
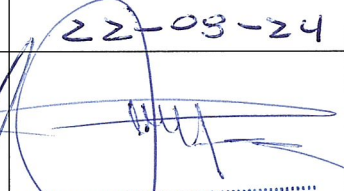

	PROCEDIMIENTO NORMATIVO	CÓDIGO: NAABOL/SGC/P -001 Version: 02 Fecha: 21/08/2024 PÁGINA 1 DE 25
	CODIFICACIÓN Y ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	

PROCEDIMIENTO NORMATIVO DE CODIFICACIÓN Y ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS


	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Nombre:	Ingrid Poppe González	Alvaro J. Gutiérrez Urquizu	Elmer Pozo Oliva
Cargo:	Profesional de Gestión de la Calidad	Jefe de Unidad Nacional de Planificación	Director General Ejecutivo
Fecha:	21/08/2024	21-08-24	22-08-24
Firma y Sello:	 Lic. Ingrid M. D. Poppe González PROFESIONAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD NAVEGACIÓN AÉREA Y AEROPUERTOS BOLIVIANOS NAABOL	 Arg. Alvaro Gutiérrez Urquizu JEFE DE UNIDAD NACIONAL DE PLANIFICACIÓN NAVEGACIÓN AÉREA Y AEROPUERTOS BOLIVIANOS NAABOL	 Lic. Elmer Pozo Oliva DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO NAVEGACIÓN AÉREA Y AEROPUERTOS BOLIVIANOS NAABOL

	PROCEDIMIENTO NORMATIVO	CÓDIGO: NAABOL/SGC/P -001 Version:02 Fecha: 21/08/2024 PÁGINA 2 DE 25
	CODIFICACIÓN Y ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	

MATRIZ DE CONTROL DE CAMBIOS

N°	REVISIÓN	DETALLE DE LA MODIFICACIÓN	FECHA
1	Primera	<ul style="list-style-type: none"> • Clausula 5.3.1.3, párrafo primero: La codificación será alfanumérica para los procedimientos será proporcionada por la Unidad Nacional de Planificación • Clausula 5.3.1.3, párrafo primero, Texto modificado: La codificación será alfanumérica para los procedimientos será proporcionada por la Unidad Nacional de Planificación – Profesional de SOA (Sistema de Organización Administrativa). • Clausula 5.3.1.3, párrafo segundo: La sigla siguiente, corresponde a la letra que identifica el tipo de documento normativo, de acuerdo a la Tabla N° 2. • Clausula 5.3.1.3, se elimina todo el párrafo segundo y la tabla de Tipología Normativa. 	21/08/2024
2	Primera	<ul style="list-style-type: none"> • Clausula 7.1: Serán aprobados a través de Resolución Administrativa por el Director General Ejecutivo de NAABOL. • Clausula 7.1: Texto modificado: Los documentos normativos elaborados específicamente para el SGC, son aprobados mediante la firma del Director General Ejecutivo de NAABOL, en la carátula del procedimiento correspondiente. 	21/08/2024



	PROCEDIMIENTO NORMATIVO	CÓDIGO: NAABOL/SGC/P -001 Version:02 Fecha: 21/08/2024 PÁGINA 3 DE 25
	CODIFICACIÓN Y ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	

CONTENIDO

I. OBJETIVO	5
II. ALCANCE	5
III. RESPONSABILIDADES	5
IV. REFERENCIAS	5
V. DOCUMENTOS NORMATIVOS INTERNOS	5
5.1. Tipos de Documento	5
5.2. Concepto para elaborar un Procedimiento del SGC	7
5.3. Estructura y Contenido Mínimo de Documentos Normativos	8
5.3.1. Estructura de la Parte Preliminar	9
5.3.1.1. Carátula	9
5.3.1.2. Control de Cambios	10
5.3.1.3. Codificación	10
5.4. Estructura de la Parte Normativa General de los documentos	12
5.4.1. Reglamento	12
5.4.2. Manuales De Procedimientos	12
5.4.2.1. Aspectos Generales	12
5.4.2.2. Detalle De Los Procedimiento(s)	12
5.4.3. Guías	13
5.4.4. Instructivos	14
5.5. Estructura de la Parte Normativa Técnica de los documentos	14
5.5.1. Consideraciones para la elaboración y diseño del procedimiento	14
5.5.2. Desarrollo del procedimiento	14
5.5.3. Registros	15
5.5.4. Indicadores	16
5.6. Estructura de la Parte de los suplementos de los documentos	16
5.6.1. Flujo del proceso	16
5.6.2. Caracterización de los Procesos	17
VI. CONTROL SOBRE LA ELABORACIÓN Y MODIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS NORMATIVOS INTERNOS	17
6.1. Elaboración	17
6.2. Modificación	17
6.3. Revisión	17





PROCEDIMIENTO NORMATIVO

CODIFICACIÓN Y ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS

CÓDIGO:
NAABOL/SGC/P -001
Version:02
Fecha: 21/08/2024
PÁGINA 4 DE 25

6.4. Validación 18

VII. APROBACIÓN Y EMISIÓN DE LOS DOCUMENTOS NORMATIVOS INTERNOS..... 18

7.1. Reglamentos y Manuales 18

7.2. Procedimientos 18

7.3. Guías e Instructivos 18

7.4. Vigencia, Difusión Y Acceso De Documentos Normativos Internos Y Del Sgc 18


7.5. Uso De Los Documentos Normativos Internos 19

7.6. Registro De Documentos Normativos Internos 19

VIII. REGISTROS..... 19

IX. ANEXOS 19



	PROCEDIMIENTO NORMATIVO	CÓDIGO: NAABOL/SGC/P -001 Version: 02 Fecha: 21/08/2024 PÁGINA 5 DE 25
	CODIFICACIÓN Y ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	

I. OBJETIVO

El objetivo del presente Procedimiento, es definir los tipos, las características, los formatos y los contenidos mínimos que deberán tener los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad – SGC, en NAABOL.

