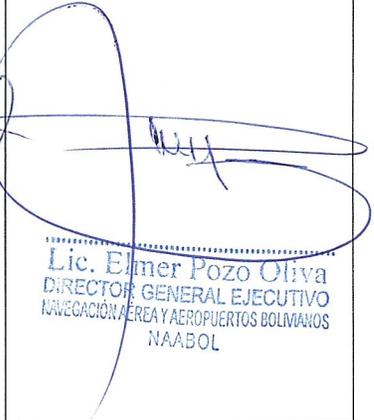




PROCEDIMIENTO NORMATIVO
NO CONFORMIDADES Y ACCIONES
CORRECTIVAS

CÓDIGO:
NAABOL/SGC/P- 004
Versión:02
Fecha: 21/08/2024
PÁGINA 1 DE 12

PROCEDIMIENTO NORMATIVO NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS

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



PROCEDIMIENTO NORMATIVO
NO CONFORMIDADES Y ACCIONES
CORRECTIVAS

CÓDIGO:
NAABOL/SGC/P- 004
Versión:02
Fecha: 21/08/2024
PÁGINA 3 DE 12

CONTENIDO

I. OBJETIVO	4
II. ALCANCE	4
III. REFERENCIAS.....	4
IV. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS	4
V. RESPONSABLES	5
VI. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	5
6.1. Control de No Conformidades	5
6.1.1. Detección de la No Conformidad	5
6.1.2. Identificación y Registro de la No Conformidad	6
6.1.3. Evaluación, Tratamiento y Seguimiento de la No Conformidad	7
6.2. Gestión de las Acciones Correctivas	8
6.2.1. Identificación y Registro de las Acciones Correctivas	8
6.2.2. Autorización de las Acciones Correctivas	8
6.2.3. Aplicaciones de las Acciones Correctivas	9
6.2.4. Seguimiento y Cierre de las Acciones Correctivas	9
VII. REGISTROS	10
VIII. ANEXOS	10





PROCEDIMIENTO NORMATIVO
NO CONFORMIDADES Y ACCIONES
CORRECTIVAS

CÓDIGO:
NAABOL/SGC/P- 004
Versión:02
Fecha: 21/08/2024
PÁGINA 4 DE 12

I. OBJETIVO

Este procedimiento tiene por objeto establecer el proceso a seguir por los servicios que han implementado un SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD en Navegación Aérea y Aeropuertos Bolivianos NAABOL para el control de las No Conformidades, incluyendo la identificación y tratamiento de los productos y servicios no conformes, y la aplicación del correspondiente Plan de Acciones Correctivas (PAC), con objeto de eliminar las causas de las No Conformidades reales mediante la adopción de acciones correctivas apropiadas y que, tras su implantación, resulten eficaces para prevenir que vuelvan a ocurrir.

La misión de este procedimiento es definir el sistema de control y responsabilidades para realizar el seguimiento de la conformidad de los requisitos de los productos y servicios prestados de NAABOL, con responsabilidad en los procesos, a efectos de identificar los que no sean conformes con los requisitos y realizar el tratamiento adecuado.

II. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todas las unidades que han implementado el Sistema de Gestión de Calidad en Navegación Aérea y Aeropuertos Bolivianos NAABOL.

III. REFERENCIAS

- Manual del Sistema de Gestión de Calidad correspondiente.
- Procedimiento Normativo de Control de Documentos y Registros NAABOL/SGC/P-002.
- Procedimiento Normativo de Revisión por la Dirección NAABOL/SGC/P-003.
- Norma ISO-9000:2015: "Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario".
- Reglamentación Aeronáutica Boliviana vigente.
- Política de Calidad aprobada.
- Objetivos de Calidad aprobados.
- Indicadores de calidad vigentes.

