MANUAL DE LA CALIDAD SERVICIO DE INFORMACIÓN AERONÁUTICA / MAPAS Y CARTAS AERONÁUTICAS NAABOL

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Nombre:	• Ingrid Poppe González • Danilo Alvizuri Sanchez • Alvaro Manuel Guzmán Vega	• Alvaro J. Gutiérrez Urquizu • Omar Alcón Torrez • Wilson Sangueza Characayo	• Elmer Pozo Oliva
Cargo:	• Profesional Gestión de la Calidad • Responsable Nacional AIM	• Jefe Unidad Nacional de Planificación • Jefe Unidad Nacional de Navegación Aérea • Director Nacional de Operaciones	• Director General Ejecutivo
Fecha:	06/03/2025	24/03/2025	4/4/2025
Firma y Sello:	Lic. Ingrid M. D. Poppe González PROFESIONAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD NAVEGACIÓN AEREA Y AEROPUERTOS BOLIVIANOS NAABOL Lic. Aer. Danilo Alcides Alvizuri Sanchez ESPECIALISTA ARO AIS-AD I Alvaro Manuel Guzmán Vega RESPONSABLE NACIONAL DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN AERONAUTICA NAVEGACION AEREA Y AEROPUERTOS BOLIVIANOS NAABOL	Arq. Alvaro Gutiérrez Urquizu JEFE DE UNIDAD NACIONAL DE PLANIFICACIÓN NAVEGACIÓN AÉREA Y AEROPUERTOS BOLIVIANOS NAABOL Raúl Omar Alcón Torrez JEFE DE LA UNIDAD NACIONAL DE NAVEGACIÓN AÉREA NAVEGACIÓN AÉREA Y AEROPUERTOS BOLIVIANOS NAABOL Alex Wilson Sangueza Characayo DIRECTOR NACIONAL DE OPERACIONES NAVEGACIÓN AÉREA Y AEROPUERTOS BOLIVIANOS NAABOL	MBA Lic. Elmer Pozo Oliva DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO NAVEGACIÓN AEREA Y AEROPUERTOS BOLIVIANOS NAABOL

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

MATRIZ DE CONTROL DE CAMBIOS

N°	REVISIÓN	DETALLE DE LA MODIFICACIÓN	FECHA
1	Primera	Cláusula 4.3.1. ALCANCE, establece los procedimientos del servicio, en tabla donde se muestra: • INS - DNOP- UNNA- MAP – 1.1 - Elaboración de Cartas Aeronáuticas • INS - DNOP- UNNA- MAP – 1.2 - Obtención de Coordenadas Cláusula 4.3.1. ALCANCE, **Texto modificado, establece los procedimientos del servicio, en tabla donde se muestra:** • **INS - DNOP- UNNA-AIS/ MAP – 1 - Obtención de Datos Aeronáuticos.** **INS - DNOP- UNNA-AIS/ MAP – 2 - Elaboración de Cartas Aeronáuticas.**	21/08/2024
1	Primera	Se ha retirado de todo el documento MAN-DGE-UNP-PRO, ya que el manual aún se encuentra en proceso de elaboración.	21/08/2024
1	Primera	Cláusula 7.1.5.2. TRAZABILIDAD DE LA MEDICIÓN. Señala, en su párrafo segundo: Asimismo, los controles aplicados sobre cada equipo, son realizados al inicio de cada turno, donde se verifica su correcto funcionamiento y se registra en la "ficha de control de equipos". Cláusula 7.1.5.2. TRAZABILIDAD DE LA MEDICIÓN, **Texto modificado, en su párrafo segundo:** **Los controles aplicados sobre cada equipo, son realizados al inicio de cada turno, donde se verifica su correcto funcionamiento y se registra en la "ficha de control de equipos y de infraestructura".** Cláusula 7.1.5.2. TRAZABILIDAD DE LA MEDICIÓN, **Texto complementado, en un tercer párrafo:** **Para la medición de los equipos se ha establecido el Programa de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de** Equipos**, Código: INS/DNO/UNNA-AIS/MAP 1- PROG- 1, Asimismo, a objeto de realizar el control al funcionamiento de los equipos se ha establecido la Ficha de Verificación de Funcionamiento CÓDIGO: INS/DNO/UNNA-AIS/MAP 1- R2.**	21/08/2024
2	Segunda	Se ha complementado en 1.3. RESPONSABILIDAD: **Coordinador Nacional (a) de Calidad: Coordinar los aspectos administrativos y de control al interior del**	

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

		servicio de información aeronáutica con sus dependencias en SLLP, SLJW, SLEA y en oficina central, en el marco de la implementación y posterior mantención del Sistema de Gestión de Calidad, de acuerdo con los requisitos de las normas ISO 9001:2015. **Coordinador (A) de calidad: Coordinar los aspectos administrativos y de control al interior del servicio de información aeronáutica al interior de la dependencia correspondiente (SLLP, SLJW, SLEA y en oficina central), con el coordinador nacional de calidad en el marco de la implementación y posterior mantención del Sistema de Gestión de Calidad, de acuerdo con los requisitos de las normas ISO 9001:2015.** **El equipo de calidad designado, será el encargado de la implantación y mantenimiento de la Política de la Calidad, procedimientos y funciones dentro del Sistema de Gestión de Calidad del Servicio de Información Aeronáutica / Mapas y Cartas Aeronáuticas.**	
2	Segunda	**7.1.2. PERSONAS,** se ha modificado y complementado el párrafo: **Asimismo, la entidad prevé capacitaciones por módulo al personal y equipos designados de calidad en el Servicio de Información Aeronáutica /Mapas y Cartas Aeronáuticas en el marco de la SGC NB 9001: 2015, mismos que son aprobados y acreditados mediante certificados, de acuerdo al Manual de Competencias del AIS /MAP.**	
3	Segunda	**8. OPERACIÓN. 8.1. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL,** se ha complementado el inciso e de acuerdo al siguiente detalle: **Realiza el seguimiento y medición de los indicadores establecidos en cada proceso del Servicio de Información Aeronáutica, y los de las unidades de apoyo establecidos en el macroproceso del AIS/MAP, son medidos a partir de su cumplimiento a la ejecución del POA.**	
4	Segunda	**Se ha incorporado el anexo de Planificación del cambio, interpretación del macroproceso.**	

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

Contenido

0. INTRODUCCIÓN 8
0.1. GENERALIDADES 8
0.1.1. MISIÓN 9
0.1.2. VISIÓN 9
0.2. ENFOQUE A PROCESOS 10
0.2.1. GENERALIDADES 11
0.3. RELACIÓN CON OTRAS NORMAS DE SISTEMAS DE GESTIÓN 11
1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN 12
1.1. OBJETO 12
1.2. CAMPO DE APLICACIÓN 12
1.3. RESPONSABILIDAD 12
1.4. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN 13
1.5. FORMATO Y DISTRIBUCIÓN 13
2. REFERENCIAS NORMATIVAS 14
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES 15
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN 16
4.1. COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO 16
4.2. COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS 16
4.3. DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD 16
4.3.1. ALCANCE 16
4.3.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN 18
JUSTIFICACIÓN DE LOS REQUISITOS NO APLICABLES 18
4.4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS 18
5. LIDERAZGO 19
5.2. POLÍTICA 21
5.2.1 POLÍTICA DE LA CALIDAD 21
5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES ORGANIZACIONALES 22
6. PLANIFICACIÓN 23
6.1. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES 23

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

6.2. OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS 24
6.3. PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS 24
7. APOYO 25
7.1. RECURSOS 25
7.1.1. GENERALIDADES 25
7.1.2. PERSONAS 25
7.1.3. INFRAESTRUCTURA 26
7.1.4. AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS 26
7.1.5. RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN 27
7.1.5.1. GENERAL 27
7.1.5.2. TRAZABILIDAD DE LA MEDICIÓN 27
7.1.6. CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL 27
7.2. COMPETENCIA 29
7.3. TOMA DE CONCIENCIA 30
7.4. COMUNICACIÓN 30
7.5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA 32
7.5.1. GENERALIDADES 32
7.5.2. CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN 32
7.5.3. CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA 33
8. OPERACIÓN 33
8.1. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL 33
Para este efecto, ha resumido establecido los siguientes documentos: 34
8.2. REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 34
8.2.1. COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE 34
8.2.2 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 35
8.2.3 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 35
8.3. DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 36
8.4. CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE 36
8.4.1. GENERALIDADES 36
8.4.2. TIPO Y ALCANCE DEL CONTROL 37

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

8.4.3. INFORMACIÓN PARA LOS PROVEEDORES EXTERNOS 37
8.5. PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO 37
8.5.1. CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO 37
8.5.2. IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD 38
8.5.3. PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES O PROVEEDORES EXTERNOS 39
8.5.4. PRESERVACIÓN 39
8.5.5. ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA 39
8.5.6. CONTROL DE LOS CAMBIOS 40
8.6. LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 40
8.7. CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES 40
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO 40
9.1. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN 40
9.1.1. GENERALIDADES 40
9.1.2. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE 41
9.1.3. ANÁLISIS Y EVALUACIÓN 41
9.2. AUDITORÍA INTERNA 42
9.3. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN 42
9.3.1. GENERALIDADES 42
9.3.2. ENTRADAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN 42
9.3.3. SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN 43
10. MEJORA 43
10.1. GENERALIDADES 43
10.2. NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA 44
10.3. MEJORA CONTINUA 44
ANEXO N° 1 : Política de Calidad ..... **¡Error! Marcador no definido.**
ANEXO N° 2 : Compromiso por la Dirección 46
ANEXO N° 3 : Alcance 47
ANEXO N° 4 : Objetivos de Calidad 48
ANEXO N° 5 A: MAPA DE PROCESOS DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN AERONÁUTICA / MAPAS Y CARTAS AERONÁUTICAS DE NAABOL 51

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

ANEXO N° 5 B: MAPA DE PROCESOS DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN AERONÁUTICA / MAPAS Y CARTAS AERONÁUTICAS DE NAABOL 52

ANEXO N° 5 C: INTERPRETACIÓN MACROPROCESO - SERVICIO DE INFORMACIÓN AERONÁUTICA 53

ANEXO N° 6A: PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS 55

ANEXO N° 6B: FORMATO DE PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS 56

ANEXO 7A: SEGUIMIENTO OBJETIVOS DE CALIDAD 57

ANEXO N° 7B: SEGUIMIENTO INDICADORES DE PROCESOS 58

ANEXO N° 9 : ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE NAABOL 60

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

0. INTRODUCCIÓN

0.1. GENERALIDADES

Navegación Área y Aeropuertos Bolivianos NAABOL, es creada mediante Decreto Supremo N°4630 en fecha 30 de noviembre de 2021, "como una institución pública descentralizada de derecho público con personalidad jurídica, autonomía de gestión administrativa, financiera, legal y técnica, y patrimonio propio, bajo tuición del Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda".