II. ALCANCE

El Procedimiento aplica a todas las unidades de Navegación Aérea y Aeropuertos Bolivianos (NAABOL), que se encuentren dentro del campo de aplicación del SGC en cumplimiento de la Norma Técnica de Calidad ISO 9001:2015.

El medio de soporte puede ser papel, disco magnético, electrónico, o una combinación de éstos.

III. RESPONSABILIDADES

- La Unidad Nacional de Planificación será la responsable de la revisión y/o modificación del presente Procedimiento.
- Todo el personal de la Institución que se encuentre relacionado con el SGC, es responsable de la aplicación del presente Procedimiento.
- El Director General Ejecutivo actúa como instancia de aprobación, es el que aprueba los documentos aplicables por la Institución, en su SGC.
- Los Jefes o Directores Nacionales actúan como instancia de control y revisión, previa aprobación de los documentos por DGE.

IV. REFERENCIAS


- Decreto Supremo N° 23215.
- Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa (SOA).
- Norma ISO 9001:2015 (Información Documentada 7.5).
- Reglamentación Aeronáutica Boliviana Vigente.
- Plan de Navegación Aérea de Bolivia (en proceso de actualización).

V. DOCUMENTOS NORMATIVOS INTERNOS

5.1. TIPOS DE DOCUMENTO

En el marco de lo establecido en el Decreto Supremo N° 23215, artículo 21, los documentos normativos internos que serán utilizados en NAABOL según jerarquía y características de cada tipo, se clasifican en:



	PROCEDIMIENTO NORMATIVO	CÓDIGO: NAABOL/SGC/P -001 Version: 02 Fecha: 21/08/2024 PÁGINA 6 DE 25
	CODIFICACIÓN Y ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	

Características por Tipo de Documento


TIPO DE DOCUMENTO	CONCEPTO	CARACTERÍSTICAS
Reglamento	Conjunto ordenado de reglas, preceptos o normas específicas técnico operativas que regirán dentro de la entidad.	Su carácter puede ser general o específico y se constituye en un marco dentro del cual se podrá regular o normar temas operativos.
Manual	Documento que detalla de forma ordenada y sistemática, las funciones, atribuciones y procedimientos (conjunto de actividades vinculadas que constituyen la manera de efectuar un trabajo dentro de un ámbito predeterminado de aplicación).	Existen los siguientes tipos de manuales: Manuales de Procedimientos: son aquellos donde se consignan metódicamente los procedimientos, en los cuales se incluye responsables, plazos y niveles de control necesarios para ejecutar las actividades establecidas. Manuales Técnicos: son aquellos que reflejan metodologías, procesos, técnicas u otros de carácter específico.
Procedimiento	Documento donde se describe una secuencia de tareas específicas, para realizar una actividad u operación o parte de ella.	Su característica es que está estructurado en etapas dentro las cuales se describen tareas, responsables, plazos y mecanismos de control necesarios para su cumplimiento.
Guía	Documento que describe y orienta la realización de una o varias actividades.	Tiene como característica describir un "mínimo" necesario para lograr un producto, pero que no restringe realizar actividades o tareas adicionales. Permite tener un orden sin limitar la incorporación de tareas que mejoren el proceso.
Instructivo	Documento que describe detalladamente la forma de llevar adelante una tarea específica.	Existen los siguientes tipos de instructivos: Instructivo que describe los pasos para llevar a cabo una tarea específica, está orientado a una tarea propia de la unidad que lo genera. Instructivos para operativizar un mandato emitido por una disposición ajena a la entidad que lo emite.

Nota: Con la finalidad de operativizar los documentos normativos internos definidos precedentemente, se podrá utilizar Formularios o Formatos donde se registrarán evidencias objetivas de las actividades realizadas o de los resultados que se buscan.

La documentación específica del SGC, corresponde a:

TIPO DE DOCUMENTO	CONCEPTO	CARACTERÍSTICAS
Política De La Calidad	<i>Documento que establece los objetivos de calidad del área de la entidad que implementa el SGC, su compromiso con la</i>	La política de la calidad debe: a) Estar disponible y mantenerse como información documentada. b) Comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización. c) Estar




	PROCEDIMIENTO NORMATIVO	CÓDIGO: NAABOL/SGC/P -001 Version:02 Fecha: 21/08/2024 PÁGINA 7 DE 25
	CODIFICACIÓN Y ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	

