ing. MSc. José Iván Fernando García Terceros Director Ejecutivo a.i.	31 JUL 2025	



ESTADO PLURINACIONAL
DE BOLIVIA

COPIA LEGALIZADA
ARCHIVO CENTRAL - DGAC



RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N° 336

La Paz, 31 JUL 2025

VISTOS:

El Informe DGAC/DRAN/INF-0368/2025 DGAC-05793/2025 de 09 de junio de 2025, emitido por la Profesional del Registro Aeronáutico Administrativo y el Informe DGAC/PLA/INF-0061/25 DGAC/5793/2025 de 25 de julio de 2025, emitido por el Técnico en Gestión de la Calidad y SOA, referente a solicitud de Aprobación con Resolución Administrativa del "PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE PÓLIZAS DE SEGURO DE AERONAVEGACIÓN DRAN-PRO-008 Y SU ESPECIFICACIÓN DRAN-ESP-014", y los antecedentes del trámite.

CONSIDERANDO

Que el numeral 11 del Artículo 316 de la Constitución Política del Estado establece como una de las funciones del Estado en la economía el de regular la actividad aeronáutica en el espacio aéreo del país.

Que el inciso f) del Artículo 9 de la Ley N° 2902 de 29 de octubre de 2004, de la Aeronáutica Civil de Bolivia, refiere que la Autoridad Aeronáutica Civil es la Máxima Autoridad Técnica Operativa del sector aeronáutico civil nacional, ejercida dentro de un organismo autárquico, conforme a las atribuciones y obligaciones fijadas por Ley y normas reglamentarias, teniendo a su cargo la aplicación de la Ley de la Aeronáutica Civil de Bolivia y sus reglamentos, así como de reglamentar, fiscalizar, inspeccionar y controlar las actividades aéreas e investigar los incidentes y accidentes aeronáuticos.

Que en fecha 2 de diciembre de 2005, se aprobó el Decreto Supremo N° 28478, Marco Institucional de la Dirección General de Aeronáutica Civil, cuyo Artículo 2 establece que esta Entidad, es un Órgano Autárquico de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, con jurisdicción nacional, tiene autonomía de gestión administrativa, legal y económica para el cumplimiento de su misión institucional.

Que el Artículo 8 del citado Decreto Supremo, señala que la Dirección General de Aeronáutica Civil tiene entre otras, la siguiente función enunciativa y no limitativa: "5. Formular, aprobar y ejecutar las normas técnico-operativas, administrativas, comerciales y legales dentro del ámbito de su competencia.

Que de conformidad con el numeral 5) del Artículo 14, del citado Decreto Supremo, es atribución del Director Ejecutivo de la Dirección General de Aeronáutica Civil, emitir Resoluciones Administrativas sobre asuntos de su competencia, asimismo el numeral 8) del mismo artículo entre otras, describe: 8. Aprobar los Manuales y Procedimientos Técnico-Operativos y Comerciales.

CONSIDERANDO

Que mediante Informe DGAC/DRAN/INF-0368/2025 DGAC-05793/2025 de 09 de junio de 2025, la Profesional del Registro Aeronáutico Administrativo, señala "El Registro de pólizas de seguro de aeronavegación en el Registro Aeronáutico Administrativo se fundamenta en disposiciones expresas de la Ley N° 2902 de Aeronáutica Civil Boliviana de 29 de octubre de 2004, particularmente en sus artículos 173, 174 y 178, así como en la normativa técnica complementaria como la RAB 47. Esto establece la obligatoriedad legal del registro y seguimiento de dichas pólizas. Por tanto, la Dirección de Registro Aeronáutico Nacional, elaboró el Procedimiento para el Registro de la Póliza de Seguro de Aeronavegación (Adjunto al presente informe).---El procedimiento tiene como objetivo regular las actividades necesarias para el registro de pólizas de seguro de aeronavegación, aplicable exclusivamente a trámites que se realicen en la oficina central de la DGAC en La Paz, lo que delimita claramente su campo de acción.---Asimismo, establece un flujo claro de actividades, desde la presentación de la póliza hasta su verificación, registro o devolución en caso de observaciones. Esto permite una gestión ordenada, trazable y transparente del trámite.---La incorporación del procedimiento al Sistema de Gestión de Calidad y su seguimiento mediante notas internas demuestra un esfuerzo institucional por sistematizar, controlar y mejorar los procesos vinculados al cumplimiento normativo aeronáutico.---De igual forma, prevé mecanismos para





ESTADO PLURINACIONAL
DE BOLIVIA

COPIA LEGALIZADA

ARCHIVO CENTRAL - DGAC

ARCHIVO CENTRAL - DGAC
Lia Daniela
Barron
M. R. M.
GAC
15/01/2024



observar y subsanar errores en la documentación presentada, otorgando al usuario la posibilidad de corregir y completar los requisitos, promoviendo un enfoque preventivo y correctivo en la gestión de trámites.—En función del análisis del procedimiento para el registro de pólizas de seguro de aeronavegación y considerando el marco normativo vigente, es importante lo siguiente: Fortalecer la digitalización e interoperabilidad del proceso de registro de pólizas de seguro de aeronavegación, mediante el desarrollo e implementación de una plataforma electrónica que permita la recepción, verificación, seguimiento y archivo digital de las pólizas y sus observaciones. Esto no solo optimizaría los tiempos de atención, sino que también mejoraría la trazabilidad documental, reduciría el uso de recursos físicos y facilitaría el acceso remoto tanto para usuarios como para las áreas técnicas responsables.—Adicionalmente, se debe capacitar de forma continua al personal de Registro Aeronáutico Nacional en normativa actualizada, uso de sistemas digitales y atención al usuario, con el fin de garantizar la correcta aplicación del procedimiento, el cumplimiento de los requisitos legales y el fortalecimiento institucional de la DGAC en el marco del Sistema de Gestión de Calidad”.

