



ESTADO PLURINACIONAL DE
BOLIVIA

MINISTERIO DE OBRAS
PÚBLICAS, SERVICIOS Y VIVIENDA



NOTA INTERNA
NI/DGE-UNP N° 0083/2024
OFC/2024-02568

A : ELMER POZO OLIVA
DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO-NAABOL

VIA : ALVARO JULIÁN GUTIÉRREZ URQUIZU
JEFE DE UNIDAD NACIONAL DE PLANIFICACION

DE : INGRID M-D- POPPE GONZÁLEZ
PROFESIONAL DE PLANIFICACIÓN I

REF. : SOLICITUD DE APROBACIÓN PLANES DE COMUNICACIÓN
INTERNA Y EXTERNA ISO 9001 : 2015 SGC AIS/MAP

FECHA: Martes, 11 de Junio de 2024

Lic. Elmer Pozo Oliva
DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO
NAABOL

Aro Alvaro Gutiérrez Urquiza
JEFE DE UNIDAD NACIONAL DE PLANIFICACION
NAABOL

En cumplimiento al requisito de la NB ISO 9001 : 2015, el manual de calidad de NAABOL, , determina las comunicaciones internas y externas pertinentes a la institución y consecuentemente al SGC, en sus planes de comunicación interno y externo, en el marco del RESOA, mismos que fueron elaborados para el Servicio de Información Aeronáutica.

Se adjuntan, los planes para su revisión y aprobación de acuerdo al siguiente detalle:

- Plan de Comunicación Interna - NAABOL/DIR/PL/01 Versión N° 1
- Plan de Comunicación Externa- NAABOL/DIR/PL/02 Versión N° 1

Con este particular motivo saludo a usted, con toda atención.

Atentamente,

Lic. Ingrid M.D. Poppe González
PROFESIONAL DE PLANIFICACIÓN I
NAABOL

IPOPPE
Adj.
c.c.

NI/DGE-UNP N° 0083/2024 OFC/2024-02568

PLAN

COMUNICACIÓN INTERNA

NAABOL/DIR/PL/01

VERSIÓN Nº 1

ELEMENTO A COMUNICAR	MEDIO	REGISTROS	FRECUENCIA	RESPONSABLE GENERAR INFORMACIÓN	A QUIEN SE DIRIGE
<ul style="list-style-type: none"> Manual de Calidad: Política, Objetivos y Alcance del SGC Documentos del SGC Manual de Procedimientos 	<ul style="list-style-type: none"> Presencial Escrito Electrónicos y auditivos 	<ul style="list-style-type: none"> Listado de Asistencia Actas de Reunión Notas o Cartas externas Notas internas Circulares Instructivos Letreros, Rollers, Banners Memorándums Informes Hoja de ruta SIGEC – Sistema de Correspondencia de la entidad. Correos de distribución de documentos del SGC Página WEB Lista maestra de documentos internos, externos y de registros 	<ul style="list-style-type: none"> Al menos una vez al año o cuando se hagan modificaciones a la política y objetivos Cada vez que hay modificación de un documento del SGC En la inducción a personal nuevo. 	<ul style="list-style-type: none"> Dirección Ejecutiva Unidad Nacional de Planificación Navegación Aérea – Servicio de Información Aeronáutica 	<ul style="list-style-type: none"> Todo el personal Personal nuevo
Seguimiento al desempeño del Servicio de Información Aeronáutica	<ul style="list-style-type: none"> Nota Interna Informes Seguimiento al POA 	<ul style="list-style-type: none"> Informes Matriz de seguimiento de indicadores y objetivos 	Trimestral	<ul style="list-style-type: none"> Unidad Nacional de Planificación Navegación Aérea – Servicio de Información Aeronáutica 	<ul style="list-style-type: none"> Dirección Ejecutiva
Desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad	<ul style="list-style-type: none"> Reunión de Revisión por la Dirección del SGC Nota Interna 	<ul style="list-style-type: none"> Actas de Revisión por la dirección Matriz de seguimiento de indicadores y objetivos 	<ul style="list-style-type: none"> Al menos una vez al año o cuando se hagan modificaciones a la política y objetivos 	<ul style="list-style-type: none"> Unidad Nacional de Planificación 	<ul style="list-style-type: none"> Dirección Ejecutiva Dueños de procesos

3



[Handwritten signature]