	<i>satisfacción del cliente y la mejora continua, así como la estructura para alcanzar esos objetivos.</i>	disponible para las partes interesadas pertinentes, según incumba.
Objetivos de Calidad	<i>Son el medio con el que la entidad puede enfilar todos sus esfuerzos para cumplir con la política de calidad.</i>	<i>Deben ser afines con la política de la calidad, ser medibles y llevar un seguimiento en el tiempo y considerar los requisitos aplicables.</i>
Formatos	<i>Documento o plantilla en la que se anotan los datos relacionados con la realización de cualquier tarea del sistema.</i>	<i>El formato de los registros debe ser establecido para cada una de las actividades desarrolladas que deban documentar la misma.</i>
Registros	<i>Formato o impreso cumplimentado como resultado de la realización de una tarea del sistema, requerido o no, de forma implícita en la norma de referencia.</i>	<i>Los registros son todos aquellos datos o información, almacenados en papel o soporte informático, que permiten demostrar la conformidad de los requisitos respecto a una normatividad vigente, eficacia y mejora continua de las actividades de los servicios de Navegación Aérea y Aeropuertos Bolivianos.</i>
Indicadores	<i>Un indicador es una característica específica, observable y medible que puede ser usada para mostrar los cambios y progresos que está haciendo un programa hacia el logro de un resultado específico.</i>	<i>Los indicadores de calidad son una de las herramientas del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), para monitorear y controlar la eficiencia de los procesos de producción. Los resultados recopilados sirven de base para la implementación de medidas correctivas y la mejora continua de la calidad.</i>
Otros documentos		<i>Otros documentos: datos que poseen significado para el sistema de gestión.</i>
Documentos externos		<i>Documentos de origen externo, que la organización determina son necesarios para la planificación y operación del Sistema de Gestión de Calidad. Ej.: Normas, Leyes, Manuales.</i>

5.2. CONCEPTO PARA ELABORAR UN PROCEDIMIENTO DEL SGC

- Los Procedimientos son elaborados para determinar cómo se realizan los procesos identificados, donde se establecen las etapas dentro las cuales se describen tareas, con responsables, plazos y mecanismos de control necesarios para su cumplimiento.
- Los responsables de los procesos, en coordinación con la instancia correspondiente, elaboran los Procedimientos propios de su unidad. Cuando existan Procedimientos que involucren a más de una unidad organizacional, y si la complejidad del mismo lo amerita, el Jefe Nacional correspondiente convocará a sus unidades para la elaboración de los Procedimientos.
- En la elaboración de los documentos antes citados, debe prevalecer lo siguiente:
 - Ser tan completo como sea necesario, dentro de los límites establecidos en su alcance.



	PROCEDIMIENTO NORMATIVO	CÓDIGO: NAABOL/SGC/P -001 Version: 02 Fecha: 21/08/2024 PÁGINA 8 DE 25
	CODIFICACIÓN Y ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	

- Ser coherente, claro y preciso, para facilitar la comprensión de todos los lectores.
 - Ser comprensible por personas calificadas que no hayan participado en su elaboración.
 - Mantener un estilo de redacción y de terminología, no solo dentro de cada documento normativo, sino también entre los documentos asociados, en lo referente a: unidades y sus símbolos, abreviaturas, referencias y símbolos utilizados.
 - Ser elaborado de manera que permita su aplicación directa.
 - El texto debe estar libre de términos subjetivos como "suficientemente, generalmente, adecuadamente, apropiadamente" o similares.
 - Las frases de cualquier párrafo se deben construir en orden directo: sujeto, verbo y complemento. En la redacción del texto se deben usar frases cortas para facilitar el entendimiento.
- El tipo de letra predominante a utilizar será Arial tamaño 10 para el texto y 11 para los títulos. En el encabezado del documento se utilizará el tipo de letra Arial en negrita tamaño 10 y para los datos complementarios Arial tamaño 9 (Código, versión, fecha, página).

5.3. ESTRUCTURA Y CONTENIDO MÍNIMO DE DOCUMENTOS NORMATIVOS


Todo documento normativo deberá ser elaborado bajo la siguiente estructura:

Tabla 1: Estructura y Contenido Mínimo de los Documentos Normativos

Estructura		Contenido	Numeral
a) Preliminar		Carátula	
		Control de cambios	
		Codificación	
b) Normativa	Generales	Título	
		Objetivo	1
		Alcance	2
		Documentos De Referencia	3
		Definiciones Utilizadas	4
		Responsables	5
	Técnicos	Desarrollo del procedimiento	6
		Indicadores	7
		Registros	8
c) Suplementos		Anexos: 1. Flujo del Proceso 2. Caracterización de los Procesos (Ficha descriptiva)	9

- **Parte preliminar**, aquella que identifica el documento normativo dentro de los sistemas normativos establecidos por **NAABOL** y que adelanta su contenido.



	PROCEDIMIENTO NORMATIVO	CÓDIGO: NAABOL/SGC/P -001 Version: 02 Fecha: 21/08/2024 PÁGINA 9 DE 25
	CODIFICACIÓN Y ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	

- **Parte normativa**, aquella que establece la forma, métodos y criterios para la realización de una o varias actividades. En el caso de documentos normativos que se encuentran dentro del alcance del SGC, esta parte establece además los requisitos que se deben cumplir para poder demostrar su conformidad con la norma ISO 9001:2015.
- **Parte suplementaria**, aquella que suministra información adicional, para facilitar la comprensión o el uso del documento normativo.

5.3.1. ESTRUCTURA DE LA PARTE PRELIMINAR

5.3.1.1. CARÁTULA

Todas las carátulas de los documentos y formatos del SGC, serán preparados de acuerdo a características del presente procedimiento.