La institución pública descentralizada de derecho público, NAABOL, es responsable de la planificación de la infraestructura aeronáutica, la administración de los aeropuertos del Estado Plurinacional de Bolivia y la organización del espacio aéreo y el control de su tránsito.

La visión de NAABOL, se establece en el Plan Estratégico Institucional vigente. La estructura organizacional de entidad, se encuentra definida en el Manual de Organización y Funciones (MOF). En el marco del Plan General de Desarrollo Económico y Social (PGDES), el Plan de Desarrollo Económico y Social en el Marco del Desarrollo Integral Para Vivir Bien (PDES), el Plan Sectorial de Desarrollo Integral Para Vivir Bien (PSDI) del Viceministerio de Transporte, el Plan Estratégico Institucional NAABOL, la Ley General de Transportes N° 165, la Ley de la Aeronáutica Civil de Bolivia N° 2902, el Decreto Supremo N° 4630, Navegación Área y Aeropuertos Bolivianos, debe contar con directrices institucionales estratégicas que le permitan actualizar sus procedimientos en el marco de las normas del sector aeronáutico, desarrollar programas de vigilancia operacional, y fortalecer la institución, con el propósito de garantizar una administración eficiente de los aeropuertos y mantener los altos estándares de seguridad operacional aérea a nivel nacional para contribuir al desarrollo del país.

Las normas y métodos recomendados para los Servicios de información aeronáutica fueron adoptados inicialmente por el Consejo el 15 de mayo de 1953, de conformidad con las disposiciones del Artículo 37 del Convenio sobre Aviación Civil Internacional (Chicago 1944), y se designaron como Anexo 15 al Convenio.

El Servicio de Información Aeronáutica se asegurará de que la información y los datos aeronáuticos necesarios para la seguridad operacional, regularidad y eficiencia de la navegación aérea, se pongan, en forma adecuada a los requisitos operacionales y esté a disposición de la comunidad ATM.

El Estado Plurinacional de Bolivia delega la responsabilidad de Suministrar Servicios de Información Aeronáutica dentro del territorio boliviano a Navegación Aérea y Aeropuertos Bolivianos, esta responsabilidad incluye la aplicación de la normativa vigente de la OACI

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

y la DGAC.

El Servicio de Información Aeronáutica, recibirá, cotejará o ensamblará, editará, formateará, publicará, almacenará y distribuirá información aeronáutica y datos aeronáuticos relativos a toda la FIR La Paz, la información aeronáutica y los datos aeronáuticos se proporcionarán como Productos de Información Aeronáutica

De acuerdo a normativa internacional vigente el Servicios de Información Aeronáutica (AIS) tienen la responsabilidad de realizar la transición a la Gestión de Información Aeronáutica (AIM), el Doc. 8126 Manual de los Servicios de Información Aeronáutica proporciona una orientación para tal efecto.

La transición de AIS a AIM introduce cambios significativos en la forma en que se procesan y gestionan los datos aeronáuticos y la información aeronáutica. Aunque algunos de los principios siguen siendo los mismos, AIM es significativamente diferente del AIS tradicional, incorporando; implementación de un QMS en los procesos y procedimientos generales; transición hacia datos aeronáuticos digitales e información aeronáutica e implementación de mecanismos de retroalimentación.

La transición de AIS a AIM introduce no solo la automatización en el entorno actual basado en papel, sino también la transformación empresarial necesaria para realizar el cambio a un entorno centrado en los datos. Sin embargo, la transición no se trata solo de la automatización o la inserción de nuevas tecnologías en los procesos AIS existentes, ni tampoco se trata de reemplazar el papel o las personas en el entorno AIS actual. El objetivo es crear y distribuir datos aeronáuticos e información aeronáutica de calidad garantizada en forma digital para satisfacer las demandas más estrictas de un número cada vez mayor de usuarios. Por lo tanto, es necesario que las organizaciones AIS apliquen una estrategia de gestión del cambio con el objetivo de alinear a sus personas, procesos e iniciativas tecnológicas con esta visión.

0.1.1. MISIÓN

"Prestar servicios de navegación aérea y aeroportuarios con seguridad, efectividad y responsabilidad social, encargada de manejar y mantener la infraestructura y el equipamiento aeronáutico en óptimascondiciones de operabilidad a través de Planes, Programas y Proyectos".

0.1.2. VISIÓN

Brinda accesibilidad al transporte aéreo nacional e internacional, con servicios de calidad a través de infraestructura aeronáutica moderna y equipamiento para la navegación aérea

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

con tecnología de punta, contribuyendo a la integración de los pueblos y en armonía con el medio ambiente, en el marco de las normas aeronáuticas y planes de gobierno.

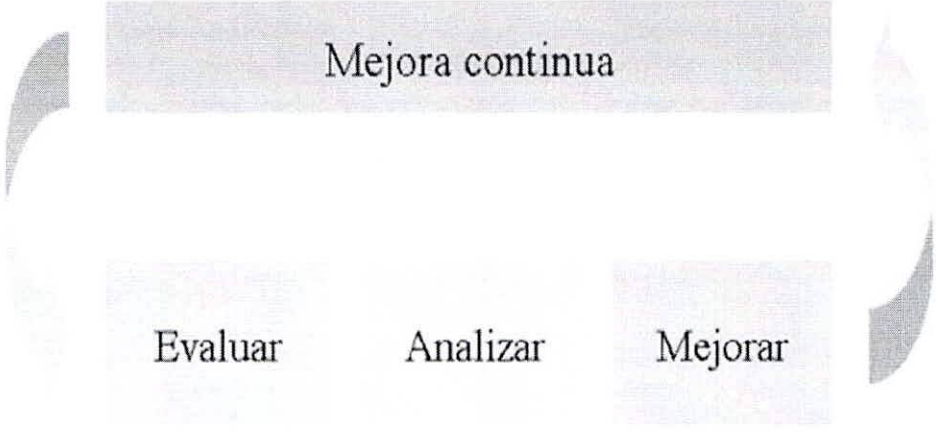
En este contexto, NAABOL, ha establecido cuatro objetivos estratégicos institucionales que incluyen el fortalecimiento institucional, la construcción, ampliación y/o mejora de infraestructura aeroportuaria, la modernización del equipamiento necesario para la atención a la navegación aérea, comunicación y los servicios aeroportuarios y la consecución de altos niveles de seguridad y eficiencia en los servicios de navegación aérea, aeroportuarios y especializados afines, minimizando los riesgos operacionales

0.2. ENFOQUE A PROCESOS

Un Sistema de Gestión enfocado en la calidad de los procesos, "consiste en identificar y gestionar, de manera eficaz, numerosas actividades relacionadas entre sí, una ventaja de este enfoque es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales que hacen parte de un sistema conformado por procesos, así como su combinación e interacción"

A través del establecimiento de controles y mediciones de cada uno de los procesos, para así identificar las oportunidades de mejora que permitan la consecución de su objetivo principal, haciendo participe a todo el personal de la entidad de unas metas y objetivos definida por la dirección. (Para mayor entendimiento consultar la siguiente figura).

Gestión de los Procesos



En este contexto, los procesos del SGC del Servicio de Información Aeronáutica / Mapas y Cartas Aeronáuticas de NAABOL se gestionan de manera sistemática y controlada, lo

que contribuye a la consecución de los resultados previstos de acuerdo a los objetivos de la calidad y la política de la calidad.

0.2.1. GENERALIDADES

Para lograr la eficacia del SGC del Servicio de Información Aeronáutica / Mapas y Cartas Aeronáuticas de NAABOL, el sistema y sus procesos se gestionan con un enfoque de pensamiento basado en riesgos dirigido a aprovechar las oportunidades y prevenir los resultados no deseados. (Ver 6.1).

0.3. RELACIÓN CON OTRAS NORMAS DE SISTEMAS DE GESTIÓN

El SGC del Servicio de Información Aeronáutica / Mapas y Cartas Aeronáuticas de NAABOL, tiene relación con las normas ISO 9000 "Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario" e ISO 9004 "Gestión para el éxito sostenido de una organización - Enfoque de gestión de la calidad", asimismo en el ámbito del sector público, tiene relación con las siguientes normas básicas de los sistemas de la Ley N°1178 de Administración y Control Gubernamental:

- Normas Básicas del Sistema de Programación Operativa NBRSPO
- Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa NBRSOA
- Normas Básicas del Sistema de Presupuesto NBRSP
- Normas Básicas del Sistema de Contabilidad Integrada NBRCI
- Normas Básicas del Sistema de Tesorería NBRST
- Normas Básicas del Sistema de Administración de Personal NBRSAP
- Normas Básicas del Sistema de Administración de Bienes y Servicios NBRSABS
- Normas Básicas del Sistema de Control Gubernamental

Y el ámbito aeronáutico nacional e internacional:

- Anexo 15 - Servicios de Información Aeronáutica. OACI
- OACI Doc. 8126 Manual de los Servicios de Información Aeronáutica. OACI
- OACI Doc. 8400 Códigos y Abreviaturas OACI.
- OACI Doc. 7910 Indicadores de Lugar. OACI
- DGAC Doc. Manual PANS AIM Procedimientos para la Gestión de la Información Aeronáutica
- DGAC RAB 215 Reglamentación Aeronáutica Boliviana - Reglamento para los Servicios de Información Aeronáutica
- AIP Bolivia: Publicación de Información Aeronáutica.
- DGAC RAB 204 Reglamentación Aeronáutica Boliviana - Reglamento sobre Cartas Aeronáuticas.

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

- OACI Doc 8697 Manual de Cartas Aeronáuticas
- OACI Doc 9674 Manual del Sistema Geodésico Mundial 1984 (WGS – 84)

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

1.1. OBJETO

Orientar a los usuarios y partes interesadas sobre la forma en la que se implementa y mantiene el Sistema de Gestión de la Calidad del Servicio de Información Aeronáutica / Mapas y Cartas Aeronáuticas, de Navegación Área y Aeropuertos Bolivianos.

1.2. CAMPO DE APLICACIÓN

El presente Manual es aplicable a todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad del Servicio de Información Aeronáutica / Mapas y Cartas Aeronáuticas, de Navegación Área y Aeropuertos Bolivianos.

1.3. RESPONSABILIDAD

El Director General Ejecutivo de NAABOL, es el líder del SGC y responsable de la aprobación del presente Manual de la Calidad y los anexos correspondientes, asimismo asigna la responsabilidad y autoridad a la Unidad Nacional de Planificación, para la comunicación y difusión del mismo en todos los niveles de NAABOL.