Que el citado Informe, concluye: “La Ley N° 2902 y las Régulaciones Aeronáuticas Bolivianas establecen de forma inequívoca la obligatoriedad del registro de pólizas de seguro para aeronaves, como parte del cumplimiento de responsabilidades operacionales y administrativas por parte de los explotadores. Asimismo, la exigibilidad de las coberturas de terceros en superficie, tripulantes, pasajeros y bienes transportados.—El análisis técnico-jurídico realizado por la DGAC determina que las aeronaves utilizadas exclusivamente para instrucción y fumigación no requieren cobertura para pasajeros y bienes transportados, ya que su configuración operativa no permite transporte de estos, limitándose la exigencia a coberturas para tripulantes y terceros.—Por lo que, la Dirección de Registro Aeronáutico Nacional elaboró un procedimiento específico para el registro de pólizas de aeronavegación, que representa un avance en la sistematización y estandarización de los trámites, facilitando su inclusión en el Sistema de Gestión de Calidad de la DGAC”. Recomendando: “...gestionar la aprobación con resolución administrativa del PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO DE LA PÓLIZA DE SEGURO DE AERONAVEGACIÓN cumpliendo lo establecido en el DS 28478 y en base a los procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad”.

Que mediante Informe DGAC/PLA/INF-0061/25 DGAC/5793/2025 de 25 de julio de 2025, el Técnico en Gestión de la Calidad y SOA, concluye: “1) Se revisó y adecuó el procedimiento requerido, en virtud al formato y estructura estandarizada de documentos de la DGAC; se le asignan los siguientes códigos bajo los formatos y requerimientos establecidos en el DGAC-PRO-001R2 Procedimiento de Elaboración de Información Documentada. DRAN-PRO-008 revisión 0: Procedimiento de Registro de Pólizas de Seguro de Aeronavegación. DRAN-ES-014 revisión 0: Requisitos para el registro de pólizas de seguro de aeronavegación. 2) La Dirección Ejecutiva de la DGAC, es la instancia de aprobación de los procedimientos, reglamentos y documentos relacionados, de acuerdo al D.S. 28478. 3) Evaluado el procedimiento y especificación señalados se concluye que cumplen con lo establecido en el procedimiento DGAC-PRO-001, por lo que son aptos para ser aprobados por la Dirección Jurídica con Resolución Administrativa”. Recomendando: “1. Firmar el ejemplar adjunto del documento a aprobar. 2. Derivar el presente informe a la Dirección Jurídica de la DGAC, para la elaboración de la Resolución Administrativa de aprobación del documento detallado en el numeral III, junto con el ejemplar adjunto del documento mencionado. 3. Posterior a la Emisión de la Resolución Administrativa, remitir los documentos originales a Planificación y Calidad para el registro y control del documento aprobado cumpliendo con el Procedimiento de Control de la Información Documentada DGAC-PRO-002R5”.

Que el Informe Jurídico DGAC/DJ/UAJ/INF-0262/25 DGAC/05793/2025 de 31 de julio de 2025, concluye: “que es viable la aprobación del “PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO DE LA PÓLIZA DE SEGURO DE AERONAVEGACIÓN” con Código de Documento DRAN-PRO-008, Revisión 0, y “REQUISITOS PARA REGISTRAR UNA PÓLIZA DE SEGURO DE AERONAVEGACIÓN”, con Código DRAN-ESP-014, Revisión 0, solicitado por la Dirección del Registro Aeronáutico Nacional”. Recomendando: “la emisión de la Resolución Administrativa, disponiendo la aprobación de los citados documentos”.

CONSIDERANDO:





ESTADO PLURINACIONAL
DE BOLIVIA

COPIA LEGALIZADA
ARCHIVO CENTRAL - DGAC

ARCHIVO
V950
Daniela
Baron
Meyer
D.G.A.C.



Que mediante Resolución Suprema N° 27883, de 31 de octubre de 2022, ha sido designado como Director Ejecutivo Interino de la Dirección General de Aeronáutica Civil DGAC, el Ing. José Iván Fernando García Terceros.

Que el numeral 5 del Artículo 14 del Decreto Supremo N° 28478, establece como atribución del Director Ejecutivo de la Dirección General de Aeronáutica Civil, la emisión de Resoluciones Administrativas sobre asuntos de su competencia;

POR TANTO:

EL DIRECTOR EJECUTIVO INTERINO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL DGAC, EN USO DE LAS ATRIBUCIONES CONFERIDAS POR LEY;

RESUELVE:

PRIMERO.- APROBAR el "PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO DE LA PÓLIZA DE SEGURO DE AERONAVEGACIÓN" con Código de Documento DRAN-PRO-008, Revisión 0, y "REQUISITOS PARA REGISTRAR UNA PÓLIZA DE SEGURO DE AERONAVEGACIÓN", con Código DRAN-ESP-014, Revisión 0, que forman parte indivisible de la presente Resolución Administrativa.

SEGUNDO.- Remitir los documentos originales al Área de Planificación y Calidad para el registro y control de los mismos y realizar la distribución de una copia al área dueña del proceso correspondiente para su difusión y aplicación al interior de la institución, cumpliendo con el Procedimiento de Control de la Información Documentada DGAC-PRO-002R5.

TERCERO.- La Dirección del Registro Aeronáutico Nacional, queda encargada del cumplimiento de la presente Resolución Administrativa.