En la parte superior de la carátula de control se deberá establecer claramente la siguiente información:

- **Identificación de la Institución:** Logotipo y nombre de la entidad de acuerdo a lineamientos vigentes.
- **Título:** Nombre o denominación del documento.
- **Tipo de documento normativo o Tipología:** Espacio donde se determina si el documento normativo es un reglamento, manual, procedimiento, instructivo, plan, programa u otro (Ver Tabla N° 5).
- **Código del documento normativo:** Espacio donde se establece la identificación, el campo de aplicación, el sistema o proceso y el correlativo del documento normativo.
- **Versión:** Espacio donde se establece la versión a la que corresponde el documento normativo.
- **Fecha:** se registrará la fecha d/m/a, correspondiente a la fecha de aprobación de la versión vigente.
- **Número de Página:** Permitirá la ubicación de una página específica dentro del documento, así como conocer la extensión del mismo y asegurar su integridad.

En la parte central de la carátula deberá establecerse claramente:


- **El Título del documento:** En letra Arial tamaño 28 y en negrilla.

En la parte inferior de la carátula deberá establecerse claramente:

- **Instancias de elaboración, revisión y aprobación:** Identificación de: el (los) nombre (s), cargo(s) y firma(s) del (los) responsable(s) de la elaboración, revisión y aprobación del documento normativo.

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Nombre:			
Cargo:			
Fecha:			
Firma:			



	PROCEDIMIENTO NORMATIVO	CÓDIGO: NAABOL/SGC/P -001 Version: 02 Fecha: 21/08/2024 PÁGINA 10 DE 25
	CODIFICACIÓN Y ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	

- **Instancia de control y de revisión:** Espacio para la firma y fecha de conformidad de las instancias de control y revisión.
- **Autorización de documentos normativos de cada Institución, para su aprobación:** Los documentos son aprobados por el Director General Ejecutivo. En el caso de los formatos, estos deben ser elaborados por el técnico/profesional o especialista del área, revisados por el responsable del área, y aprobados por la máxima autoridad del área.

Ver Formato de la Carátula en Anexo 1.

5.3.1.2. CONTROL DE CAMBIOS

Los documentos normativos internos deberán adjuntar como segunda página la Ficha de Control de cambios del procedimiento, donde se registrará y controlará: La revisión, motivo de la modificación y fecha.

Ver Formato de la Ficha de Control en Anexo 2.

En la tercera página deberá establecerse el:

- **CONTENIDO:** Espacio destinado para detallar el contenido general del documento normativo (subtítulos de primer nivel como máximo).

5.3.1.3. CODIFICACIÓN

La codificación será alfanumérica para los procedimientos será proporcionada por la Unidad Nacional de Planificación – Profesional de SOA (Sistema de Organización Administrativa).

- La numeración que sigue es asignada a los documentos del Sistema de Gestión de Calidad, debe ser asignada correlativamente.
- La Codificación de los Formatos o Registros y Anexos, del Sistema de Gestión de Calidad deben ser articulados al documento del cual formen parte.

Ejemplo

NAABOL / SGC / P / 001 - F 01 o R 01


Si existen formatos de registros ya establecidos, de algunos procesos que no pueden codificarse, solo se identifican con el nombre, teniendo el mismo proceso de control.

Los Formatos que no tienen una confección estandarizada, sólo deben incorporar una viñeta superior, o solo código en la viñeta inferior la cual se muestra a continuación:

- **Superior**

	FORMULARIO PARA REGISTRO (IDENTIFICACIÓN DE LA TIPOLOGÍA DEL DOCUMENTO)	Código	NAABOL/DIR/ P/ 002 R01 o F01
--	--	---------------	------------------------------



	PROCEDIMIENTO NORMATIVO	CÓDIGO: NAABOL/SGC/P -001 Version: 02 Fecha: 21/08/2024 PÁGINA 11 DE 25
	CODIFICACIÓN Y ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	

	ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN SGC (Título)	Versión	1
---	---	----------------	---

- Inferior

Firma (del / los que realizó el llenado) Revisado por..... Fecha.....

En caso de que el registro no tenga en el encabezado codificación, podrá tener en la parte superior o inferior el código respectivo.

Asimismo, podrá ser complementado de acuerdo al requerimiento de cada servicio para un mejor control.

- **El número correlativo:** Se inicia en 1 de acuerdo a lo establecido.
- **Versión:** Compuesta por la gestión (año) y el número correlativo del documento elaborado o modificado:

Ejemplo:

2023 – v.1

- **Número de Página:** Permitirá la ubicación de una página específica dentro del documento, así como conocer la extensión del mismo y asegurar su integridad, según el siguiente formato:


Ejemplo:

Página: 5 de 80

- **Pie de Página:** El pie de página debe estar separado del texto del documento y debe contener la siguiente leyenda:

Documento de propiedad de Navegación Aérea y Aeropuertos Bolivianos, verificar su Vigencia previo uso.



	PROCEDIMIENTO NORMATIVO	CÓDIGO: NAABOL/SGC/P -001 Version: 02 Fecha: 21/08/2024 PÁGINA 12 DE 25
	CODIFICACIÓN Y ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	

5.4. ESTRUCTURA DE LA PARTE NORMATIVA GENERAL DE LOS DOCUMENTOS

5.4.1. REGLAMENTO

El contenido del reglamento se adecuará a los propósitos del mismo, el cual debe estar dispuesto en: títulos, capítulos y artículos según corresponda. Si corresponde a Reglamentos Específicos u otros de carácter particular, estos deberán adecuarse al formato establecido por el órgano rector o instancia competente.