Los directores y jefes nacionales tendrán la responsabilidad de dotar de los recursos necesarios para la implementación del SGC del Servicio de Información Aeronáutica / Mapas y Cartas Aeronáuticas, de Navegación Área y Aeropuertos Bolivianos.

El Responsable Nacional de Gestión de Información Aeronáutica, tendrá bajo su responsabilidad, la decisión de promover y adoptar un Sistema de Gestión de Calidad adecuada para el Servicio de Información Aeronáutica.

El Director General Ejecutivo, mediante memorándum, nombra formalmente al equipo de calidad conformado por:

Responsable Nacional de Calidad con personal de la UNP, asignándole la responsabilidad y autoridad para:

- Asegurar que el SGC es conforme con los requisitos de la Norma ISO 9001.
- Asegurar que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas;

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

- Informar, al Director General Ejecutivo sobre el desempeño del SGC y sobre las oportunidades de mejora.
- Asegurar que se promueva el enfoque al cliente en todo NAABOL.
- Asegurar que la integridad del SGC se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el SGC.

Coordinador Nacional (a) de Calidad: Coordinar los aspectos técnicos y de control al interior del servicio de información aeronáutica con sus dependencias de acuerdo al alcance definido, en el marco de la implementación y posterior mantención del Sistema de Gestión de Calidad, de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

Coordinador (A) de calidad: Coordinar al interior del servicio de información aeronáutica correspondiente (SLLP, SLCB, SLVR, SLTJ, SLAL, SLCO, SLOR, SLUY , SLTR y en oficina central), la mantención de registros, seguimiento a matriz de indicadores de calidad, cumplimiento de instructivos y coordinación con el responsable nacional de la UNP y el coordinador nacional de calidad, en el marco de la implementación y posterior mantención del Sistema de Gestión de Calidad, de acuerdo con los requisitos de las normas ISO 9001:2015.

Personal del Servicio de Información Aeronáutica / Mapas y Cartas Aeronáuticas, de Navegación Área y Aeropuertos Bolivianos, será responsable de la implantación y mantenimiento de la Política de la Calidad, procedimientos y funciones dentro del Sistema de Gestión de Calidad del Servicio de Información Aeronáutica / Mapas y Cartas Aeronáuticas y de dar cumplimiento al presente manual de calidad.

1.4. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN

El presente manual es actualizado cuando existen cambios sobre el SGC que ameriten su modificación. La actualización del documento se realiza según lo establecido en el Procedimiento de "Procedimiento normativo de Codificación y Elaboración de Documentos" **NAABOL/SGC/P -001**

1.5. FORMATO Y DISTRIBUCIÓN

El formato del presente manual cumple con lo establecido en el "Procedimiento normativo de Codificación y Elaboración de Documentos" **NAABOL/SGC/P -001** y la distribución se realiza conforme se establece en el "Procedimiento normativo de control de documentos y registros del sistema de gestión de la calidad" **NAABOL/SGC/P - 002**. En la Lista Maestra de documentos **NAABOL/P/SGC/002/LIS-001**, se puede observar las áreas en las que se encuentra disponible el manual.

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

2. REFERENCIAS NORMATIVAS

Los siguientes documentos, están referenciados normativamente en este documento, de manera total o parcial y son indispensables para su aplicación:

- Constitución Política del Estado.
- Ley N° 2902 de Aeronáutica Civil de la República de Bolivia de 29 de octubre de 2004.
- Ley N° 165 General de Transportes de 16 de agosto de 2011.
- Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamental de 20 de julio de 1990.
- Decreto Supremo N° 28478 Marco Institucional de la Dirección General de Aeronáutica Civil
- Normas Básicas del Sistema de Programación de Operaciones NBSPO
- Normas Básicas del Sistema de Presupuesto NBSP
- Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa NBSOA
- Normas Básicas del Sistema de Contabilidad Integrada NBSCI
- Normas Básicas del Sistema de Administración de Personal NBSAP
- Normas Básicas del Sistema de Tesorería NBST
- Normas Básicas del Sistema de Administración de Bienes y Servicios NBSABS
- Normas Básicas del Sistema de Control Gubernamental
- Reglamento Específico del Sistema de Programación de Operaciones RESPO
- Reglamento Específico del Sistema de Presupuesto RSP
- Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa RESOA
- Reglamento Específico del Sistema de Administración de Personal RESAP
- Reglamento Específico del Sistema de Tesorería RST
- Reglamento Específico del Sistema de Contabilidad Integrada RESCI
- Reglamento Específico del Sistema de Administración de Bienes y Servicios RESABS
- ISO 9000 Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario.
- ISO 9001 Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos.
- Doc. 8400 Códigos y Abreviaturas de la OACI.
- Reglamentación Aeronáutica Civil vigente.

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

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

El presente Manual de la Calidad utiliza los términos incluidos en:

- ✓ Norma ISO 9000 Sistema de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario
- ✓ Doc. 8400 Códigos y Abreviaturas de la OACI.

SIGLAS:

NAABOL	-	Navegación Aérea y Aeropuertos Bolivianos
AIS	-	Servicio de Información Aeronáutica
AD	-	Aeródromo
DGAC	-	Dirección General de Aeronáutica Civil
DNAF	-	Dirección Nacional Administrativa Financiera
DNJ	-	Dirección Nacional Jurídica
DNO	-	Dirección Nacional de Operaciones
DNDMA	-	Dirección Nacional de Desarrollo y Mantenimiento Aeroportuario
DRLP	-	Dirección Regional La Paz
DRB	-	Dirección Regional Beni
DRSC	-	Dirección Regional Santa Cruz
DRCB	-	Dirección Regional Cochabamba
MAP	-	Mapas y Cartas Aeronáuticas
MOF	-	Manual de Organización y Funciones
MPP	-	Manual de Procesos y Procedimientos
NOF	-	Oficina NOTAM Internacional
PEI	-	Plan Estratégico Institucional
POA	-	Plan de Operaciones Anual
POAI	-	Plan de Operaciones Anual Individual
RAB	-	Reglamentación Aeronáutica Civil
RESOA	-	Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa
RESPO	-	Reglamento Específico del Sistema de Programación Operativa
RESP	-	Reglamento Específico del Sistema de Presupuesto
RESCI	-	Reglamento Específico del Sistema de Contabilidad Integrada
REST	-	Reglamento Específico del Sistema de Tesorería
RESAP	-	Reglamento Específico del Sistema de Administración del Personal
RESABS	-	Reglamento Específico del Sistema de Administración de Bienes y Servicios
SGC	-	Sistema de Gestión de la Calidad

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

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1. COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO

Según el Manual de Procedimientos de Planificación, Seguimiento y Evaluación - MAN-DGE-UNP-1, NAABOL de manera Anual se determina el estado de la situación de la entidad, tomando en cuenta los factores externos e internos pertinentes y concordantes con su misión, el resultado de este análisis, es tomado en cuenta para la elaboración del Formulario de Análisis de Entorno de Navegación Aérea y Aeropuertos Bolivianos denominado F.O.D.A.

Como resultado del Análisis del Contexto, se revisa y aprueba la política de la calidad y los objetivos de la calidad los cuales deben ser concordantes con las políticas públicas y los objetivos estratégicos y de gestión de NAABOL.

De igual manera, el Manual Descriptivo de Organización del AIS/MAP – MADOR establece la política y procedimientos de la organización referente a recursos humanos, así también el Manual de Unidad del AIS/MAP – MUNAIS determina las posiciones y atribuciones operacionales del Servicio de Información Aeronáutica – AIS.

4.2. COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

Posterior al Análisis del Contexto, se determinan las partes interesadas pertinentes al SGC, sus necesidades y expectativas; estas son plasmadas en el Formulario de "Determinación de las partes interesadas", El seguimiento y revisión de la información sobre las partes interesadas y sus requisitos, se realiza una vez al año o cuando se presentan cambios en el SGC que requieran dicha revisión.

4.3. DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.3.1. ALCANCE

El alcance de este manual es aplicable a los "Servicios de Información Aeronáutica (AIS) que incluyen los procesos de:

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

- Publicaciones Aeronáuticas (PUB), para la generación de Publicación de Información Aeronáutica (AIP), enmiendas y suplementos a la Publicación de Información Aeronáutica (AMDT, AIP-SUP) y Circulares de Información Aeronáutica (AIC).
- Obtención de datos, elaboración y actualización de Mapas y Cartas Aeronáuticas (MAP).
- Elaboración de Mensaje de Solicitud de Emisión NOTAM.
- Elaboración y emisión de mensajes (NOTAM).
- Elaboración y Publicación del Boletín de Información previa al Vuelo de Área (PIB).

Gestionadas en las instalaciones de NAABOL en: oficina de Publicaciones, Mapas y Cartas Aeronáuticas en sede central de La Paz; oficinas AIS/AD y NOF Internacional en el Aeropuerto Internacional de El Alto – La Paz; oficinas AIS/AD de los Aeropuertos Internacionales y nacionales de: Viru-Viru - Santa Cruz, Jorge Wilstermann – Cochabamba, de Aeropuerto Alcantarí – Sucre, Cap. Av. Oriel Lea Plaza - Tarija, Tte. Av. Jorge Henrich Arauz – Trinidad, Cap. Av. Civ. Aníbal Arab Fadul - Cobija; Juan Mendoza – Oruro y La Joya Andina – Uyuni.