Regístrate, comuníquese y archívese.

Abg. Javier C. Mamani Alcalde
DIRECTOR JURÍDICO
Dirección General de Aeronáutica Civil

Ing. Msc. José Iván F. García Terceros
DIRECTOR EJECUTIVO a.i.
Dirección General de Aeronáutica Civil



JIFGT/JCHL/JCBP
C.c Archivo
C.c. DJ

Ygor
Abg. Mlio
Cesar Meyer
Pacheco
D.G.A.C.

PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO DE LA PÓLIZA DE SEGURO DE AERONAVEGACIÓN DIRECCIÓN DE REGISTRO AERONÁUTICO NACIONAL	Código Documento	Revisión	Página 2 de 9
	DRAN-PRO-008	0	

1. **OBJETIVO**

El objetivo de este procedimiento es establecer las actividades requeridas para el registro de Pólizas de Seguro de Aeronavegación en el marco del Artículo 178 de la Ley de la Aeronáutica Civil.

2. **ALCANCE**

Este procedimiento se aplica a todas las pólizas de seguro de aeronavegación presentadas, involucra a los trámites que se desarrollan en la oficina central de la DGAC en la ciudad de La Paz.

3. **RESPONSABILIDADES**

- El Director del Registro Aeronáutico Nacional es el Dueño del Proceso, responsable de la revisión, la difusión y el cumplimiento de este procedimiento una vez aprobado.
- Todo el personal del Registro Aeronáutico Nacional es responsable de la aplicación del presente procedimiento.
- El Director Ejecutivo es el responsable de la aprobación del procedimiento (según D.S 28478).

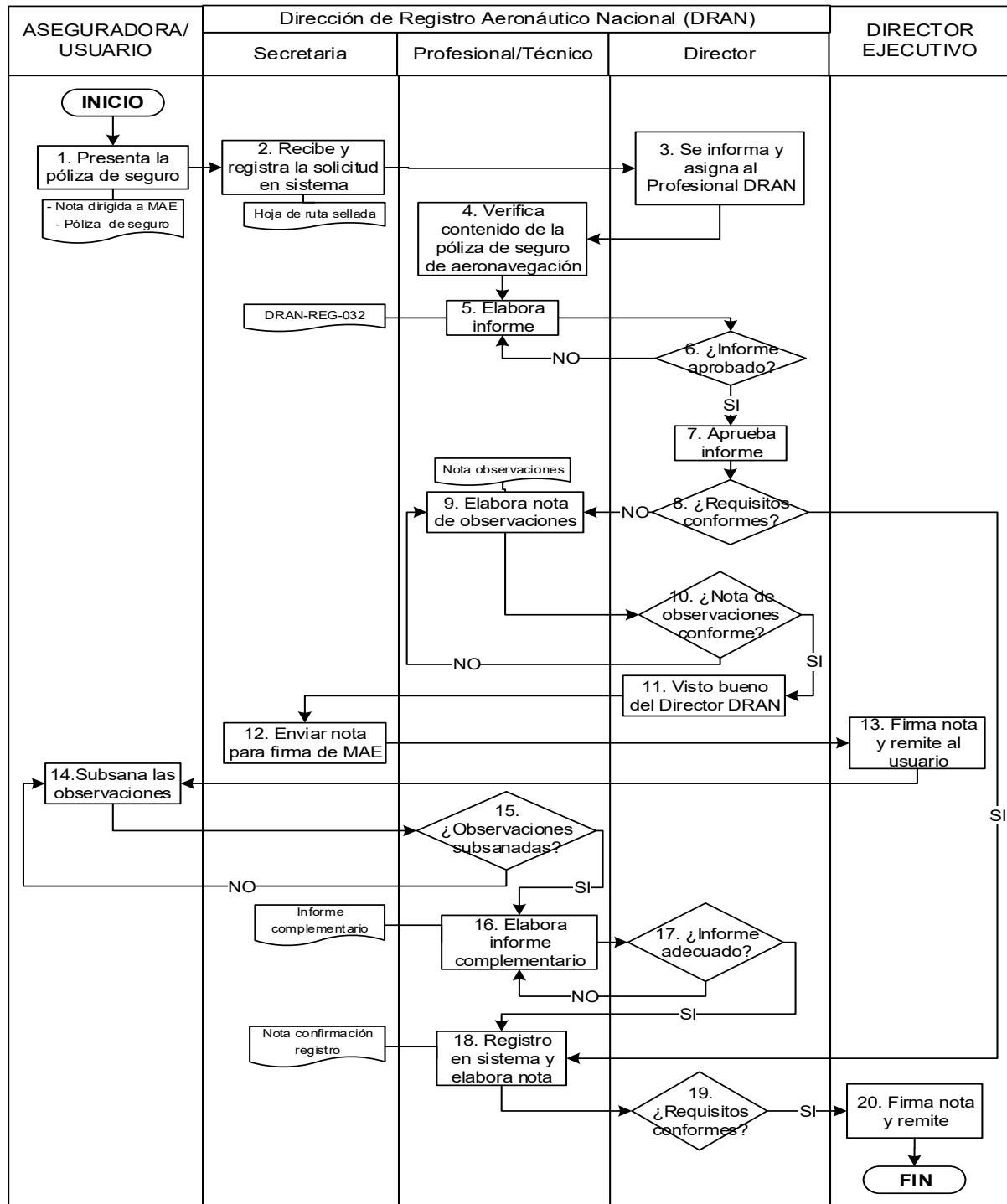
4. **DOCUMENTOS DE RESPALDO – MARCO LEGAL**