5.4.2. MANUALES DE PROCEDIMIENTOS

Deben tener mínimamente el siguiente contenido: i) Aspectos Generales y Específicos y ii) Detalle de los Procedimientos.

5.4.2.1. ASPECTOS GENERALES

Se refieren al desarrollo de aspectos a considerarse antes de elaborar el manual de procedimientos, deberá contener mínimamente los siguientes puntos:


- Antecedentes, en este punto se incluirán los aspectos más significativos y relevantes relacionados al origen del manual de procedimientos.
- Objetivo, describirá la razón por la cual se elaboró el documento.
- Ámbito de Aplicación, define el alcance de quienes deben cumplir y aplicar el manual de procedimientos o el procedimiento.
- Marco Normativo, es el punto en donde se detallarán todas las disposiciones legales sobre las cuales se elaboró el manual de procedimientos (no aplica este punto a procedimientos porque en el Punto Descriptivo del Procedimiento ya está incluido el mismo).
- Glosario de Términos utilizados, mismo que incluirá siglas, abreviaturas y definiciones o conceptos utilizados en los descriptivos del o (los) procedimiento(s).
- Responsabilidades, de aquellos participantes del desarrollo del o (los) procedimiento(s).

5.4.2.2. DETALLE DE LOS PROCEDIMIENTO(S)

Un procedimiento es un conjunto de instrucciones para completar una tarea o actividad específica. A veces, los procedimientos se documentan con gran detalle para garantizar que la tarea se complete de forma coherente y precisa, debiendo considerar de forma mínima los siguientes puntos:

- Objetivo



	PROCEDIMIENTO NORMATIVO	CÓDIGO: NAABOL/SGC/P -001 Version:02 Fecha: 21/08/2024 PÁGINA 13 DE 25
	CODIFICACIÓN Y ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	

- Alcance
- Documentos De Referencia
- Definiciones Utilizadas
- Responsables
- Desarrollo del procedimiento
- Indicadores
- Registros

5.4.2.2.1. Objetivo: El objetivo del procedimiento es la finalidad o expresa el propósito del procedimiento de forma genérica, debe: iniciar con un verbo en infinitivo (ar, er o ir), ser específico, con tiempo determinado y alcanzable.

5.4.2.2.2. Alcance: Corresponde a la delimitación del procedimiento, la actividad donde comienza y termina.

5.4.2.2.3. Ámbito de aplicación: Señala a las unidades donde el presente procedimiento debe ser aplicado.

5.4.2.2.4. Documentos de Referencia: Documentos que sirven de guía para elaborar y estructurar un procedimiento.

5.4.2.2.5. Definiciones utilizadas: Catálogo o vocabulario que especifica el significado de siglas o palabras.

5.4.2.2.6. Responsables: Personal o unidad que lleva a cabo la tarea o actividad que se esté describiendo.


5.4.2.2.7. Indicadores: Datos o conjunto de datos que ayudan a medir objetivamente la evolución de un proceso o de una actividad.

5.4.3. GUÍAS

El contenido de la Guía obedecerá a las necesidades específicas de la unidad organizacional propietaria, debiendo considerar de forma mínima los siguientes puntos:

- Objetivo
- Ámbito de aplicación
- Desarrollo o metodología del documento
- Anexos (si se requiere)



	PROCEDIMIENTO NORMATIVO	CÓDIGO: NAABOL/SGC/P -001 Version:02 Fecha: 21/08/2024 PÁGINA 14 DE 25
	CODIFICACIÓN Y ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	

5.4.4. INSTRUCTIVOS

El contenido de los Instructivos debe tener los siguientes puntos:

- Objetivo
- Ámbito de aplicación
- Marco legal
- Descripción de las tareas
- Anexos (si se requiere)

5.5. ESTRUCTURA DE LA PARTE NORMATIVA TÉCNICA DE LOS DOCUMENTOS

5.5.1. CONSIDERACIONES PARA LA ELABORACIÓN Y DISEÑO DEL PROCEDIMIENTO


- Antes de describir las etapas del procedimiento, se identificarán los insumos y sus especificaciones, que alimentan el inicio del procedimiento, en algunos casos pueden ser productos finales de otros procedimientos.
- No puede existir un solo responsable de realizar las actividades y/o tareas en el procedimiento.
- Deberá considerarse la redacción de las actividades siguientes a la condicionante o decisión; así como los documentos que se genere y controles internos necesarios.
- Una tarea no puede estar relacionada a dos puestos.
- Al final de la descripción del procedimiento, se identificarán sus productos, que pueden ser insumos para otros procedimientos.

5.5.2. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

En esta sección, se presentará el ordenamiento lógico y secuencial por etapas necesarias en el desarrollo del procedimiento, considerándose los siguientes puntos:

- El Número de Etapa, que mantendrá la secuencia lógica y cronológica de cada una de las actividades u operaciones.
- El Nombre de la Etapa, deberá estar en negrilla y subrayado.
- Cada etapa tendrá como referencia el plazo, indicador y el responsable de la etapa.
- En la columna de "Responsable" se citará el puesto específico de la persona que lleve a cabo la actividad que se esté describiendo, identificando la unidad responsable de la ejecución de cada tarea. En caso de describirse una etapa con varios actores, se especificará la actividad que realiza cada actor de manera precisa, de modo que esté clara la responsabilidad.