Los procedimientos operativos que corresponden al alcance del SGC, son los siguientes:

• PRO - DNOP- UNNA-AIS – 1.1	SOLICITUD, ELABORACIÓN Y EMISIÓN NOTAM /ELABORACION Y PUBLICACIÓN DEL PIB DE AREA
• PRO - DNOP- UNNA-AIS – 1.2	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN AL PROCESO DE INFORMACIÓN AERONÁUTICA.
• PRO - DNOP- UNNA-AIS – 1.3	ELABORACIÓN DE LA NUEVA EDICIÓN DEL MANUAL AIP
• PRO - DNOP- UNNA-AIS – 1.4	ELABORACIÓN DE ENMIENDA AIP / SUPLEMENTO Y CIRCULAR DE INFORMACIÓN AERONÁUTICA
• PRO - DNOP- UNNA-AIS – 1.5	PUBLICACIÓN DE LOS PRODUCTOS DE INFORMACIÓN AERONÁUTICA EN FÍSICO Y PÁGINA WEB DE NAABOL
• PRO - DNOP- UNNA-AIS – 1.6	OBTENCIÓN DE DATOS AERONÁUTICOS
• PRO - DNOP- UNNA-AIS – 1.7	ELABORACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE CARTAS AERONÁUTICAS

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

4.3.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Las actividades asociadas a los productos señalados, se desarrollan en las siguientes ubicaciones:

- En nuestra sede principal "Oficina Nacional AIS, Publicaciones Aeronáuticas (PUB), Mapas y Cartas Aeronáuticas (MAP)", en la ciudad de La Paz;
- Aeropuerto Internacional "El Alto", OFICINA NOTAM Internacional y Oficina AIS de Aeródromo, en la ciudad de El Alto;
- Aeropuerto Internacional "Viru Viru" Oficina AIS de Aeródromo, en la ciudad de Santa Cruz
- Aeropuerto Internacional "Jorge Wilstermann", Oficina AIS de Aeródromo, en la ciudad de Cochabamba.
- Aeropuerto Internacional "Cap. Av. Oriel Lea Plaza ", Oficina AIS de Aeródromo, en la ciudad de Tarija.
- Aeropuerto Internacional "Cap. Av. Civ. Aníbal Arab Fadul", Oficina AIS de Aeródromo, en la ciudad de Cobija.
- Aeropuerto Nacional "Tte. Av. Jorge Henrich Arauz", Oficina AIS de Aeródromo, en la ciudad de Trinidad.
- Aeropuerto Nacional Alcantari Oficina AIS de Aeródromo, en la ciudad de Sucre.
- Aeropuerto Nacional Juan Mendoza Oficina AIS de Aeródromo, en la ciudad de Oruro.
- Aeropuerto Nacional La Joya Andina Oficina AIS de Aeródromo, en la ciudad de Uyuni.

JUSTIFICACIÓN DE LOS REQUISITOS NO APLICABLES

Navegación Aérea y Aeropuertos Bolivianos ha abordado todos los requisitos de ISO 9001: 2015, excepto los siguientes:

- **8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios** Los requisitos para la provisión de productos y servicios incluidos en el alcance del SGC del Servicios de Información Aeronáutica /Mapas y Cartas Aeronáuticas de NAABOL, están establecidos en las disposiciones de la normativa nacional e internacional aeronáutica del "Convenio de Chicago". Por lo tanto, el requisito 8.3 "Diseño y desarrollo de los productos y servicios", no es aplicable.

4.4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS

NAABOL ha establecido, la normativa exigida para la implementación y el mantenimiento del SGC, para los procesos y servicios administrativos y/o sustantivos de la entidad que se

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

encuentren implementando un sistema de gestión de calidad SGC NB 9001:2015, cuya eficacia se va mejorando continuamente a través del cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001, los requisitos del usuario, los legales y reglamentarios aplicables.

Los procesos necesarios para el SGC y sus interacciones, se presentan en el Mapa de Procesos de Servicios de Información Aeronáutica /Mapas y Cartas Aeronáuticas. (Anexo N°5 A – 5B y su Interpretación en Anexo N° 5C)

Para evidenciar la operación eficaz de estos procesos se mantiene, conserva y controla información documentada, según el detalle descrito en el "Procedimiento Normativo de Control de Documentos y Registros del Sistema de Gestión de la Calidad" - NAABOL/SGC/P - 002 y compendiado en la Lista maestra de documentos NAABOL/P/SGC/002/LIS-001.

5. LIDERAZGO

5.1. LIDERAZGO Y COMPROMISO

5.1.1. GENERAL

La Alta Dirección en NAABOL, representada por el Director General Ejecutivo, demuestra su liderazgo y compromiso con respecto al SGC de la siguiente manera:

- Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del SGC, participando de las reuniones de "Revisión por la Dirección" NAABOL/SGC/P - 003 (Ver 9.3). Asimismo, aprobando las actas del comité de la calidad, producto de las reuniones del comité y de la Revisión por la Dirección.
- Estableciendo la política de la calidad (Ver 5.2) y asegurando que se establezcan los objetivos de la calidad para el SGC (Ver 6.2), compatibles con el contexto y la dirección estratégica de NAABOL (Ver 4.1).
- Asegurando la integración de los requisitos del SGC con los procesos operativos del Servicios de Información Aeronáutica /Mapas y Cartas Aeronáuticas de NAABOL (Ver 4.1 y 4.3.1).
- Promoviendo el uso del enfoque a procesos (Ver 0.3) y el pensamiento basado en riesgos (Ver 6.1), tal como se establece en el "Procedimiento Normativo Gestión de Riesgos y Oportunidades" NAABOL/SGC/P – 005.
- Asegurando que los recursos necesarios para el SGC estén disponibles, según se establece en el POA y Presupuesto.
- Comunicando permanentemente a los Directores Nacionales y Regionales, y a través de ellos a todo el personal, la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del SGC (Ver 7.4).

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

- Asegurando que el SGC logre los resultados previstos, con el apoyo del Equipo de Calidad designado.
- Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para que contribuyan a la eficacia del SGC, a través de reuniones de coordinación, acciones de mejora y la dotación de los recursos necesarios.
- Promoviendo la mejora (Ver 10); autorizando dentro del marco legal y reglamentario aplicable, la implementación de acciones que permitan mejorar el producto y/o el servicio para aumentar el grado de cumplimiento con los requisitos actuales y futuros del usuario; corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados y mejorar el desempeño y eficacia del SGC. Estas mejoras se plasman en las Actas de reunión del Equipo de la Calidad y la Revisión por la Dirección.

En este contexto se establece el compromiso de la dirección General Ejecutiva, la misma que se adjunta en Anexo N° 2.

5.1.2 ENFOQUE AL CLIENTE

El Director General Ejecutivo de NAABOL demuestra su liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose que:

- Se determinan, comprenden y cumplen regularmente los requisitos del usuario y los legales y reglamentarios aplicables, a través de los procesos operativos dentro del alcance del SGC.
- Se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad del producto y/o el servicio y a la capacidad de aumentar la satisfacción del usuario, tal como se detalla en la aplicación del "Procedimiento Normativo Gestión de Riesgos y Oportunidades" NAABOL/SGC/P – 005 y "Procedimiento Normativo No Conformidades y Acciones Correctivas" NAABOL/SGC/P- 004. Este análisis se realiza en base al procedimiento, una vez al año o cuando exista la necesidad de incorporar nuevos riesgos u oportunidades, derivados del seguimiento a los procesos del SGC o de la Revisión por la Dirección. (Ver 6.1, 9.1 y 9.3).
- Se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente "Procedimiento Normativo de Satisfacción del Cliente" NAABOL/SGC/P- 007, ejecutando las acciones correspondientes, con base en los resultados del seguimiento y medición de las encuestas de satisfacción del usuario, tal como queda establecido en las actas de: Reuniones del SGC, Equipo de la Calidad y Revisión por la Dirección.
- Asimismo, designa a través de un memorándum, al Equipo de Calidad del Servicio que implementará el SGC, con participación de personal de la UNP, con la responsabilidad y autoridad para asegurarse que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización (ver 5.3)

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

5.2. POLÍTICA

5.2.1 POLÍTICA DE LA CALIDAD

La Política de Calidad es el compromiso que asume el Servicio de Información Aeronáutica / Mapas y Cartas Aeronáuticas de NAABOL, a través del Director General Ejecutivo, orientada a satisfacer los requisitos de sus clientes y partes interesadas. Anexo N°1.

- La política de la calidad del Servicio de Información Aeronáutica / Mapas y Cartas Aeronáuticas de NAABOL, se encuentra alineada a los elementos estratégicos de la organización como son su misión y visión.
- La Política de Calidad es revisada anualmente en la reunión de Revisión por la Dirección y en reuniones del Equipo de la Calidad, de manera que se asegure su continua adecuación y eficacia.
- El Director General Ejecutivo aprueba la política de la calidad, promueve su implementación y su mantenimiento en el trabajo cotidiano de todo el personal del Servicio de Información Aeronáutica / Mapas y Cartas Aeronáuticas de NAABOL, que la utiliza como su guía y coadyuva a su cumplimiento a través de los objetivos de la calidad.

5.2.2 COMUNICACIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD

La comunicación de la política de la calidad se realiza de la siguiente manera:

- Se mantiene como información documentada en el Manual de Calidad como Anexo N°1. En las actas de reunión de Revisión por la Dirección
- Está disponible para el personal de NAABOL y las partes interesadas pertinentes a través de la página web institucional www.naabol.gob.bo.
- Periódicamente, con el apoyo del Equipo de la Calidad, se comunica la Política (junto con los objetivos de la calidad) a todo el personal de NAABOL, a través de talleres y otros mecanismos de difusión, para garantizar su entendimiento y aplicación en el desempeño de funciones.
- La política de calidad se comunica mediante su exposición en tableros informativos, talleres de la calidad y otros medios disponibles, además se ubicará en un lugar visible de cada área que conforma el servicio. La Unidad Nacional de Planificación se asegura que la política de calidad sea entendida por todo el personal y se aplique dentro de la oficina nacional y regional de AIS/MAP.

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

5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES ORGANIZACIONALES

El Director General Ejecutivo de NAABOL, se asegura de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, tal como se establece en la estructura organizacional *(aprobada con Resolución Administrativa NAABOL-RA N° 62/2022 de 23 de noviembre de 2022)* de NAABOL, con tres niveles: ***1)*** **directivo**, en el que se encuentra la Máxima Autoridad Ejecutiva de la entidad, ***2)*** **ejecutivo**, constituido por los directores nacionales y directores regionales de NAABOL, ***3) operativo***, integrado por el resto del personal,

El Director General Ejecutivo de NAABOL, es el líder del SGC y responsable de la aprobación del presente Manual de la Calidad y los anexos correspondientes, asimismo asigna la responsabilidad y autoridad a la Unidad Nacional de Planificación, para la comunicación y difusión del mismo en todos los niveles de NAABOL.

Los directores y jefes nacionales, tendrán la responsabilidad de dotar de los recursos necesarios para la implementación del SGC del Servicio de Información Aeronáutica / Mapas y Cartas Aeronáuticas, de Navegación Área y Aeropuertos Bolivianos.

El Responsable Nacional de Gestión de Información Aeronáutica, tendrá bajo su responsabilidad, la decisión de promover y adoptar un Sistema de Gestión de Calidad adecuada para el Servicio de Información Aeronáutica.

Responsable Nacional UNP de Calidad, tendrá la responsabilidad y autoridad para:

- Asegurar que el SGC es conforme con los requisitos de la Norma ISO 9001.
- Asegurar que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas;
- Informar, al Director General Ejecutivo sobre el desempeño del SGC y sobre las oportunidades de mejora.
- Asegurar que se promueva el enfoque al cliente en todo NAABOL.
- Asegurar que la integridad del SGC se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el SGC.