- Ley N° 1883 de Seguros de 25 de junio de 1998
- Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo de 23 de abril de 2002
- Ley N° 2902 de Aeronáutica Civil de 29 de octubre de 2004
- Ley N° 3238 de 27 de octubre de 2005
- D.S. N° 28478 Marco Institucional de la Dirección General de Aeronáutica Civil de 2 de diciembre de 2005
- RAB 47 Reglamento sobre matrícula de aeronaves – Apéndices 1 y 2 (Versión vigente)
- RAB 91 Reglas de Vuelo y Operación General
- RAB 133 Reglamento sobre Trabajos Aéreos
- RAB 141 Centros de Instrucción de Aeronáutica Civil
- Circular N° DGAC/063/2017 DSO/0895 de 23 de mayo de 2017

5. **PROCEDIMIENTO**

5.1. **DIAGRAMA DE FLUJO**

PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO DE LA PÓLIZA DE SEGURO DE AERONAVEGACIÓN DIRECCIÓN DE REGISTRO AERONÁUTICO NACIONAL	Código Documento DRAN-PRO-008	Revisión 0	Página 3 de 9
--	---	----------------------	-------------------------



5.2. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTACIÓN GENERADA
1. Presenta la póliza de seguro	El usuario o la aseguradora presentan a la Oficina Central, Jefatura Regional o Subregional su Nota solicitud en cumplimiento de los requisitos establecidos en el DRAN-ESP-014 "Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> - Nota dirigida a MAE - Póliza de seguro

PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO DE LA PÓLIZA DE SEGURO DE AERONAVEGACIÓN DIRECCIÓN DE REGISTRO AERONÁUTICO NACIONAL	Código Documento	Revisión	Página 4 de 9
	DRAN-PRO-008	0	

	para registrar una póliza de seguro de aeronavegación" adjuntando la póliza de seguro completa (con condiciones particulares y condiciones generales).	
2. Recepción y registro de solicitud en sistema	La secretaría DRAN, mediante el personal de Recepción, recibe la solicitud sellando con fecha y hora de ingreso la documentación, registra en el sistema correspondiente y entrega al Director DRAN.	Hoja de ruta sellada
3. Toma conocimiento y asigna a funcionario DRAN	El Director DRAN toma conocimiento y por la Hoja de Ruta asigna al Profesional/Técnico DRAN encargado de la solicitud e instruye la revisión de la documentación. La derivación se realizará de manera física y en el sistema correspondiente.	
4. Verifica contenido de la póliza de seguro aeronavegación	El Profesional / Técnico DRAN, verifica los datos de la póliza de seguro de aeronavegación en base a las especificaciones DRAN-ESP-014 "Requisitos para registrar una Póliza de seguro de aeronavegación".	
5. Elabora informe	Después de revisar los requisitos, el Profesional / Técnico DRAN llena el formulario DRAN-REG-032 de "Informe de revisión y registro de la Póliza de seguro de aeronavegación" en el sistema correspondiente y se lo deriva al Director DRAN.	DRAN-REG-032
6. ¿Informe aprobado?	El Director DRAN revisa los datos de la solicitud de acuerdo al DRAN-ESP-009 y el formulario DRAN-REG-032: <ul style="list-style-type: none"> Si está conforme, el Director DRAN lo aprueba (Paso 7). Si es observado por el Director DRAN, se devuelve para corregir dicho informe (Paso 5). 	
7. Aprobación del informe	El Director DRAN aprueba el informe DRAN-REG-032 en el sistema correspondiente.	
8. ¿Requisitos conformes?	De acuerdo a lo indicado en el formulario DRAN-REG-032 aprobado, el Director DRAN procederá: <ul style="list-style-type: none"> Si no hay observaciones en la póliza el Director DRAN valida el registro en el sistema correspondiente y la nota de confirmación de registro (Paso 18). Si hay incumplimiento al DRAN-ESP-014, el Director DRAN instruye la emisión de una nota al Usuario haciendo conocer las observaciones (Paso 9). Y deriva el formulario DRAN-REG-032 al Profesional/ Técnico DRAN. 	
9. Elabora nota de observaciones	El Profesional/ Técnico DRAN elabora una Nota externa para el usuario detallando las observaciones a la documentación presentada, imprime 3 ejemplares y lo deriva al Director DRAN. Nota: La nota enviada al usuario indicará el Plazo de volver a presentar con las observaciones subsanadas.	Nota observaciones

PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO DE LA PÓLIZA DE SEGURO DE AERONAVEGACIÓN DIRECCIÓN DE REGISTRO AERONÁUTICO NACIONAL	Código Documento	Revisión	Página 5 de 9
	DRAN-PRO-008	0	