	PROCEDIMIENTO NORMATIVO	CÓDIGO: NAABOL/SGC/P -001 Version:02 Fecha: 21/08/2024 PÁGINA 15 DE 25
	CODIFICACIÓN Y ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	

- En la columna de “Plazo” se deberá determinar los días hábiles que serán necesarios para cumplir con la etapa, como mecanismo de control interno y para medir la eficiencia del procedimiento. Los tiempos serán determinados por los dueños del proceso y del procedimiento.
- En la columna de “Indicador” se determinará el instrumento de medición que permitirá efectuar el seguimiento a la actividad que se está describiendo.
- Para los procedimientos del área sustantiva, se adjuntará una metodología de estimación de tiempos (si corresponde), documento que podrá ser modificado en función a la dinámica administrativa, evaluaciones internas u otros factores aplicables para el efecto.
- En los casos que correspondan, se describirán los registros, formularios u otros documentos a utilizar, así como la identificación de los controles internos necesarios o documentos generados (informes, notas internas, instructivos, circulares, memorándums, comunicaciones, etc.).
- Las actividades y tareas componentes de la etapa serán descritas con un verbo en presente en tercera persona (Por ejemplo: Elabora, Realiza, Genera; o en plural, Elaboran).


Ver formato del Descriptivo del Procedimiento en Anexo 3.

5.5.3. REGISTROS

Los registros son las evidencias de las tareas realizadas en el sistema de gestión de la calidad. Además, los registros son la base en la que se encuentran los datos para analizar el comportamiento y las mejoras de cada uno de los procesos del sistema de gestión de calidad, los mismos que, deben tener las siguientes características:

- **Identificación:** Los registros deben ser fácilmente identificables.
- **Almacenamiento:** Es necesario determinar dónde se realiza el archivo de los registros para poder después encontrarlos fácilmente.
- **Protección:** Es necesario determinar los niveles de protección de los registros, para así evitar cambios en la información que contienen, por ejemplo, protección con contraseña o existencia de archivos con acceso restringido. Un aspecto fundamental es la realización de copias de seguridad de los registros digitales.
- **Recuperación:** Es necesario determinar la metodología para acceder y encontrar registros de actividades anteriores.
- **Retención:** Es necesario determinar el tiempo de conservación de los registros. Es recomendable, exigible por algunas entidades de certificación, que el tiempo de conservación sea de tres años, coincidiendo así con el plazo de concesión de los certificados ISO 9001. Hay que recordar que pueden existir registros que por cuestiones legales tienen un tiempo de conservación mayor.



	PROCEDIMIENTO NORMATIVO	CÓDIGO: NAABOL/SGC/P -001 Version: 02 Fecha: 21/08/2024 PÁGINA 16 DE 25
	CODIFICACIÓN Y ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	

- **Disposición de los registros:** Es necesario determinar cómo se efectuará la eliminación de los registros o dónde se archivarán de forma indefinida, si así se ha establecido.

5.5.4. INDICADORES

Un indicador es una expresión cualitativa o cuantitativa observable, que permite describir características, comportamientos o fenómenos de la realidad a través de la evolución de una variable o el establecimiento de una relación entre variables, la que, comparada con períodos anteriores, productos similares o una meta o compromiso, permite evaluar el desempeño y su evolución en el tiempo.

- Para generar información útil y mejorar el proceso de toma de decisiones, el proceso de diseño, implementación o evaluación de un plan, programa, etc.
- Monitorear el cumplimiento de acuerdos y compromisos.
- Cuantificar los cambios en una situación que se considera problemática.
- Efectuar seguimiento a los diferentes planes, programas y proyectos que permita tomar los correctivos oportunos y mejorar la eficiencia y eficacia del proceso en general.

Debe haber por lo menos un indicador por cada resultado. El indicador debe estar enfocado, y ser claro y específico y cumplir con los siguientes requisitos:

- **Preciso:** Preciso e inequívoco
- **Relevante:** Apropiado para el tema en cuestión
- **Económico:** Medible a costo razonable
- **Medible:** Abierto a validación independiente
- **Adecuado:** Ofrece una base suficiente para estimar el desempeño.

5.6. ESTRUCTURA DE LA PARTE DE LOS SUPLEMENTOS DE LOS DOCUMENTOS


5.6.1. FLUJO DEL PROCESO

Es una representación gráfica, también llamada flujograma, que muestra la secuencia en que se realizan las actividades y/o tareas necesarias para cumplir con el objetivo del procedimiento determinado, indicando las unidades organizacionales responsables de su ejecución.

El diagrama de flujo que se utilizará es el "de bloque", pues permite tener la visión global de los participantes en el procedimiento. Para su elaboración se debe considerar lo siguiente:

- Se debe identificar los responsables que intervienen en el procedimiento.
- Las columnas en el diagrama representarán los puestos de los responsables que intervienen en una etapa.



	PROCEDIMIENTO NORMATIVO	CÓDIGO: NAABOL/SGC/P -001 Version:02 Fecha: 21/08/2024 PÁGINA 17 DE 25
	CODIFICACIÓN Y ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	

- En cada una de las columnas se deberá registrar el nombre de los puestos de los responsables que intervienen.
- Su construcción deberá ser en forma horizontal.
- En la primera columna de la izquierda, se da inicio al procedimiento.
- El trazo inicia de arriba hacia abajo y de izquierda a derecha, posteriormente el flujo puede continuar o retroceder dependiendo del procedimiento.
- Al concluir cada secuencia de actividades o todo el procedimiento se deberá indicar el término con la leyenda "Fin".