Coordinador Nacional (a) para el SGC AIS/MAP:

- Asegurar, que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas, de acuerdo al alcance del SGC AIS/MAP.
- Asegurar el cumplimiento de los requisitos de los clientes internos y externos del servicio en el marco del alcance del SGC AIS/MAP.
- Asegurar la implementación y mantención del SGC AIS/MAP, de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

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

Coordinador regional SGC AIS/MAP:

- Asegurar, que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas, de acuerdo al alcance del SGC AIS/MAP.
- Asegurar el cumplimiento de los requisitos de los clientes internos y externos del servicio en el marco del alcance del SGC AIS/MAP.
- Asegurar la implementación y mantención del SGC AIS/MAP, de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

El equipo de calidad designado, será el encargado de la implantación y mantenimiento de la Política de la Calidad, procedimientos y funciones dentro del Sistema de Gestión de Calidad del Servicio de Información Aeronáutica / Mapas y Cartas Aeronáuticas.

El personal del Servicio de Información Aeronáutica / Mapas y Cartas Aeronáuticas, de Navegación Área y Aeropuertos Bolivianos, será responsable de dar cumplimiento al presente manual de calidad.

Por otro lado, en los procedimientos operativos de los procesos que forman parte del SGC, se definen también responsabilidades específicas para la ejecución de los mismos.

6. PLANIFICACIÓN

6.1. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

El SGC del Servicio de Información Aeronáutica /Mapas y Cartas Aeronáuticas determina los riesgos y oportunidades que son necesarios abordar, tomando en cuenta la comprensión de la organización y su contexto (Ver 4.1) y la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas (Ver 4.2), con el fin de:

- Asegurar que el SGC pueda lograr los resultados previstos;
- Aumentar los efectos deseables;
- Prevenir o reducir efectos no deseados;
- Lograr la mejora.

El equipo de calidad del Servicio de Información Aeronáutica /Mapas y Cartas Aeronáuticas, realiza el seguimiento y evaluación periódica de la eficacia de las acciones para abordar riesgos y oportunidades, según lo establecido en el "Procedimiento Normativo Gestión de Riesgos y Oportunidades" NAABOL/SGC/P - 005, cuyos resultados se describen en el registro de "Matriz de Riesgo - NAABOL/SGC/P/ 005 R03 - R01", "Matriz de Oportunidades - NAABOL/SGC/P/ 005 R03 - O01", y en el registro de "Plan de Control de Riesgo - NAABOL/SGC/P/ 005 R03 – PL01".

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

6.2. OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS

El Director General Ejecutivo de NAABOL, aprueba los objetivos de calidad (Anexo N°4) conjuntamente con la política de calidad. Los Objetivos de Calidad, son revisados anualmente en la reunión de Revisión por la Dirección y en reuniones del Equipo de la Calidad, de manera que:

- Sean coherentes con la política de la calidad, con los objetivos de gestión y con los objetivos estratégicos institucionales.
- Sean medibles, estableciendo indicadores y metas para su seguimiento.
- Tengan en cuenta los requisitos aplicables.
- Sean pertinentes para la conformidad del producto/servicio y para el aumento de la satisfacción del cliente.
- Sean objeto de seguimiento.
- Sean comunicados.
- Sean actualizados, cuando corresponda.

El seguimiento a los resultados y cumplimiento de los objetivos de la calidad, se realiza en la UNP y se presentan informes trimestrales a Dirección General Ejecutiva y se consideran en el Acta de Revisión por la Dirección y de reuniones del Equipo de Calidad, previstas para este fin.

6.3. PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

Cuando existe la necesidad de realizar cambios en el SGC del Servicio de Información Aeronáutica /Mapas y Cartas Aeronáuticas, los mismos son analizados en reuniones del Equipo de la Calidad o en la Revisión por la Dirección, donde se determina la planificación y ejecución de los cambios, si corresponde, para ello se consideran 6 pasos de acuerdo con el siguiente detalle (Anexo 6ª):

1. **Identificar el cambio:** Identificar cual es el cambio y en qué proceso o actividad se va a realizar
2. **Analizar el cambio:** Determinar si el cambio ayuda a mejorar o no el proceso. verificar si cumple el objetivo del proceso, si existen los recursos y las consecuencias que trae para el SGC AIS MAP
3. **Planificar el cambio:** Determinar el responsable y las actividades a desarrollar bajo un cronograma que permita realizar el seguimiento.
4. **Comunicar el cambio:** Determinar a quien se debe comunicar.
5. **Implementar el cambio:** Asegurar que el cambio se implemente y comunicarlo a las partes interesadas.
6. **Realizar el seguimiento y control del cambio:** Realizar el seguimiento a los resultados obtenidos con el cambio, realizar informe a la alta dirección mostrando

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

los resultados y en su caso las observaciones para tomar acciones correctivas siempre bajo el objetivo de la mejora continua.

Los cambios identificados y el proceso a seguir quedan registrado en el formato de Planificación de los Cambios CÓDIGO: NAABOL/SGC/AIS/MAP/MAN - 001 R-01.

La información relacionada con la planificación y ejecución de los cambios del SGC del Servicio de Información Aeronáutica /Mapas y Cartas Aeronáuticas, se registra en actas de reunión del Equipo de la Calidad o en las actas de la Revisión por la Dirección.

7. APOYO

7.1. RECURSOS

7.1.1. GENERALIDADES

Navegación Aérea y Aeropuertos Bolivianos NAABOL - cuenta con recursos propios en función de los cuales, determina y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC del Servicio de Información Aeronáutica /Mapas y Cartas Aeronáuticas.

En la formulación y ejecución del POA y del Presupuesto Anual de NAABOL, en el marco de su Plan Estratégico Institucional 2021 – 2025; en el Plan Operativo Anual correspondiente a la gestión vigente, se establecen acciones de corto plazo que, cuenta con un presupuesto especifico, donde se considera la asignación de recursos para: - Implantar, mantener y mejorar la eficacia del SGC y sus procesos. - Aumentar la satisfacción del usuario mediante el cumplimiento de sus requisitos.

7.1.2. PERSONAS

Navegación Aérea y Aeropuertos Bolivianos NAABOL considera al personal como el recurso más importante para el logro de los resultados de gestión y la consecución de sus objetivos estratégicos institucionales. Por eso, determina y proporciona las personas necesarias para el mantenimiento eficaz del SGC del Servicio de Información Aeronáutica /Mapas y Cartas Aeronáuticas y para la operación y el control de sus procesos, en la entidad.

Es importante señalar que NAABOL, ha establecido actividades en el marco de las acciones de corto plazo en el Plan Operativo Anual correspondiente a la gestión vigente, un presupuesto especifico, donde se considera la asignación de recursos para realizar permanentes capacitaciones al personal de la entidad.

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

Por otro lado, se ha implementado "El Centro de Instrucción Aeronáutica Civil "CIAC-NAABOL" es una instancia de formación y capacitación de profesionales aeronáuticos, especializado en el campo de navegación aérea y gestión aeroportuaria, El ámbito específico del centro de instrucción se centra en la educación aeronáutica, con un alcance definido por la RAB 141.

En este sentido, el CIAC-NAABOL cuenta con personal administrativo que gestiona la instrucción de acuerdo con lo establecido en el manual de instrucción y procedimientos - MIP, en los programas de instrucción y cumpliendo con la reglamentación aeronáutica, así también, cuenta con personal de instructores competentes que impartirán la instrucción acorde a las exigencias normativas y satisfaciendo las expectativas de los clientes. Este equipo de trabajo tiene el compromiso constante de ofrecer un servicio de calidad en la instrucción y apego al cumplimiento de la reglamentación aplicable.

Asimismo, la entidad prevé capacitaciones por módulo al personal y equipos designados de calidad en el Servicio de Información Aeronáutica /Mapas y Cartas Aeronáuticas en el marco de la SGC NB 9001: 2015, mismos que son aprobados y acreditados mediante certificados, de acuerdo con el Manual de Competencias del AIS /MAP.

Cabe agregar, que el Servicio de Información Aeronáutica velando en el bienestar del personal cuenta con un Manual de Factores Humanos ARM-AIS/MAP Versión 01 mediante el cual analiza los causas que afectan y contribuyen al error humano, asimismo, brinda métodos y soluciones para mitigar estos riesgos.

7.1.3. INFRAESTRUCTURA

NAABOL, en el marco de las funciones asignada a la entidad en el D.S 4630, en cada gestión planifica determina, proporciona y mantiene la infraestructura aeroportuaria necesaria para la operación del Servicio de Información Aeronáutica / Mapas y Cartas Aeronáuticas, que permiten lograr la conformidad del servicio.

NAABOL ha consolidado la inversión del centro de instrucción, dotándola de: infraestructura, equipamiento y personal necesario para desempeñar sus actividades de forma efectiva.

7.1.4. AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS

NAABOL, determina, proporciona y mantiene el ambiente necesario para la operación del del Servicio de Información Aeronáutica /Mapas y Cartas Aeronáuticas, que permita lograr la conformidad del servicio y sus productos. El ambiente de trabajo incluye factores

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

humanos y tecnológicos, que son determinantes para lograr la conformidad con los requisitos del producto.

El CIAC-NAABOL se encuentra ubicado en instalaciones del aeropuerto internacional de "El Alto", en el cual cuenta con la infraestructura suficiente para instrucción teórica y práctica, también, cuenta con laboratorios y áreas para realizar prácticas y entrenamiento en el trabajo.

7.1.5. RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

7.1.5.1. GENERAL

NAABOL, determina y proporciona los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realiza el seguimiento o la medición, de los resultados de sus procesos, para verificar la conformidad de los productos o servicios con los requisitos, asegurándose que dichos recursos:

a) son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas;
b) se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua para su propósito. Para el seguimiento de los resultados,

7.1.5.2. TRAZABILIDAD DE LA MEDICIÓN

NAABOL conserva la información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito, de acuerdo con lo indicado en el "Procedimiento normativo de Control de Documentos y Registros del Sistema de Gestión de la Calidad".

Los controles aplicados sobre cada equipo, son realizados al inicio de cada turno, donde se verifica su correcto funcionamiento y se registra en el parte de novedades.

Para la medición de los equipos se ha establecido el Programa de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Equipos, Código: INS/DNO/UNNA-AIS/MAP 1- PROG- 1.