10. ¿Nota de observaciones conforme?	El Director DRAN revisa Nota de observaciones: <ul style="list-style-type: none"> • Si está de acuerdo, procede a dar su visto bueno (Paso 11). • Si no es conforme devuelve para corrección (Paso 9). 	
11. Visto bueno del Director DRAN	El Director DRAN da su visto bueno a los ejemplares de Nota externa de Observaciones e instruye a la secretaría DRAN su envío a la MAE.	
12. Enviar nota para firma de MAE	La secretaría DRAN envía los 3 ejemplares de la nota a la Dirección Ejecutiva para firma de la MAE. Nota: Firmada la nota el ejemplar devuelto debe archivarse en el expediente.	
13. Firma nota y remite al usuario	El Director Ejecutivo firma la nota e instruye a Archivo Central de remitir la nota al usuario de forma directa o a través de las Jefaturas Regionales o Subregionales. Posteriormente a la entrega de la nota de observaciones, el personal de Archivo Central deberá remitir por correo electrónico a la secretaría DRAN el acuse de recibo de dicha entrega. Nota: En el caso de que el usuario proporcione un correo electrónico o un número de whatsapp, se le notificará con la citada nota, para que subsane las observaciones.	
14. Subsana las observaciones	Si el usuario o la Aseguradora subsanan las observaciones efectuadas deberá elaborar una Nota de complementación adjuntando la documentación. Nota: El proceso reinicia con la nota de complementación.	Nota de complementación
15. ¿Observaciones subsanadas?	El Profesional/ Técnico DRAN verifica en la documentación remitida si las observaciones fueron subsanadas por el usuario o la Aseguradora. <ul style="list-style-type: none"> • Si las observaciones fueron subsanadas se va al Paso 15. • Si persisten las observaciones se devuelve para corrección (Paso 13). 	
16. Elabora informe complementario	El Profesional/ Técnico DRAN elabora el informe complementario dirigido al Director DRAN.	Informe complementario
17. ¿Informe adecuado?	El Director DRAN revisa el informe complementario. <ul style="list-style-type: none"> • Si es conforme, se procede al Paso 18. • Si no es conforme, lo devuelve al Profesional/ Técnico DRAN para corrección (Paso 16). 	
18. Registro en sistema y elabora nota	El Profesional / Técnico DRAN llena y deriva el formulario DRAN-REG-032 correspondiente al Director DRAN para su validación en el sistema correspondiente. Despues emite la nota de confirmación de registro.	- Nota confirmación registro
19. ¿Requisitos conformes?	El Director DRAN revisa la nota de confirmación de registro:	

PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO DE LA PÓLIZA DE SEGURO DE AERONAVEGACIÓN DIRECCIÓN DE REGISTRO AERONÁUTICO NACIONAL	Código Documento	Revisión	Página 6 de 9
	DRAN-PRO-008	0	

	<p>De acuerdo a lo indicado en el formulario DRAN-REG-032 aprobado, el Director DRAN procederá:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si no hay observaciones en la póliza el Director DRAN valida el registro en el sistema correspondiente y la nota de confirmación de registro (Paso 20). • Si hay observaciones devuelve para corrección (Paso 18). 	
20. Firma nota y remisión	<p>El Director Ejecutivo firma la nota e instruye a Archivo Central de remitir la nota al usuario de forma directa o a través de las Jefaturas Regionales o Subregionales.</p>	

5.3. REEMPLAZOS

Con el objeto de promover el correcto cumplimiento del procedimiento y el llenado de los registros, se han establecido las siguientes directrices de reemplazos:

- En ausencia del Director del Registro Aeronáutico Nacional, asume el cargo un interino designado.
- En ausencia del Profesional DRAN el Director del Registro Aeronáutico Nacional, debe designar un interino.

El personal que asume un cargo o asume un interinato, debe contar con las competencias establecidas para el cargo que asume.

5.4. ACTIVIDADES DE CONTROL

ACTIVIDAD DE CONTROL	RESPONSABLE	PARÁMETROS (ESPECIFICACIONES-INDICADORES)	MÉTODO LOGÍA
4. Verifica contenido de la póliza de seguro aeronavegación	Profesional / Técnico DRAN	El Profesional / Técnico DRAN, verifica los datos de la póliza de seguro de aeronavegación en base a las especificaciones DRAN-ESP-014 “Requisitos para registrar una Póliza de seguro de aeronavegación”.	Revisión y análisis
6. ¿Informe aprobado?	Director DRAN	<p>El Director DRAN revisa los datos de la solicitud de acuerdo al DRAN-ESP-014 y el formulario DRAN-REG-032:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si está conforme, el Director DRAN lo aprueba y va al Paso 8. • Si es observado por el Director DRAN, se devuelve para corregir dicho informe (Paso 5). 	Revisión documental
15. ¿Observaciones subsanadas?	Profesional/ Técnico DRAN	<p>El Profesional/ Técnico DRAN verifica en la documentación remitida si las observaciones fueron subsanadas por el usuario o la Aseguradora.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si las observaciones fueron subsanadas se va al Paso 16. • Si persisten las observaciones se devuelve para corrección (Paso 14). 	Revisión documental

5.5. PLAZOS

PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO DE LA PÓLIZA DE SEGURO DE AERONAVEGACIÓN DIRECCIÓN DE REGISTRO AERONÁUTICO NACIONAL	Código Documento	Revisión	Página 7 de 9
	DRAN-PRO-008	0	

DE:	A:	DÍAS HÁBILES	ÁREA RESPONSABLE
2. Recepción y registro de solicitud en sistema	3. Se informa y asigna al Profesional DRAN	1 día	DRAN
4. Verifica contenido de la póliza de seguro aeronavegación	7. Aprobación del informe	5 días	DRAN
8. ¿Requisitos conformes?	18. Registro en sistema y elabora nota	2 días	DRAN

5.6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

5.6.1. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

5.6.1.1. EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Al concluir cada trámite, la Secretaría DRAN remitirá el DGAC-REG-015 “Evaluación de Satisfacción al Usuario para Trámites DRAN”. Las respuestas serán enviadas directamente del usuario al Área de Gestión de la Calidad, que tabulará la información cuantitativa y cualitativa de las encuestas e informará de manera trimestral a DRAN de los resultados obtenidos, para el análisis por parte de los responsables del proceso

Si existen quejas, la Dirección de Registro Aeronáutico Nacional debe analizar si corresponde utilizar el Procedimiento de Control de Salidas No Conforme DGAC-PRO-006.