IV. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- **Acción Correctiva:** expresa la acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad detectada o real. Por consiguiente, las acciones correctivas se implantan para solucionar la(s) causa(s) de una no conformidad que ya se ha dado y así evitar que vuelva a repetirse.
- **Corrección:** se refiere a una acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
- **No Conformidad:** describe cualquier incidencia o situación que se produce cuando, en la realización de una actividad, se obtiene un resultado que incumple un requisito.



- **Otros:** términos incluidos en este procedimiento, han de entenderse de acuerdo con las definiciones que los acompañan y, en su defecto, por las definiciones establecidas en la Norma ISO-9000:2015, "Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario".
- **Plan de Acciones Correctivas (PAC):** se refiere en el SGC al conjunto de correcciones y acciones correctivas que se adoptan en respuesta a las no conformidades identificadas y reflejadas en el correspondiente informe.
- **Requisito:** puede hacer referencia a una necesidad, expectativa, especificidad u obligación que venga determinada por los usuarios y otros grupos de interés, por la legislación aplicable o por lo establecido por el CBMSO, respecto a la prestación de servicios, a la realización del producto o al sistema de gestión de la calidad.
- **Reporte de no conformidad:** formato de requisitos no satisfechos, causas probables y acciones correctivas.

V. RESPONSABLES

- Es responsabilidad de la Unidad Nacional de Planificación, en coordinación con los coordinadores de los equipos de calidad, realizar el análisis y seguimiento de la eficacia de las acciones correctivas aplicadas a los procesos claves del SGC para la mejora continua.
- Las unidades organizacionales que han implementado el SGC, son responsables de informar de manera inmediata las no conformidades identificadas, observaciones u oportunidades de mejora a los coordinadores de los equipos de calidad y a la Unidad Nacional de Planificación como coordinador del SGC.
- Las unidades organizacionales cuyos servicios han implementado el SGC, son responsables de evaluar la eficacia de las acciones tomadas, sean estas correctivas o preventivas, de acuerdo a los indicadores establecidos para este efecto.

VI. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

6.1. CONTROL DE NO CONFORMIDADES

El control de no conformidades reales o potenciales consta de las siguientes fases:

- Detección de la no conformidad.
- Identificación y registro de la no conformidad.
- Evaluación, tratamiento y seguimiento de la no conformidad.

6.1.1. Detección de la No Conformidad

Las no conformidades pueden detectarse en cualquier fase o actividad de la gestión de los procesos y de la prestación de servicios según el alcance del SGC. Si bien, con carácter general se detectarán en algunas de las siguientes actividades:

- Gestión interna de las actividades de los procesos.



PROCEDIMIENTO NORMATIVO
NO CONFORMIDADES Y ACCIONES
CORRECTIVAS

CÓDIGO:
NAABOL/SGC/P- 004
Versión:02
Fecha: 21/08/2024
PÁGINA 6 DE 12

- Mecanismos de control que se especifiquen en la documentación de los procesos y, en especial, los referidos a los objetivos de indicadores previamente establecidos.
- Inspecciones, supervisiones, monitoreo, verificaciones y otros.
- Hallazgos del personal durante la ejecución de las actividades.
- Gestión de riesgos y oportunidades.
- Revisión por la dirección.
- Reclamo o queja de clientes o partes interesadas.
- Salidas no conformes críticas.
- Auditorías internas y externas.
- Análisis de datos.

En el SGC y, a efectos de este procedimiento documentado, se distingue entre:

- **No Conformidades Internas.** Referidas a las detectadas en procesos claves por personal técnico de la entidad.
- **No Conformidades de Auditorías Internas.** Referidas a las detectadas en las actividades de auditoría interna.
- **No Conformidades de Auditorías Externas.** Referidas a las detectadas en las actividades de auditoría de certificación o de seguimiento del sistema.

6.1.2. Identificación y Registro de la No Conformidad

El personal de Navegación Aérea y Aeropuertos Bolivianos que haya detectado una no conformidad u observación, debe comunicar al responsable o Jefe de la Unidad donde desarrolla funciones, para proceder con la pertinencia de su atención.