PLAN


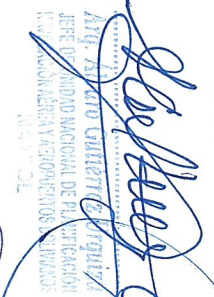


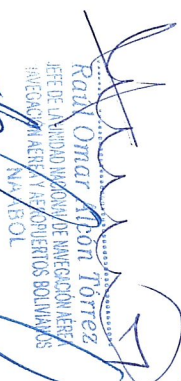

COMUNICACIÓN INTERNA

NAABOL/DIR/PL/01

VERSIÓN N° 1

<p>Asignación de responsabilidades, nuevas disposiciones o eventos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Asignación de responsabilidades - Mandato Legal <p>Desarrollo de Eventos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Memorando • Circular • Nota Interna • Instructivos 	<ul style="list-style-type: none"> • Memorando • Circular • Comunicación Interna • Instructivos • Lista de Asistencia • Certificados 	<p>Cuando sea necesario.</p>	<p>Dirección Ejecutiva Área interesada Administración y RRHH</p>	<p>A todo el personal Funcionario específico</p>
<p>Temas Administrativos u operativos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Disposiciones - Informes - Solicitudes 	<ul style="list-style-type: none"> • Presencial • Escrito • Electrónicos y auditivos 	<ul style="list-style-type: none"> • Hojas de Ruta • Correos electrónicos 	<p>Cuando la Dirección Ejecutiva tenga que tratar algún tema administrativo u Operativo</p>	<p>Personal asignado según tema a tratar</p>	<p>Al Personal Involucrado (decisión Gerencial definir participantes)</p>
<p>Actividades generales de NAABOL</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ejecución de proyectos <p>Resultados de gestión</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Presencial • Escrito • Electrónicos y auditivos 	<p>Informes trimestrales Informes de gestión Presentaciones Rendiciones de cuentas Correos Electrónicos Fax Teléfono Fotografías y videos de eventos Conferencias de prensa Organización de eventos Publicaciones en Redes Sociales Memoria institucional</p>	<p>Según requerimiento institucional</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Unidad Nacional de Planificación • Transparencia • Comunicación • Unidades Organizacionales 	<p>Dirección General Ejecutiva A todo el personal A líderes de opinión A prensa nacional A instituciones relacionadas Órgano Ejecutivo Organizaciones sociales</p>
<p>Cambios de legislación Para comunicar los cambios existentes, acciones a tomar en cuenta.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Presencial • Escrito • Electrónicos y auditivos 	<p>Circular Comunicación Interna Lista Maestra de Documentos Externos</p>	<p>Quando exista un cambio en la legislación que afecte a la instrucción</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección General Ejecutiva 	<p>Al personal involucrado.</p>




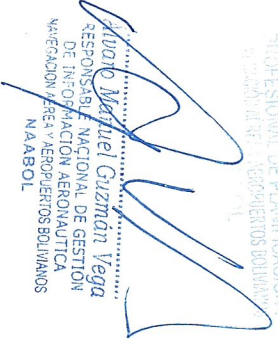


PLAN	NAABOL/DIR/PL01
COMUNICACIÓN INTERNA	VERSIÓN N° 1

Nombre:	ELABORADO POR: INGRID M.D. POPPE GONZÁLEZ ALVARO MANUEL GUZMAN VERA	REVISADO POR: ALVARO J. GUTIÉRREZ URQUIZU RAUL OMAR ALCON TORREZ WILSON SANGUEZA CHARACAYO	APROBADO POR: ELMER OLIVA POZO
Cargo:	PROFESIONAL DE PLANIFICACIÓN I RESPONSABLE GESTIÓN DE INFORMACIÓN AERONÁUTICA	JEFE UNIDAD NACIONAL DE PLANIFICACIÓN JEFE NACIONAL UNIDAD DE NAVEGACION AEREA DIRECTOR NACIONAL DE OPERACIONES	DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO NAABOL
Fecha:	11/06/2024	11/08/2024	
Firma y Sello:	 Ingrid M.D. Poppe González PROFESIONAL DE PLANIFICACIÓN I NAABOL	 Alvaro J. Gutiérrez Urquiza JEFE DE UNIDAD NACIONAL DE PLANIFICACION NAABOL	 Lic. Elicer Pozo Oliva DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO NAABOL
	 Alvaro Manuel Guzman Vera RESPONSABLE NACIONAL DE GESTION DE INFORMACION AERONAUTICA NAABOL	 Raúl Omar Alcon Torrez JEFE DE UNIDAD NACIONAL DE NAVEGACION AEREA NAABOL	 Alex Wilson Sangueza Characayo DIRECTOR NACIONAL DE OPERACIONES NAABOL