INDICADOR: PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

INDICADOR	CÓDIGO	CALCULO	FRECUENCIA	META
Porcentaje de satisfacción del usuario	SSU-PSU	$(N^1*20+N^2*40+N^3*60+N^4*80+N^5*100)/\text{Total de encuestas de satisfacción}$	Trimestral	$\geq 80\%$
DESCRIPCIÓN	Los valores 1, 2, 3, 4 y 5 representan el número de encuestas de Satisfacción del Usuario con la siguiente valoración: N°1= Muy insatisfecho N°2= Insatisfecho N°3= Normal N°4= Satisfecho N°5= Muy satisfecho Para el total de encuestas de satisfacción, se consideran todas las encuestas de satisfacción recibidas Trimestralmente.			
	HERRAMIENTA DE ANÁLISIS Grafica de columnas			

INDICADOR: PORCENTAJE DE USUARIOS EN LA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN

INDICADOR	CÓDIGO	CALCULO	FRECUENCIA	META
Porcentaje de usuarios en la evaluación de satisfacción	SSU-UES	$(\text{Total de encuestas de satisfacción recibidas}/\text{Total de usuarios del servicio})*100$	Trimestral	$\geq 50\%$
DESCRIPCIÓN	Para el total de encuestas de satisfacción se consideran todas las encuestas de satisfacción enviadas por los usuarios durante cada trimestre. Para el total de usuarios del servicio, se consideran todos los usuarios de la base de datos actualizada, que recibieron la encuesta durante cada trimestre.			
	HERRAMIENTA DE ANÁLISIS Grafica de columnas			

PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO DE LA PÓLIZA DE SEGURO DE AERONAVEGACIÓN DIRECCIÓN DE REGISTRO AERONÁUTICO NACIONAL	Código Documento DRAN-PRO-008	Revisión 0	Página 8 de 9
--	--------------------------------------	-------------------	------------------

5.6.2. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PROCESO

5.6.2.1. CUMPLIMIENTO DE PLAZO PARA REGISTRO DE PÓLIZAS DE AERONAVEGACIÓN

Cuando el plazo total desde la **Recepción y registro de solicitud en sistema (Paso 2)** hasta **Registro en sistema y elabora nota (Paso 18)** supere los 8 días, Gestión de la Calidad analizará la generación de un “**Producto No Conforme**” al área involucrada en la etapa que genere el retraso, aplicando el **Registro de Producto No Conforme DGAC-REG-016**. Se considerará un periodo de tres meses en los que puedan existir hasta 20% de Productos No Conformes, un porcentaje mayor dará inicio a una Acción Correctiva y/o Preventiva.

El Área de Gestión de la Calidad mediante el seguimiento mensual para el análisis de datos, verifica si existe incumplimiento a la Meta, estos resultados se revisarán en reuniones coordinadas de seguimiento con los responsables del proceso, entre el Área de Planificación y Calidad y la Dirección de Registro Aeronáutico Nacional, para analizar el incumplimiento y determinar la necesidad de iniciar Acciones Correctivas o Preventivas.

Trimestralmente, el Área de Gestión de la Calidad informa al Director del Registro Aeronáutico Nacional y realiza el Seguimiento a los resultados mensuales y trimestrales. Estos resultados deben ser analizados por los responsables del proceso y establecer acciones de mejora.

INDICADOR: PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE PLAZO PARA REGISTRO DE PÓLIZAS DE SEGURO DE AERONAVEGACIÓN

INDICADOR	CÓDIGO	CALCULO	FRECUENCIA	META
Porcentaje de cumplimiento de plazo de REGISTRO DE POLIZA	SMP-CPM	(Número de trámites de REGISTRO DE PÓLIZA cumplidos en plazo/ total de trámites de REGISTRO DE PÓLIZA concluidos) *100	Mensual	≥ 80%
DESCRIPCIÓN	Los valores 1, 2, 3, 4 y 5 representan el número de encuestas de Satisfacción del Usuario con la siguiente valoración: N°1= Muy insatisfecho N°2= Insatisfecho N°3= Normal N°4= Satisfecho N°5= Muy satisfecho Para el total de encuestas de satisfacción, se consideran todas las encuestas de satisfacción recibidas Trimestralmente.			
HERRAMIENTA DE ANÁLISIS		Grafica de columnas		

5.6.3. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO

El proceso de Registro de póliza de seguro de aeronavegación puede generar los siguientes productos:

- **Registro emitido**
- **Solicitud de Registro rechazada:** Se podrá rechazar la solicitud de Registro de póliza de seguro de aeronavegación, cuando exista incumplimiento de los requisitos por parte del usuario y/o estos no sean subsanados en el Plazo establecido. Se informará al usuario mediante nota.

*NOTA: La norma ISO 9000:2015 define Producto como el resultado de un proceso incluyendo en la definición a los servicios.

5.6.3.1. TRATAMIENTO PRODUCTO NO CONFORME

PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO DE LA PÓLIZA DE SEGURO DE AERONAVEGACIÓN DIRECCIÓN DE REGISTRO AERONÁUTICO NACIONAL	Código Documento	Revisión	Página 9 de 9
	DRAN-PRO-008	0	

Cuando se detecte un Registro de póliza de seguro de aeronavegación observado como producto no conforme, se requerirá la corrección del Registro, previo informe complementario justificando la corrección del mismo.

Durante un periodo de tres meses solamente podrán existir hasta 2 trámites observados; en caso que el número sea mayor se debe llenar el Registro de Producto No Conforme DGAC-REG-016 y a la vez, se dará inicio a una Acción Correctiva.