En caso de identificarse que se trata de una no conformidad u observación, se debe proceder al llenado de la Parte I del registro NAABOL/SGC/P- 004/R01-NC-01, si la acción correctiva corresponde a otra área, una vez registrada debe ser enviada a la misma para su atención, de acuerdo al siguiente detalle:

Parte I registro NAABOL/SGC/P- 004/R01-NC-01

DATOS GENERALES:

- Evento que originó la Solicitud de Acción:
 - Auditoría Interna
 - Auditoría Externa
 - Resultado de Reclamos
 - Seguimiento y medición del SGC
 - Producto/Servicio No Conforme
 - Análisis de datos
 - Otras.....
- Tipo de Acción:





PROCEDIMIENTO NORMATIVO
NO CONFORMIDADES Y ACCIONES
CORRECTIVAS

CÓDIGO:
NAABOL/SGC/P- 004
Versión:02
Fecha: 21/08/2024
PÁGINA 7 DE 12

- No Conformidad Mayor
- No Conformidad Menor
- Observaciones
- Oportunidad de Mejora

DESCRIPCIÓN:

- Descripción de la evidencia encontrada

Le corresponde al responsable del SGC del servicio, según el proceso de que se trate, completar el registro de una no conformidad interna. En aquellos casos donde la no conformidad afecte a varios procesos, corresponderá a los responsables de los SGC afectados.

En ambos casos, el registro de identificación será remitido al Responsable de Calidad del Servicio con copia a la Unidad Nacional de Planificación.

Cuando la no conformidad provenga de la queja o reclamo de un cliente/usuario/partes interesadas, se deberá remitir la no conformidad al área afectada para su atención y corrección, sin perjuicio del tratamiento administrativo que corresponda de acuerdo con la legislación aplicable.

6.1.3. Evaluación, Tratamiento y Seguimiento de la No Conformidad

Tras la identificación de una no conformidad, se procederá a su análisis y, en función del alcance del incumplimiento de los requisitos, se adoptarán las decisiones y acciones que correspondan de acuerdo con este procedimiento documentado.

Con carácter general se establecen, según proceda, las siguientes actuaciones:

- Identificación de las acciones para eliminar la no conformidad detectada, tanto de las correcciones inmediatas como de las que eliminen las causas de la no conformidad.
- Autorización del uso o aceptación de un servicio o producto no conforme de acuerdo a la solicitud del Responsable de Calidad, con autorización de su Jefe de Unidad o Director Nacional según corresponda y, en caso de ser necesario, por aceptación del cliente/usuario/, debiendo quedar registro de esta autorización.
- Adopción de acciones para impedir la prestación de un servicio o producto para un uso o aplicación originalmente no previsto.
- Verificación por el Responsable de Calidad de que las acciones aplicadas permiten la prestación de servicios o productos que cumplen con los requisitos especificados para los mismos.

El Responsable de Calidad del Servicio recepciona el registro de la no conformidad identificada y procede al llenado de la Parte II del registro NAABOL/SGC/P- 004/R01-NC-01, para su análisis de acuerdo al siguiente detalle:

Parte II registro NAABOL/SGC/P- 004/R01-NC-01

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



COPIA CONTROLADA



PROCEDIMIENTO NORMATIVO
NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS

CÓDIGO:
NAABOL/SGC/P- 004
Versión:02
Fecha: 21/08/2024
PÁGINA 8 DE 12

ANÁLISIS DE CAUSAS:

Llenar este apartado si no se realizó un análisis de causas por otro procedimiento, las metodologías planteadas para el análisis pueden ser:

- Diagrama de espina de pescado
- Cinco porqué's
- Lluvia de ideas
- Otros

6.2. GESTIÓN DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS

La gestión de las acciones correctivas consta de las siguientes fases:

- Identificación y registro de las acciones correctivas.
- Autorización de las acciones correctivas.
- Aplicaciones de las acciones correctivas.
- Seguimiento y cierre de las acciones correctivas.