7.1.6. CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL

NAABOL, determina los conocimientos necesarios para la operación de los procesos del SGC y para lograr la conformidad de los servicios y están basados en, la determinación de:

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

- Fuentes internas (conocimientos adquiridos a través de la experiencia propia; capacitaciones internas; cumplimiento de la normativa legal vigente, informes de acciones tomadas ante incidentes relacionados con el alcance del SGC, resultados de las mejoras en los procesos, productos y servicios, etc.).
  - El Centro de Instrucción de Aeronáutica Civil de NAABOL (CIAC-NAABOL) utiliza una metodología de enseñanza mixta, que combina la enseñanza virtual y presencial. Esta metodología se basa en la premisa de que la combinación de ambas modalidades ofrece a los estudiantes la mejor experiencia de aprendizaje.
  - El CIAC-NAABOL utiliza una metodología de enseñanza activa, que promueve el aprendizaje basado en la experiencia. Esta metodología se basa en la premisa de que los estudiantes aprenden mejor cuando son capaces de aplicar los conocimientos que adquieren en un contexto real.
  - Las clases presenciales son participativas, y los estudiantes son estimulados a interactuar con los profesores y con otros estudiantes. Las clases prácticas se basan en proyectos y en casos de estudio, que permiten a los estudiantes aplicar los conocimientos que adquieren en un contexto real.
- Fuentes externas (conocimientos adquiridos de experiencias de sus pares a nivel nacional DGAC internacional OACI, así, como experiencias y normativa legal nacional e internacional vigente, participación del personal en conferencias, seminarios y capacitaciones a nivel internacional, recopilación de conocimientos provenientes de la comunidad aeronáutica, etc.).

Estos conocimientos se mantienen y se ponen a disposición del personal apropiado de NAABOL

- Ante las necesidades y tendencias cambiantes que influyen sobre los procesos del SGC del Servicio de Información Aeronáutica /Mapas y Cartas Aeronáuticas, NAABOL, considera sus conocimientos actuales e identifica la necesidad de capacitación según lo establecido en el RESAP, traducido en Planes y/o programas de capacitación, donde se determina cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas, para lo cual el personal designado asiste permanentemente a cursos de capacitación o entrenamientos (internos y/o externos).
- El CIAC-NAABOL está comprometido con la excelencia en la educación aeronáutica. La metodología de enseñanza que utiliza está diseñada para proporcionar a los estudiantes las mejores habilidades y conocimientos para ejercer la aviación civil.
- La información documentada recibida en alguna actividad interna o externa de capacitación, debe ser remitida a las direcciones nacionales correspondientes, para su disponibilidad como documento de consulta de la organización.

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

Los conocimientos del Servicio de Información Aeronáutica / Mapas y Cartas Aeronáuticas, se incluyen en la información documentada del SGC, donde se refleja la fecha de la instrucción y su evaluación.

7.2. COMPETENCIA

NAABOL a través de Recursos Humanos dependiente de la DNAF, gestiona la competencia necesaria del personal en general y de los equipos de calidad designados en los servicios a ser implementados que afecta al desempeño y eficacia del SGC, según lo establecido en los planes de implementación establecidos para este efecto.

La determinación de la competencia se realiza sobre la base de la educación, formación y/o experiencias apropiadas, en el formulario de Programación Operativa Anual Individual (POAI), para el personal de planta y para puestos eventuales en los términos de referencia adjuntos al contrato.

La evaluación del desempeño del personal de planta, se realiza según se establece en el RESAP.

Según la identificación de necesidades de capacitación identificadas o solicitadas por las unidades organizacionales, la DNAF a través de Recursos Humanos, gestiona las acciones necesarias para que el personal logre la competencia.

Asimismo, la parte sustantiva u operativa de la entidad, cuenta con el documento "Programa de Instrucción MAN – DNO - GI - 1 Versión 2023 - v.1 de la Dirección Nacional de Operaciones - Gestión de Instrucción", que establece y define la evaluación de los resultados de las Instrucciones y del desempeño del alumno, se encuentra establecida de manera particular para cada uno de los cursos realizados. A partir de la cual, el personal operativo mantiene actualizada y vigente sus competencias.

De igual manera, en el Manual de Instrucción y Procedimientos (MIP) del CIAC NAABOL los contenidos y procedimientos para llevar a cabo la instrucción formativa autorizada en el marco de la Reglamentación Aeronáutica Boliviana 141 de acuerdo con el alcance de las ESINS del centro de instrucción.

Asimismo, el capítulo 4. Posiciones y Atribuciones Operacionales del Manual de Unidad – AIS estable las responsabilidades y perfiles de puesto para las especialidades del Servicio de Información Aeronáutica, mismos que se encuentran conforme a los formularios de Programación Operativa Anual Individual (POAI).

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

Del mismo modo, el capitulo 4. Recursos Humanos y Capacitación del Manual Descriptivo de Organización AIS/MAP – MADOR determina la política de factores humanos, procedimientos de la organización para la contratación y retención del personal, Declaración de los deberes y responsabilidades de las posiciones de jefatura y supervisión, funciones y responsabilidades AIS/MAP, instrucción inicial, periódica y especializada e Instrucción inicial, periódica y evaluación de competencia del personal.

NAABOL, para la identificación de necesidades de capacitación en las regionales, se procede con las evaluaciones del desempeño de los recursos humanos, los cuales en función a las necesidades identificadas son considerados en los planes de instrucción enmarcados en el programa de instrucción de la entidad, articulando de esta manera el programa de instrucción, con las evaluaciones de desempeño realizadas a través el Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional.

7.3. TOMA DE CONCIENCIA

NAABOL, se asegura de que las personas que realizan el trabajo en el Servicio de Información Aeronáutica / Mapas y Cartas Aeronáuticas, toman conciencia de la política de la calidad; los objetivos de la calidad; su contribución a la eficacia del SGC incluidos los beneficios de una mejora del desempeño y las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del SGC.

Al inicio de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en el Servicio de Información Aeronáutica / Mapas y Cartas Aeronáuticas, se elaboró el Plan de Implementación del Sistema, el mismo que se encuentra aprobado.

7.4. COMUNICACIÓN

NAABOL, determina las comunicaciones internas y externas pertinentes a la institución y consecuentemente al SGC, en sus planes de comunicación interno y externo aprobados, en el marco del RESOA, que incluyen:

- qué comunicar;
- cuando comunicar;
- a quién comunicar;
- cómo comunicar y
- quién comunica.

Las comunicaciones que se efectúan en dentro del SGC, utilizan los siguientes medios: Presenciales:

- Reuniones de Directores

- Reuniones del Comité de la Calidad
- Reuniones entre unidades organizacionales
- Reuniones con el personal implementados

Escritos:

- Panel de Información
- Letreros,
- Rollers,
- Banners
- Notas o Cartas externas
- Notas internas
- Circulares
- Instructivos
- Memorándums
- Informes
- Actas de Reunión
- Hoja de ruta

Electrónicos y auditivos:

- Correos electrónicos
- Página WEB
- Telefonía fija y celulares corporativos.

La comunicación formal se desarrolla por un medio escrito, en ese sentido se cuenta con el SIGEC – Sistema de Correspondencia de la entidad.

La Unidad Nacional de Planificación como parte del seguimiento a las acciones del POA de la gestión, elabora y comunica trimestralmente un informe, donde se realiza el seguimiento a la acción de corto plazo establecida para el SGC, en el cual se presenta el desempeño y el trabajo continuo que se lleva a cabo con los procesos que se encuentran implementando el sistema o se encuentran en fase de mantenimiento de su certificado.

La política de calidad y los objetivos de calidad, una vez aprobados, son comunicados y difundidos al personal de NAABOL, por el Jefe de la Unidad Nacional de Planificación, a través de correo electrónico.

El Acta de Revisión por la Dirección, en el marco del PROCEDIMIENTO NORMATIVO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN - NAABOL/SGC/P – 003, donde se establecen los logros, desviaciones y el plan de acción para su atención; es comunicada por el Jefe de la Unidad Nacional de Planificación, mediante correo electrónico institucional a las diferentes unidades organizacionales de la entidad.

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

7.5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA

7.5.1. GENERALIDADES

El SGC del Servicio de Información Aeronáutica / Mapas y Cartas Aeronáuticas de NAABOL incluye información documentada requerida por la Norma ISO 9001 e información documentada que la entidad determina como necesaria para la eficacia del SGC.

Según su naturaleza, la información documentada con la que se cuenta es la siguiente:

- Convenios y/o acuerdos internacionales y documentación relacionada.
- Leyes,
- Decreto Supremo N°4630
- Resoluciones Ministeriales,
- Resoluciones Bi Ministeriales,
- Resoluciones Administrativas.
- Reglamentos
- Boletines Reglamentarios
- Circulares Instructivas
- Normas Técnicas
- Manuales
- Procedimientos
- Registros
- Especificaciones
- Planes
- Programas
- Proyectos

La estructura y formato de los documentos del SGC, se encuentran establecidos en el "Procedimiento Normativo de Codificación y Elaboración de Documentos". NAABOL/SGC/P -001.

7.5.2. CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN

La creación y actualización de la información documentada de NAABOL, se encuentran definidos en el "Procedimiento Normativo de Codificación y Elaboración de Documentos". NAABOL/SGC/P -001 y en el "Procedimiento Normativo de Control" NAABOL/SGC/P -002, tomando en cuenta que la identificación, la descripción, el formato, los medios de soporte, la revisión y la aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación, son los apropiados.

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

7.5.3. CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

La información documentada requerida por el SGC y por la Norma ISO 9001, se controla a través de la aplicación del "Procedimiento Normativo de Control de Documentos y Registros del Sistema de Gestión de la Calidad" NAABOL/SGC/P -002, asegurando que la información documentada esté disponible y sea idónea para su uso, dónde y cuándo se necesite y esté protegida adecuadamente, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad.

Asimismo, en el "Procedimiento Normativo de Control de Documentos y Registros del Sistema de Gestión de la Calidad" NAABOL/SGC/P -002, se considera la distribución, acceso, recuperación y uso, el almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad, los cambios de versión y la conservación y disposición.

La información documentada de origen externo, que la organización determina como necesaria para la planificación y operación del SGC, se identifica y se controla según lo establecido en el "Procedimiento Normativo de Control de Documentos y Registros del Sistema de Gestión de la Calidad" NAABOL/SGC/P -002.