6. **DISTRIBUCIÓN Y ACCESO**

El presente procedimiento es de libre acceso a través de la página web de la DGAC y de la Biblioteca central.

7. **ANEXOS**

- DRAN-ESP-014 Requisitos para registrar una Póliza de seguro de aeronavegación
- DRAN-REG-032 Informe de revisión y registro de la Póliza de seguro de aeronavegación
- DGAC-REG-015 Evaluación de Satisfacción del Usuario (Ver DGAC-PRO-006)
- DGAC-REG-016 Salida No Conforme (Ver DGAC-PRO-006)

 DGAC	ESPECIFICACIONES	CÓDIGO	VIGENCIA
	REQUISITOS PARA REGISTRAR UNA PÓLIZA DE SEGURO DE AERONAVEGACIÓN	DRAN-ESP-014	31 JUL 2025 REVISIÓN 0

I. OBJETIVO

Establecer los requisitos y condiciones para el registro de pólizas de Seguro de Aeronavegación en el marco del Artículo 178 de la Ley de la Aeronáutica Civil.

II. AMBITO DE APLICACIÓN

Se aplica a todas las solicitudes de registro de póliza de seguro de aeronavegación presentadas.

III. DOCUMENTOS DE RESPALDO

- Ley N° 1883 de Seguros de 25 de junio de 1998.
- Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo de 23 de abril de 2002.
- Ley N° 2902 de Aeronáutica Civil de 29 de octubre de 2004.
- Ley N° 3238 de 27 de octubre de 2005.
- Decreto Supremo N° 28478 Marco Institucional de la Dirección General de Aeronáutica Civil de 2 de diciembre de 2005.
- RAB 47 Reglamento sobre matrícula de aeronaves – Apéndices 1 y 2 (Versión Vigente).
- RAB 91 Reglas de Vuelo y Operación General.
- RAB 133 Reglamento sobre Trabajos Aéreos
- RAB 141 Centros de Instrucción de Aeronáutica Civil
- Circular N° DGAC/063/2017 DSO/0895 de 23 de mayo de 2017

IV. DESCRIPCIÓN

La Póliza de Seguro de Aeronavegación deberá presentarse mediante:	
Nombre del Requisito	Descripción del Requisito:
Escrito dirigido al Director Ejecutivo de la Dirección General de Aeronáutica Civil.	<p>En caso de que la Póliza de Seguro de Aeronavegación, sea presentada mediante nota, deberá solicitar el registro de la póliza de seguro y señalar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Datos del solicitante - Datos de la aeronave <p>NOTA - En el caso que el usuario requiera la notificación de observaciones vía correo electrónico o WhatsApp, deberá señalar los datos correspondientes en la referida nota.</p>
Póliza de Seguro de Aeronavegación	Póliza de Seguro de Aeronavegación, en original y completa (Condiciones particulares y condiciones generales)

V. CONDICIONES QUE DEBE CUMPLIR LA PÓLIZA

Condiciones que debe cumplir la Póliza de Seguro de Aeronavegación para ser registrada:	
Datos del asegurado	Nombre completo del asegurado(s), (persona natural o jurídica) y/o asegurados adicionales o co-asegurados, según el caso amerite.
Datos de la aeronave	<ul style="list-style-type: none"> - Marca - Modelo - Serie - Matrícula

	Uso
NOTA.- Los datos y uso de las aeronave consignados en la póliza, deberán ir conforme la Resolución Administrativa de Registro de Propiedad.	
Otras condiciones	<ul style="list-style-type: none"> - Límites geográficos - Pilotos: - N° de asientos (Tripulantes y pasajeros) - Forma de pago
Coberturas	<p>La Póliza de Seguro de Aeronavegación debe contar con las siguientes coberturas.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Terceros en superficie - Tripulantes - Pasajeros - Carga transportada <p>Uso: PRIVADO</p>

VI. EXCEPCIONES EN LAS COBERTURAS EN RELACIÓN AL USO DE LA AERONAVE

Aeronaves que realizan operaciones de FUMIGACIÓN	En este caso, se debe cumplir con las siguientes condiciones en la póliza de seguro de aeronavegación: Uso: FUMIGACIÓN Coberturas: TERCEROS EN SUPERFICIE TRIPULANTES
Aeronaves que realizan operaciones de INSTRUCCIÓN	En este caso, se debe cumplir con las siguientes condiciones en la póliza de seguro de aeronavegación: Uso: INSTRUCCIÓN Coberturas: TERCEROS EN SUPERFICIE TRIPULANTES
Aeronaves que realizan operaciones de SALTO DE PARACAIDAS , previa autorización de la Dirección de Seguridad Operacional	En este caso, se debe cumplir con las siguientes condiciones en la póliza de seguro de aeronavegación: Uso: TRANSPORTE DE PARACAIIDISTAS Y SALTO

	NOMBRE Y CARGO	FECHA	FIRMA
ELABORADO	Abg. Andrea Jhoan Gonzales Medinaceli Profesional de Registro Aeronáutico Administrativo	09 JUN 2025	
REVISADO POR	Ing. Eduardo Cesar Caballero Gallardo Técnico en Gestión de Calidad y SOA	25 JUL 2025	
	Abg. Steffi Dayanna Moscoso Cano Directora de Registro Aeronáutico Nacional	31 JUL 2025	
APROBADO POR	Ing. MSc. José Iván Fernando García Terceros Director Ejecutivo a.i	31 JUL 2025	

DGAC - SGC
DOCUMENTO
CONTROLADO

RESOLUCIÓN
ADMINISTRATIVA

Nº **336**

 DGAC <small>DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL</small>	REGISTRO INFORME DE REVISIÓN Y REGISTRO DE PÓLIZA DE SEGURO DE AERONAVEGACIÓN	CODIGO	VIGENCIA
		DRAN-REG-032	31/7/2025

DGAC/DRAN/INF-XXXXX/2026
HR: XXXX/2026

A : XXXX
DIRECTORA DEL REGISTRO AERONÁUTICO NACIONAL

DE : XXXXX
PROFESIONAL.....