6.2.1. Identificación y Registro de las Acciones Correctivas

Tras la identificación de una no conformidad real y con el registro de la misma en la Parte I y II del **registro NAABOL/SGC/P- 004/R01-NC-01** "Registro de No Conformidad/Acciones Correctivas", el Responsable de Calidad del Servicio evaluará la necesidad de adoptar acciones que aseguren que se corrija la no conformidad y que no volverá a producirse. El registro de una acción correctiva contendrá, al menos, la siguiente información:

Parte III registro NAABOL/SGC/P- 004/R01-NC-01

ACCIÓN PROPUESTA:

- Tipo de acción
- Plazo
- Responsable de la ejecución de la acción
- Fecha de ejecución

6.2.2. Autorización de las Acciones Correctivas

Tras la recepción de los registros de acciones correctivas, el Responsable de Calidad del Servicio procederá a su envío al Jefe de Unidad o Director Nacional, cuando se precise su autorización.

La autorización del Director Nacional será necesaria cuando las acciones correctivas:

- Impliquen la utilización de nuevos recursos que deban ser aprobados por Dirección.
- Afecten a la normativa o instrucciones de la Dirección.
- Afecten a un ámbito competencial de los órganos de gobierno, representación y gestión de NAABOL.

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



COPIA CONTROLADA



PROCEDIMIENTO NORMATIVO
NO CONFORMIDADES Y ACCIONES
CORRECTIVAS

CÓDIGO:
NAABOL/SGC/P- 004
Versión:02
Fecha: 21/08/2024
PÁGINA 9 DE 12

- Afecten a la documentación en vigor de los procesos del SGC.

La evidencia de la autorización quedará plasmada con la firma del Jefe o Director, en la Parte III **registro NAABOL/SGC/P- 004/R01-NC-01**.

6.2.3. Aplicaciones de las Acciones Correctivas

Tras la comunicación del Responsable de Calidad del Servicio sobre las autorizaciones de las acciones correctivas u otras decisiones al respecto adoptadas por la Jefatura de la Unidad o Director Nacional, las unidades responsables del cumplimiento de las acciones establecidas, deben proceder a su aplicación. Asimismo, remiten una copia a la Unidad Nacional de Planificación para su consolidación en la matriz de "SEGUIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS".

Le corresponde al Responsable de Calidad del Servicio asegurar que la implantación de las acciones correctivas se realiza de acuerdo con la planificación realizada, así como registrar las evidencias objetivas que permitan la posterior verificación y comprobación de las mismas y la eliminación de las causas de la no conformidad real.

Para este efecto deberá llenar la Parte IV del **registro NAABOL/SGC/P- 004/R01-NC-01**, de acuerdo al siguiente detalle:

Parte IV del registro NAABOL/SGC/P- 004/R01-NC-01

SEGUIMIENTO:

- Fecha
- Acción
- Resultado
- Seguimiento realizado por:
- Firma

6.2.4. Seguimiento y Cierre de las Acciones Correctivas

Las acciones correctivas que se adopten se someterán a un seguimiento de verificación de acuerdo con lo establecido en este procedimiento documentado.

El seguimiento de la implantación de las correcciones y acciones correctivas se realizará de acuerdo con la planificación que al respecto se indique en el correspondiente registro de la acción correctiva.

Una no conformidad se considerará cerrada cuando se indique por el auditor o el Responsable de Calidad del Servicio, según el proceso de que se trate, que las evidencias y registros constatados permiten asegurar que se han realizado las correcciones y eliminado la causa de la no conformidad real.

En los supuestos de no considerarse cerrada una no conformidad, se indicará por el auditor en la Parte V del **registro NAABOL/SGC/P- 004/R01-NC-01**, iniciándose de nuevo el procedimiento descrito anteriormente.