Los símbolos básicos y el contenido de cada representación a utilizar en el diagrama se encuentran en el Anexo 4.

5.6.2. CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS

Es un resumen del procedimiento que permite contar con una ficha técnica del mismo.

VI. CONTROL SOBRE LA ELABORACIÓN Y MODIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS NORMATIVOS INTERNOS

6.1. ELABORACIÓN

Cada unidad organizacional es responsable de proyectar sus documentos normativos internos, relativo a sus procesos y actividades, en el marco de lo establecido por su órgano rector. Cuando identifique la necesidad de elaborarlos deberá solicitarlo mediante nota interna (adjunto archivo físico y editable del documento) a la Jefatura Nacional de Planificación para que se coordine el apoyo en la elaboración del documento y solicitud de codificación.


6.2. MODIFICACIÓN

Las unidades organizacionales, cuando identifiquen la necesidad de modificar sus documentos normativos internos, deberán remitir sus propuestas con la respectiva justificación mediante nota interna a la Jefatura Nacional de Planificación, para la revisión y atención del requerimiento. La modificación del o (los) procedimiento(s) se llevará a cabo cuando se presenten los siguientes casos:

- Cuando la dirección o unidad organizacional haya sufrido cambios en su estructura orgánica o cambios de denominación que afecten su operación.
- Por asignación de nuevas funciones y responsabilidades.
- Por el establecimiento de nuevos métodos o sistemas de trabajo.
- Como el resultado del proceso de simplificación administrativa.
- Como el resultado de cambios en la normatividad aplicable.
- Por otras necesidades detectadas por la dirección o unidad organizacional.

6.3. REVISIÓN



	PROCEDIMIENTO NORMATIVO	CÓDIGO: NAABOL/SGC/P -001 Version:02 Fecha: 21/08/2024 PÁGINA 18 DE 25
	CODIFICACIÓN Y ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	

La unidad organizacional dueña del documento deberá revisar el contenido técnico de los borradores (a través de la utilización del control de cambios) y de la versión final del mismo, dejando constancia de la revisión a través de rúbricas y firmas de quienes participaron en este proceso.

La Unidad Nacional de Planificación analizará, revisará y verificará la estructura, formato y consistencia del documento en relación con otros documentos normativos internos; cuando se requieran ajustes se coordinará este proceso con la unidad organizacional solicitante. En cada reunión de revisión se emitirán actas, a efectos de validar los trabajos previos a su aprobación.

6.4. VALIDACIÓN

La dirección y unidad organizacional propietaria del documento, de manera previa a su aprobación o emisión final, debe verificar y validar el contenido técnico, plazos, responsables, niveles de supervisión y control (controles internos necesarios), registrando las firmas y rúbricas de quienes revisaron y validaron el documento.

VII. APROBACIÓN Y EMISIÓN DE LOS DOCUMENTOS NORMATIVOS INTERNOS

7.1. REGLAMENTOS Y MANUALES

Los documentos normativos elaborados específicamente para el SGC, son aprobados mediante la firma del Director General Ejecutivo de NAABOL, en la carátula del procedimiento correspondiente.

7.2. PROCEDIMIENTOS

Los procedimientos elaborados específicamente para el SGC, son aprobados mediante la firma del Director General Ejecutivo de NAABOL, en la carátula del procedimiento correspondiente.

7.3. GUÍAS E INSTRUCTIVOS


Podrán ser emitidos por:

- El Director General Ejecutivo de NAABOL, en el caso de temas administrativos y sustantivos de alcance general y específico.
- El Director Nacional Administrativo Financiero, cuando corresponda a temas administrativos de alcance general o específico.
- Director Nacional de Operaciones, Director Nacional de Desarrollo y Mantenimiento Aeroportuario, cuando corresponda a temas sustantivos de alcance específico.
- El Director Nacional Jurídico en el ámbito de su competencia.

7.4. VIGENCIA, DIFUSIÓN Y ACCESO DE DOCUMENTOS NORMATIVOS INTERNOS Y DEL SGC

Son vigentes todos los documentos normativos internos y del SGC a partir de su difusión mediante circular interna y publicación en la Página Web de la entidad u otro medio establecido a nivel institucional, cuando corresponda.



	PROCEDIMIENTO NORMATIVO	CÓDIGO: NAABOL/SGC/P -001 Version: 02 Fecha: 21/08/2024 PÁGINA 19 DE 25
	CODIFICACIÓN Y ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	

7.5. USO DE LOS DOCUMENTOS NORMATIVOS INTERNOS

Los funcionarios de NAABOL que tengan autorización al acceso del documento controlado, deben verificar la vigencia del mismo con el documento publicado, para prevenir el uso no intencionado de documentos no vigentes.

7.6. REGISTRO DE DOCUMENTOS NORMATIVOS INTERNOS

La Unidad Nacional de Planificación mantendrá un registro actualizado de los documentos normativos internos.

Los documentos que no se encuentren vigentes serán clasificados como OBSOLETOS, a fin de prevenir el uso erróneo de versiones anteriores.