REF. : **PÓLIZA DE SEGURO DE LA AERONAVE: FABRICANTE XXXXX, MODELO XXXX, NÚMERO DE SERIE XXXX, CON MATRÍCULA CP-XXXX**

FECHA : La Paz,

De mi consideración.

En atención a la Póliza de seguro xxx presentada por xxxx en fecha xxxxxxx, recibida por la Dirección del Registro Aeronáutico Nacional el xxxx, tengo a bien elevar el presente informe.

1. INFORMACIÓN DE LA AERONAVE

MATRÍCULA	
FABRICANTE Y MODELO	
Nº DE SERIE	
NOMBRE DEL PROPIETARIO	
RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA DE INSCRIPCIÓN DE DERECHO PROPIETARIO	
NOMBRE DEL EXPLOTADOR	
RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA DE INSCRIPCIÓN DE CONTRATO DE UTILIZACIÓN DE AERONAVES	
TIPO DE CONTRATO	
VIGENCIA DEL CONTRATO	
USO/ACTIVIDAD	
NÚMERO DE ASIENTOS	
PESO MÁXIMO DE DESPEGUE	
BASE DE OPERACIONES	

2. TRÁMITES EN CURSO

TRÁMITE	SI	NO
INSCRIPCIÓN DE TRANSFERENCIA		
INSCRIPCIÓN DE CONTRATOS DE UTILIZACIÓN DE AERONAVES		

3. CONDICIONES PARTICULARES DE LA POLIZA

 DGAC <small>DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL</small>	REGISTRO		CODIGO	VIGENCIA
	INFORME DE REVISIÓN Y REGISTRO DE PÓLIZA DE SEGURO DE AERONAVEGACIÓN			
				REVISIÓN
				0

COMPANÍA ASEGURADORA			
Nº DE POLIZA			
NOMBRE DEL ASEGURADO			
ASEGURADO ADICIONAL O CO-ASEGURADO			
VIGENCIA	Desde: 12:00 P.M.	Hasta: 12:00 P.M.	
	06 de septiembre de 2024	06 de septiembre de 2025	
LÍMITES GEOGRÁFICOS			
EXCLUSIONES A LOS LÍMITES GEOGRÁFICOS			
Nº DE ASIENTOS	TRIPULANTES	PASAJEROS	TOTAL
USO / ACTIVIDAD			
PILOTOS AUTORIZADOS			
FORMA DE PAGO			
EXCLUSIONES			

4. COBERTURA DEL SEGURO

COBERTURAS	CUMPLE	NO CUMPLE	NO APLICA - MOTIVO
SEGURO POR DAÑOS A TERCEROS EN LA SUPERFICIE			
SEGURO TRIPULANTES			
SEGURO A PASAJEROS			
BIENES TRANSPORTADOS			

5. ANÁLISIS

El parágrafo I del artículo 1 de la Ley N° 3238, de 27 de octubre de 2005, dispone “(...) la suspensión temporal de la aplicación de los Artículos 129°, 130°, 131° y 146° de la Ley N° 2902 de 29 de octubre de 2004 de Aeronáutica Civil de Bolivia, para los Operadores Aéreos Nacionales, bajo la Categoría de **Pequeño Operador y Operador Privado**, de acuerdo a la definición otorgada por la Reglamentación Aeronáutica Boliviana, hasta que se promulgue una Ley complementaria que establezca los montos y cuantías por responsabilidad aplicables a dichos operadores” (sic) (negrillas propias).

La Circular de Asesoramiento N° DGAC/063/2017 DSO/0895/2017 de fecha 23 de mayo de 2017, estableció que en ausencia de definiciones para Pequeño Operador y Operador Privado en las RAB vigentes, se debe interpretar cada uno de estos conceptos de acuerdo a la RAB 135, Capítulo A 135.001 (a) (16), (Avión pequeño) y a la RAB 91 Parte I, Capítulo A, Párrafo 91.001 (a) (84) (Explotador), entendiéndose los mismos, de la siguiente manera:

“Pequeño Operador: Explotadores de Transporte Aéreo Comercial certificados bajo la RAB 135, Explotadores de Trabajo Aéreo (aspersión, fumigación), Certificados bajo el RAB 133, Centros de Instrucción de Aeronáutica Civil, Certificados bajo el RAB 141, en los tres casos con Aeronaves de 5.700 Kg. o menos de PMBD, con 19 asientos o menos.

 DGAC <small>DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL</small>	REGISTRO INFORME DE REVISIÓN Y REGISTRO DE PÓLIZA DE SEGURO DE AERONAVEGACIÓN	CODIGO DRAN-REG-032	VIGENCIA 31/7/2025
			REVISIÓN 0

Operador Privado: *Explotador de aeronaves que no son propiedad del Estado, y no provee Transporte Aéreo Comercial, Certificados por el RAB 91, tampoco pertenecen a un CIAC ni realizan Trabajo Aéreo”.*

En ese sentido, de la revisión de la Póliza de Seguro de Aviación XXXXXXXXXX, emitida por XXXXXXXXXX., a nombre de XXXXXXXX, para la aeronave con Matrícula CP-XXXX, se evidencia que si bien la misma

6. CONCLUSIONES

7. RECOMENDACIONES