Parte V del registro NAABOL/SGC/P- 004/R01-NC-01

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



COPIA CONTROLADA



PROCEDIMIENTO NORMATIVO
NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS

CÓDIGO:
NAABOL/SGC/P- 004
Versión:02
Fecha: 21/08/2024
PÁGINA 10 DE 12

VERIFICACIÓN DE LA EFICACIA: *

- ¿La acción fue eficaz? Si...No...
- ¿Nueva acción? Si.... descripción
- Observaciones
- Fecha
- Responsable de cierre
- Firma

***NOTA.** La verificación de la eficacia de la acción ejecutada, se mide un mes después de realizado el seguimiento.

VII. REGISTROS

- Registro No Conformidades y Acciones Correctivas (NAABOL/SGC/P- 004/R01-NC-01).
- Matriz de "PLAN DE SEGUIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS", NAABOL/SGC/P- 004/R01-PL-01.

VIII. ANEXOS

- **Anexo I:** Registro No Conformidades y Acciones Correctivas (NAABOL/SGC/P-004/R01-NC-01).
- **Anexo II:** Matriz de "PLAN DE SEGUIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS", NAABOL/SGC/P- 004/R01-PL-01.





PROCEDIMIENTO NORMATIVO
NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS

CÓDIGO: NAABOL/SGC/P- 004
Versión:02
Fecha: 21/08/2024
PÁGINA 11 DE 12

Anexo I:
Formato de Registro
NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS

FORMATO DE REGISTRO:		NAA BOL/SGC/P- 004/R01-NC-01			
NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS		Versión 1			
PARTE I. DATOS GENERALES		N° de Acción		Tipo de Acción:	
Evento que origino la Solicitud de Acción					
Auditoria Interna				No Conformidad Mayor	
Auditoria Externa				No Conformidad Menor	
Resultado de Reclamos				Observaciones	
Seguimiento y medición del SGC				Oportunidad de Mejora	
Producto/Servicio No Conforme					
Análisis de datos					
Otras.....					
Fecha de registro:					
Solicitado por:					
Area/proceso evaluado:					
Dueño de Proceso:					
Documento evaluado:					
Norma (Si aplica):		Requisito			
DESCRIPCIÓN					
PARTE II. ANALISIS DE CAUSAS: (LLENAR ESTE APARTADO SI NO SE REALIZO UN ANALISIS DE CAUSAS POR OTRO PROCEDIMIENTO)					
Responsable análisis		Fecha:		Firma	
Autorizado por		Cargo		Firma	
PARTE IV. ACCIÓN PROPUESTA:		Tipo de Acción	Plazo	Responsable de la ejecución de la acción	Fecha de ejecución
AC= Acción Correctiva Inmediata C= Corrección OM=Oportunidad de Mejora					
OK=Cumplido; NC= No Cumplido					
PARTE V. SEGUIMIENTO					
Fecha	Acción	Resultado	Seguimiento realizado por:	Firma	
PARTE VI. VERIFICACION DE LA EFICACIA					
LA ACCION FUE EFICAZ? SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/>					
Nueva acción?					
Observaciones					
Fecha:		Responsable de cierre:		Firma:	
* Un mes después					





PROCEDIMIENTO NORMATIVO
NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS

CÓDIGO:
 NAABOL/SGC/P- 004
Versión:02
Fecha: 21/08/2024
PÁGINA 12 DE 12

Anexo II:
Formato Matriz
“PLAN DE SEGUIMIENTO DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS”, NAABOL/SGC/P- 004/R01-PL-01

NAABOL NAVEGACION AEREA Y AEROPUERTOS BOLIVIANOS		SEGUIMIENTO DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS										NAABOL/SGC/P- 004/R01-PL-01						
Fecha	Ayud / Proceso	Clasificación	Razón	Descripción de no conformidad/ observación	Análisis de causas	ACCIONES PROPUESTAS	Tipo de Acción	Plazo	Responsable de ejecución de la acción	Fecha de ejecución	Fecha Verificación	Acción realizada	Riesgo	Seguimiento realizado por	La acción ha sido S/N/O	Revisión	Observación	
2																		