COMUNICACIÓN EXTERNA

VERSIÓN N° 1

ELEMENTO A COMUNICAR	Instrumento	Registros	Frecuencia	Responsable genera la información	A quien se Dirige
<p>Información acerca del Servicio de Información Aeronáutica</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alcance del Servicio - Requisitos - Entregas de producto - Comunicados - En general flujo de información y documentos <p>Consulta acerca del estado de la solicitud y modificaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estado de solicitud - Entregas de producto - En general flujo de información y documentos <p>Atención a quejas y/o Sugerencias</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe de atención de quejas y/o Sugerencias 	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico • Cartas • Faxes • Sitio Web • Reuniones • Talleres 	<ul style="list-style-type: none"> - Sitio Web - Listas de participantes de talleres - Cartas - Hojas de Ruta 	<p>Rutinario</p>	<p>Área correspondiente</p>	<p>Exploadores aéreos DGAC OACI MOPSV Otros</p>
<p>Atención a quejas y/o Sugerencias</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe de atención de quejas y/o Sugerencias 	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico • Cartas • Faxes • Llamadas telefónicas • Reuniones 	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico • Hoja de Ruta • Carta • Fax 	<p>- Según corresponda</p>	<p>Área correspondiente</p>	<p>Exploadores aéreos DGAC OACI MOPSV Otros</p>
<p>Actividades generales de NABOL</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Presencial • Escrito • Digital 	<p>De acuerdo al procedimiento de Satisfacción al Cliente / Usuario</p> <p>Formulario de Quejas / Reclamos y/o Sugerencias</p> <p>NAABOL/SGC/P-07/R-03</p> <ul style="list-style-type: none"> - Correos Electrónicos - Fax - Teléfono - Fotografías y videos de eventos - Conferencias de prensa - Organización de eventos - Atención personalizada a periodistas - Entrevistas - Seguimiento informativo - Participación en ferias - Diseño gráfico de material - Memoria institucional - Rendiciones Públicas de cuentas 	<p>A solicitud del cliente</p> <p>Según se presenten quejas y/o Sugerencias</p>	<p>Según requerimiento institucional</p> <p>Áreas Técnicas</p>	<p>Alideres de opinión</p> <p>A prensa nacional</p> <p>A instituciones relacionadas</p> <p>Organo Ejecutivo</p> <p>Organizaciones sociales</p> <p>Población</p>

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Nombre:	INGRID M.D. POPPE GONZÁLEZ ALVARO MANUEL GUZMAN VERA	ALVARO J. GUTIÉRREZ URQUIZU RAUL OMAR ALCÓN TORREZ WILSON SANGUEZA CHARACAYO	ELMER OLIVA POZO
Cargo:	PROFESIONAL DE PLANIFICACIÓN I RESPONSABLE GESTIÓN DE INFORMACIÓN AERONAUTICA	JEFE UNIDAD NACIONAL DE PLANIFICACIÓN JEFE NACIONAL UNIDAD DE NAVEGACION AEREA DIRECTOR NACIONAL DE OPERACIONES	DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO NAABOL
Fecha:	11/06/2024		
Firma y Sello:	 Lic. Ingrid M.D. Poppe González PROFESIONAL DE PLANIFICACION I RESPONSABLE GESTIÓN DE INFORMACIÓN AERONAUTICA NAABOL	 Alvaro J. Gutiérrez Urquiza JEFE UNIDAD NACIONAL DE PLANIFICACIÓN JEFE NACIONAL UNIDAD DE NAVEGACION AEREA DIRECTOR NACIONAL DE OPERACIONES	 Lic. Emler Pozo Oliva DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO NAABOL
 Alvaro Manuel Guzmán Vera RESPONSABLE GESTIÓN DE INFORMACIÓN AERONAUTICA NAABOL	 Rami Omar Alcon Torres JEFE UNIDAD NACIONAL DE NAVEGACION AEREA DIRECTOR NACIONAL DE OPERACIONES	 Alex Wilson Sanguenza Characayo DIRECTOR NACIONAL DE OPERACIONES NAABOL	