8. OPERACIÓN

8.1. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

NAABOL planifica, mantiene y controla los procesos necesarios, que forman parte del SGC, para la provisión del Servicio de Información Aeronáutica / Mapas y Cartas Aeronáuticas y para implementar las acciones determinadas en la Planificación del SGC, para ello:

- Determina los requisitos para la provisión del servicio y los establece en la información documentada de los procesos operativos.
- Establece los criterios pertinentes para los procesos y la aceptación del servicio a través de los procedimientos para los procesos operativos.
- Establece un presupuesto anual en el presupuesto y POA de la gestión, a cada una de las acciones de corto plazo, que permitan lograr la conformidad con los requisitos del servicio, y/o unidad organizacional que contemple actividades relacionadas al SGC.
- Determina e implementa los controles necesarios para cumplir con los objetivos de calidad establecidos, así como, el seguimiento de los mismos.
- Realiza el seguimiento y medición de los indicadores establecidos en cada proceso del Servicio de Información Aeronáutica, y los de las unidades de apoyo

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

establecidos en el macroproceso del AIS/MAP, son medidos a partir de su cumplimiento a la ejecución del POA.

- Determina, mantiene y conserva la información documentada necesaria para demostrar que los procesos se han implementado según lo planificado y que el servicio es conforme con los requisitos definidos, tal como se describe en sus procedimientos.
- A través del seguimiento periódico al desempeño de los procesos del SGC, NAABOL controla los cambios planificados y revisa las consecuencias de los cambios no previstos, en cuyo caso toma acciones para reducir cualquier efecto adverso, según sea necesario.
- Estos seguimientos se realizan a través de la Unidad Nacional de Planificación, el Equipo de la Calidad del Servicio de Información Aeronáutica /Mapas y Cartas Aeronáuticas-y la Revisión por la Dirección.
- Asimismo, la DNAF realiza la verificación mensual a la ejecución del Presupuesto, y la UNP la verificación trimestral, semestral y anual en el caso de POA
- NAABOL, se asegura que los procesos contratados externamente se encuentran controlados, tal como se establece en el punto 8.4.

Para este efecto, ha resumido establecido los siguientes documentos:

- "Requisitos de entrada, salida y salidas no conformes - NAABOL/SGC/AIS/MAP/MAN - 001 R-02.
- Prueba de calidad de recorrido - NAABOL/SGC/AIS/MAP/MAN - 001 R-03
- Seguimiento a objetivos e indicadores de proceso NAABOL/SGC/AIS/MAP/MAN - 001 R-03A NAABOL/SGC/AIS/MAP/MAN - 001 R-03B.

8.2. REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

8.2.1. COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

NAABOL, ha identificado y establecido mecanismos de comunicación eficaces con el usuario para la provisión del Servicio de Información Aeronáutica / Mapas y Cartas Aeronáuticas, el mismo que incluye los siguientes aspectos:

- Suministra información sobre el producto y/o servicio que brinda, en el marco del D.S.4630 y su PEI vigente, mediante la atención personalizada en las oficinas de NAABOL y a través de la página web Institucional.
- Atiende consultas antes, durante y después que se realice el servicio, a través de los canales establecidos para este efecto.

Las solicitudes presentadas por escrito se responden de la misma manera.

- Obtiene la retroalimentación de los usuarios, mediante la aplicación de la encuesta de Evaluación de Satisfacción del Cliente NAABOL/SGC/P-07/ R-01.

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

- NAABOL pone al alcance de sus clientes, el "Formulario de Quejas y Reclamos" NAABOL/SGC/P-07/ R-03 AIS/MAP, mediante el cual el cliente puede manifestar su conformidad o disconformidad con el producto/servicio el mismo que será recepcionado mediante alguno de los siguientes mecanismos:
  - **Buzón**: En este caso, el que presenta el reclamo, debe llenar el formulario y depositarlo en el Buzón habilitado en los lugares mencionados.
  - **Verbal**: En este caso la persona que reciba el reclamo o sugerencia deberá llenar el formulario NAABOL/SGC/P-07/ R-04 "REGISTRO DE RECLAMOS".
  - **Atención Encuesta**: Producto de la revisión de las encuestas, se pueden identificar quejas y reclamos, las cuales serán registradas en el formulario

8.2.2 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Los requisitos del Servicio de Información Aeronáutica / Mapas y Cartas Aeronáuticas, que se brindan a los clientes, se determinan en las áreas competentes, asegurando que se cumplan los siguientes aspectos:

- Requisitos legales y reglamentarios, conforme a la Reglamentación Aeronáutica Boliviana (RAB) y Boletines Reglamentarios,vigentes.
- Requisitos requeridos por los clientes del AIS/MAP, incluyendo los requisitos para las actividades y posteriores a la misma, identificados y revisados por el área competente, y aprobados por la Dirección Ejecutiva, cuando no contravengan los requisitos legales y reglamentarios. (Ver el Anexo 11 procedimientos de "Navegación Aérea – Servicio de Información Aeronáutica" del Manual de Procesos de Navegación Aérea y Aeropuertos Bolivianos – NAABOL aprobado mediante resolución Administrativa NAABOL-DNJ-RA N°083/2024 de fecha 26 de noviembre de 2024 e información documentada de los procedimientos operativos).
- NAABOL cumple con las declaraciones acerca del producto/servicio que ofrece, para ello los Directores Nacionales, gestionan los recursos técnicos, humanos y logísticos requeridos para el cumplimiento de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio. Si se detecta alguna limitante para cumplir con algún requisito, este aspecto se hace conocer a la Dirección General Ejecutiva a fin de tomar las previsiones que permitan superar la limitante.

8.2.3 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

NAABOL asegura que tiene la capacidad de cumplir con los requisitos del servicio y productos del Servicio de Información Aeronáutica / Mapas y Cartas Aeronáuticas que se va a ofrecer al cliente, para ello realiza revisiones al cumplimiento de los requisitos del servicio y a la documentación que evidencie el cumplimiento de los requisitos, cuando verifica las solicitudes de servicio antes de iniciar la provisión del servicio.

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

servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro del producto y/o servicio que brinda NAABOL.

NAABOL, determina y aplica criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño, basándose en su capacidad para proporcionar productos y servicios de acuerdo con los requisitos, mediante la aplicación del Reglamento Específico del Sistema de Administración de Bienes y Servicios RESABS, los procedimientos de Administración de Bienes y Servicios - Contrataciones.

Conserva la información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones, las cuales son conservadas por la DNAF en el file (expediente) de cada proceso de contratación.

Por otro lado, se procede con la evaluación "Evaluación la Reevaluación de los Proveedores Externos NAABOL/SGC/REG/ R-05", cuando corresponda y de los proveedores internos, la cual se realiza de acuerdo al registro NAABOL/SGC/REG/ R-06.

8.4.2. TIPO Y ALCANCE DEL CONTROL

NAABOL se asegura de que los productos y servicios suministrados externamente no afectan adversamente la capacidad de entregar productos y/o servicios conformes, a los usuarios, para ello define y aplica controles de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Específico del Sistema de Administración de Bienes y Servicios RESABS.

8.4.3. INFORMACIÓN PARA LOS PROVEEDORES EXTERNOS

NAABOL se asegura de que los requisitos para la adquisición de un producto o servicio son adecuados a sus propósitos antes de la comunicación de los mismos al proveedor externo, los cuales son definidos por la Unidad Solicitante del producto o servicio y aprobados por la autoridad inmediata superior, por lo tanto, la información de los requisitos para la adquisición de un producto o servicio se comunica al proveedor externo según se establece en las diferentes modalidades de contratación que se establecen en el Reglamento Específico del Sistema de Administración de Bienes y Servicios RESABS.

8.5. PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO

8.5.1. CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO

NAABOL realiza la provisión de sus servicios de manera planificada y controlada, a través de:

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

Los resultados de esta verificación se registran y conservan en los files (expedientes), según corresponda.

El Director Nacional de Operaciones, gestiona los recursos técnicos, humanos y logísticos requeridos para el cumplimiento de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio. Si se detecta alguna limitante para cumplir con algún requisito, este aspecto se hace conocer a la Dirección General Ejecutiva a fin de tomar las previsiones que permitan superar la limitante.

Para este efecto se aplican: una Prueba de calidad de recorrido - NAABOL/SGC/AIS/MAP/MAN - 001 R-03, que nos permite evidenciar si los procedimientos responden a los requerimientos y se ha consolidado el documento "Requisitos de entrada, salida y salidas no conformes - NAABOL/SGC/AIS/MAP/MAN - 001 R-02.

8.2.4 CAMBIOS EN LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Cualquier cambio en los requisitos del producto y/o servicio se gestiona a través del Director Nacional de Operaciones, y la información documentada se actualiza de acuerdo al "Procedimiento Normativo de Codificación y Elaboración de Documentos" NAABOL/SGC/P - 001 y en el "Procedimiento Normativo de Control de Documentos y Registros del Sistema de Gestión de la Calidad" NAABOL/SGC/P - 002.

Asimismo, el Director Nacional de Operaciones y o Responsable Nacional de Gestión de Información Aeronáutica, dueño del producto y/o servicio, gestiona la comunicación al personal correspondiente y a los clientes, para que estén conscientes de los requisitos modificados.

8.3. DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

No aplica, tal como se justifica en punto 4.3.2.

8.4. CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

8.4.1. GENERALIDADES

NAABOL, se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos, para ello determina y aplica controles a los procesos, productos y servicios suministrados externamente, cuando los productos y

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

- La disponibilidad de información documentada del Servicio de Información Aeronáutica / Mapas y Cartas Aeronáuticas, describe las características que ofrece el producto y/o servicio y las actividades que se desempeñan. Información que se comunica al cliente de acuerdo a los canales establecidos para este efecto, o bien, a través de la publicación en la página web institucional, cuando corresponde.
- La disponibilidad y utilización de recursos de seguimiento y en los Procedimientos de: Planificación y Gestión Estratégica PRO- DGE-UNP-1 - Sistema Integrado de Gestión PRO-DGE - UNP-SIG -1 y en los procedimientos de los procesos operativos.
- El uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos.
- Las contrataciones de personal competente, de acuerdo al Manual de Puesto de NAABOL, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 13 del 19/10/2024.

La validación de la capacidad de alcanzar los resultados planificados de los procesos de provisión del Servicio de Información Aeronáutica / Mapas y Cartas Aeronáuticas, es realizada por la Dirección Nacional de Operaciones, Unidad Nacional de Navegación Aérea, Responsable Nacional de AIM, en coordinación con la UNP.

8.5.2. IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

NAABOL identifica las solicitudes internas o externas, mediante la asignación por el sistema de correspondencia SIGEC de un número correlativo de Hoja de Ruta, adjunto con Carta, Nota Interna o Informe según corresponda, el cual sirve para realizar el seguimiento sobre el estado del trámite.

Las solicitudes que corresponden de manera directa al AIS/AD en los aeródromos, ingresan a partir del formulario de solicitud de emisión de Mensaje FORM AIS/AD-1. Una vez prestado el servicio y emitido el producto se almacena la documentación en la carpeta correspondiente.