VIII. REGISTROS

- No Aplicable

IX. ANEXOS

- **ANEXO N° 1:** Formato de Carátula
- **ANEXO N° 2:** Formato de Matriz de Control de Cambios
- **ANEXO N° 3:** Formato de Descriptivo del Procedimiento
- **ANEXO N° 4:** Formato de Diagrama de Flujo



	PROCEDIMIENTO NORMATIVO	CÓDIGO: NAABOL/SGC/P -001 Version:02 Fecha: 21/08/2024 PÁGINA 20 DE 25
	CODIFICACIÓN Y ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	

Anexo 1

Formato de Carátula

	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO: Version: Fecha: PÁGINA 1
	NOMBRE	

NOMBRE DEL DOCUMENTO

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Nombre:			
Cargo:			
Fecha:			
Firma y Sello:			

Documento de propiedad de Navegación Aérea y Aeropuertos Bolivianos, verificar su Vigencia previo uso.





PROCEDIMIENTO NORMATIVO

CODIFICACIÓN Y ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS

CÓDIGO:
NAABOL/SGC/P -001
Version:02
Fecha: 21/08/2024
PÁGINA 21 DE 25

Anexo 2 Formato de Matriz de Control de Cambios

	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO: NAABOL/SGC/P -001 Fecha: PÁGINA 2
	NOMBRE	

MATRIZ DE CONTROL DE CAMBIOS

Nº	REVISIÓN	DETALLE DE LA MODIFICACIÓN	FECHA

Documento de propiedad de Navegación Aérea y Aeropuertos Bolivianos, verificar su vigencia previo uso.





PROCEDIMIENTO NORMATIVO

CODIFICACIÓN Y ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS

CÓDIGO:
NAABOL/SGC/P -001
Version:02
Fecha: 21/08/2024
PÁGINA 22 DE 25

Anexo 3

Formato de Descriptivo del Procedimiento

	DESCRIPTIVO DEL PROCEDIMIENTO	CONDICIONES
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	CONDICIONES

PROCESO:	
OBJETIVO:	
ALCANCE:	
REFERENCIA NORMATIVA:	

INGRESOS:

-			
---	--	--	--


DESCRIPCIÓN DE LAS ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO:

Etapa	Responsable	Descripción	Financ.
1			
2			

PRODUCTO:

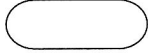
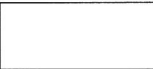


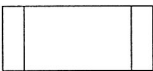
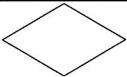




+		-	
---	--	---	--




	PROCEDIMIENTO NORMATIVO	CÓDIGO: NAABOL/SGC/P -001 Version: 02 Fecha: 21/08/2024 PÁGINA 23 DE 25
	CODIFICACIÓN Y ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	





Anexo 4

Simbología Básica para la Elaboración de los Diagramas de Flujo

SÍMBOLO	SIGNIFICADO	¿PARA QUE SE UTILIZA?
	Inicio/Fin	Indica el inicio o final del diagrama flujo. Dentro del símbolo se deberá anotar "INICIO" o "FIN" según corresponda.
	Actividad	Describe brevemente dentro del símbolo la actividad desarrollada.
	Documento emitido	Representa cualquier tipo de documento, el mismo puede utilizarse de insumo, o ser resultado de la Actividad realizada, el cual puede ser físico o digital.
	Control/Revisión, Autorización o Visto Bueno (Vo Bo)	Es un punto donde el Responsable realiza una revisión, aprobación, autorización o VoBo que puede indicar que está facultado para instruir una corrección previa a su autorización.
	Procedimiento Predefinido	Se utiliza como conexión o enlace con procedimiento. Dentro del símbolo se deberá anotar el nombre y, de ser posible, la codificación del procedimiento con el cual se conecta la actividad.
	Decisión	Indica un punto dentro del flujo donde se debe tomar una decisión entre dos o más alternativas.
	Base de Datos	Representa el registro de información dentro de un sistema (Base de Datos).
	Archivo Transitorio	Representa el archivo de algún tipo de documentación en un punto del flujo, de forma temporal.
	Archivo Definitivo	Representa el archivo de algún tipo de documentación en un punto del flujo de forma permanente.
	Conector	Representa la conexión o enlace de una parte del diagrama con otra parte del mismo, las actividades pueden estar separadas en diferentes páginas, dentro del símbolo se utiliza las letras del abecedario que indica la actividad a la cual continua en el diagrama.



	PROCEDIMIENTO NORMATIVO	CÓDIGO: NAABOL/SGC/P -001 Version:02 Fecha: 21/08/2024 PÁGINA 24 DE 25
	CODIFICACIÓN Y ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	

	Conexión entre páginas	Representa la conexión o enlace de una parte del flujo con otra parte del mismo en una hoja diferente. Se deberá anotar "Va a página" o "Viene de página".
	Conector / flecha de página	Indica la Dirección de flujo y conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas tareas.
	Comentario	Indicar comentarios o aclaraciones adicionales a una actividad y se puede conectar a cualquier símbolo del diagrama de flujo en el lugar donde la anotación sea significativa.
	Liga a otro Procedimiento	Este símbolo liga la continuación de un símbolo a otro procedimiento. Se utilizará letras mayúsculas y en caso de existir el procedimiento descrito se adicionará el código del procedimiento a ligar o vincular.





PROCEDIMIENTO NORMATIVO

CODIFICACIÓN Y ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS

CÓDIGO:
 NAABOL/SGC/P -001
 Version:02
 Fecha: 21/08/2024
 PÁGINA 25 DE 25

Formato de Diagrama de Flujo