La trazabilidad de los servicios se realiza a través de los registros generados durante la ejecución del servicio hasta la culminación del mismo. Los registros generados son administrados en cuanto a su almacenamiento, recuperación, protección y tiempo de retención, de acuerdo a la "Lista Maestra de Registros" NAABOL/P/SGC/002/LIS-002, en la unidad que corresponda. Anexo 8

Asimismo, se han establecido una ficha de control de trazabilidad NAABOL/SGC/AIS/MAP/MAN - 001 R-04., que nos permiten validar si los procesos cumplen con las etapas de los procesos definidos y en caso de detectar alguna desviación en cuál de las etapas se ha producido.

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

8.5.3. PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES O PROVEEDORES EXTERNOS

La propiedad del usuario o del proveedor, pueden incluir datos personales e información documentada presentada por el usuario o el proveedor, necesarias para el desarrollo de la provisión del servicio o para el proceso de contratación. Mientras la propiedad del cliente o proveedor esté bajo el control de NAABOL o se encuentra siendo utilizada por la entidad, se cuida y protege en files (expedientes) con acceso restringido.

Todo el personal de NAABOL que recibe información documentada del cliente o del proveedor, es responsable de cuidar, conservar y evitar su pérdida, daño o deterioro. En el caso de pérdida, daño, deterioro o cuando la información documentada se considere inadecuada para su uso, se analiza la pertinencia de aplicar el "Procedimiento Normativo No Conformidades y Acciones Correctivas" NAABOL/SGC/P- 004

8.5.4. PRESERVACIÓN

Las salidas del servicio son publicadas, entregadas y/o remitidas al cliente en los plazos definidos para la provisión del servicio y de acuerdo a lo establecido en los procedimientos operativos.

En el caso de que esta entrega no sea inmediata, estas salidas son conservadas con las medidas correspondientes que eviten su pérdida o deterioro. La documentación generada desde el inicio hasta la conclusión del trámite se mantiene y conserva en file (expedientes), la forma de conservación, protección y tiempo de retención de los registros, se describe en el "Procedimiento Normativo de Control de Documentos y Registros del Sistema de Gestión De La Calidad" NAABOL/SGC/P – 002, y se registra en la "Lista Maestra de Documentos" NAABOL/P/SGC/002/LIS-001 y en la "Lista Maestra de Registros" NAABOL/P/SGC/002/LIS-002.

8.5.5. ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA

NAABOL determina y cumple con los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas al Servicio de Información Aeronáutica /Mapas y Cartas Aeronáuticas, considerando los requisitos legales y reglamentarios; las consecuencias potenciales no deseadas asociadas al servicio y los requisitos del cliente, incorporándolos en los procedimientos de los procesos operativos correspondientes.

Asimismo, considera los resultados de la retroalimentación del usuario a través de la aplicación de la Evaluación de Satisfacción al Cliente NAABOL/SGC/P-07/ R-01

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

8.5.6. CONTROL DE LOS CAMBIOS

Cuando existe la necesidad de efectuar cambios para la provisión del Servicio de Información Aeronáutica / Mapas y Cartas Aeronáuticas, los Directores Nacionales en coordinación con la Unidad Nacional de Navegación Aérea, Responsable Nacional de AIM, la UNP, revisan y controlan los mismos, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos. Asimismo, aseguran que se conserve la información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y cualquier otra acción que surja de la revisión.

8.6. LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

NAABOL, tiene disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para asegurarse que se cumplen con los requisitos de los clientes, tal como se establece en los Procedimientos operativos del Servicio de Información Aeronáutica / Mapas y Cartas Aeronáuticas, donde se establece la conservación y la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios. Así como en el documento "Requisitos de entrada, salida y salidas no conformes - NAABOL/SGC/AIS/MAP/MAN - 001 R-02.

8.7. CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

NAABOL, asegura de que las salidas que no sean conformes con los requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada, para ello se aplican los registros operativos señalados en los Procedimientos operativos del Servicio de Información Aeronáutica / Mapas y Cartas Aeronáuticas y sus registros correspondientes.

Analiza la pertinencia de aplicar el "Procedimiento de No Conformidades y Acciones Correctivas" NAABOL/SGC/P – 004

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

9.1.1. GENERALIDADES

Para el seguimiento, medición, análisis y evaluación del SGC del Servicio de Información Aeronáutica /Mapas y Cartas Aeronáuticas, NAABOL a través de la UNP determina: los procesos y etapas del proceso que necesitan seguimiento y medición; los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos; la periodicidad para llevar a cabo el seguimiento y la medición y la periodicidad para realizar

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

el análisis y evaluación de los resultados del seguimiento y la medición; tal como se establece en el "Manual de Procedimientos de Planificación, Seguimiento y Evaluación" MAN-DGE-UNP-1 y en los procedimientos de los procesos operativos, estratégicos y de apoyo.

NAABOL realiza la evaluación del desempeño y la eficacia del SGC del Servicio de Información Aeronáutica /Mapas y Cartas Aeronáuticas a través de auditorías de la calidad internas y externas, reuniones de los Equipos de Calidad, reuniones del SGC y reuniones de Revisión por la Dirección y conserva la información documentada como evidencia de los resultados obtenidos en los Informes de auditoría interna y externa, los Planes de Acción Correctiva/Preventiva/Mejora, las actas de Reunión del Equipo de Calidad y las actas y registros de Resultados de la Revisión por la Dirección.

9.1.2. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

El Servicio de Información Aeronáutica / Mapas y Cartas Aeronáuticas, pone al alcance de sus clientes / usuarios, el formulario ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE NAABOL/SGC/P-07/ R-01 AIS / MAP y el formulario de Quejas / Reclamos y/o Sugerencias NAABOL/SGC/P-07/ -REG-03 AIS / MAP, los cuales pueden ser llenados en cualquier momento, cuyo seguimiento es efectuado por el Responsable Nacional AIM.

Cuando sea necesario se aplicarán los "Procedimiento Normativo No Conformidades y Acciones Correctivas" NAABOL/SGC/P- 004 y "Procedimiento Normativo Gestión de Riesgos y Oportunidades" NAABOL/SGC/P - 005. Los resultados del seguimiento y evaluación de las percepciones del cliente, así como las Quejas / Reclamos y/o Sugerencias y las respectivas acciones realizadas, servirán como insumo para la Revisión por la Dirección.

9.1.3. ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

El Servicio de Información Aeronáutica / Mapas y Cartas Aeronáuticas, en coordinación con la UNP, analizan y evalúan periódicamente los datos y la información pertinentes, que surgen por el seguimiento y la medición de:

- La conformidad de los productos y servicios;
- El grado de satisfacción del cliente;
- El desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad;
- Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz;
- La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades;
- El desempeño de los proveedores externos;
- La necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la calidad.

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

Los resultados del análisis y evaluación se plasman en Informes periódicos emitidos de acuerdo a los procedimientos operativos correspondientes, los Informes de auditoría interna y externa, los Planes de Acción Correctiva/Preventiva/Mejora, las actas de Reunión del Equipo de Calidad, los registros de Resultados de la Revisión por la Dirección e Identificación, análisis y evaluación de riesgos y oportunidades; información documentada que se mantiene y conserva de acuerdo a los procedimientos correspondientes.

9.2. AUDITORÍA INTERNA

El Servicio de Información Aeronáutica /Mapas y Cartas Aeronáuticas de NAABOL lleva a cabo auditorías internas una vez al año para determinar si el SGC se mantiene eficaz y es conforme con los requisitos propios de la entidad y de la norma ISO 9001, tal como se establece en el "Procedimiento Normativo Auditoría Interna" NAABOL/SGC/P- 006.

9.3. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

9.3.1. GENERALIDADES

La revisión por la dirección es efectuada por el Director General Ejecutivo de NAABOL, tal como se establece en el "Procedimiento Normativo de Revisión por la Dirección" NAABOL/SGC/P- 006, en la cual se procede con la revisión del estado del SGC del Servicio de Información Aeronáutica /Mapas y Cartas Aeronáuticas a intervalos planificados para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia continua. Así como evaluación de las oportunidades de mejora y necesidades de efectuar cambios en el SGC, política y objetivos de la calidad y los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.

9.3.2. ENTRADAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La Unidad Nacional de Planificación, ejecutará Revisiones por la Dirección del SGC, en reuniones de trabajo en equipo con el equipo de calidad designado en el marco del Servicio de Información Aeronáutica /Mapas y Cartas Aeronáuticas y redactará el Acta de Revisión por la Dirección (NAABOL/SGC/P–003-R03-ARV-01), las entradas establecidas para estos aspectos se basan en lo siguiente:

a) El estado de las acciones de revisiones por la dirección previas
b) Cambios en cuestiones externas e internas que sean pertinentes al Sistema de Gestión de la calidad
c) Desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad
d) La adecuación de recursos
e) Estado de acciones correctivas
f) Oportunidades de mejora

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

g) Otros documentos considerados pertinentes por la Dirección
h) Actas anteriores de la revisión por la dirección
i) Validación de la Política y los objetivos estratégicos del SGC
j) Otros

Nota 1 a la entrada: Puede haber más de una causa para una no conformidad.

Nota 2 a la entrada: La acción correctiva se toma para prevenir que algo **vuelva** a ocurrir, mientras que la acción preventiva se toma **para prevenir** que algo ocurra.

9.3.3. SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Las salidas de la Revisión por la Dirección, deben considerar:

El resultado de la Revisión por la Dirección será registrado en Acta debidamente identificada, cuyas acciones deben quedar establecidas en el "Plan de Acción" NAABOL/SGC/P-003-PL-R01, pudiendo incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con los siguientes aspectos:

a) Mejora de la eficacia del SGC Servicio de Información Aeronáutica / Mapas y Cartas Aeronáuticas y de sus procesos, a través de las **Oportunidades de mejora identificadas.**
b) Mejora del Servicio de Información Aeronáutica / Mapas y Cartas Aeronáuticas ante **cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad** en relación a los requisitos del cliente.
c) Necesidades de recursos.

10. MEJORA

10.1. GENERALIDADES

NAABOL a través del seguimiento y medición que realiza, al análisis y evaluación de datos e información sobre el desempeño y eficacia del SGC del Servicio de Información Aeronáutica / Mapas y Cartas Aeronáuticas, el tratamiento de no conformidades y la revisión por la dirección, identifica e implementa oportunidades de mejora necesarias para:

- Aumentar la satisfacción del cliente, a través de la mejora de los productos y servicios, tomando en cuenta sus necesidades y expectativas actuales y futuras, conforme se evidencia en el "Acta de Revisión por la Dirección (NAABOL/SGC/P–003-R03-ARV-01", donde se plasman los resultados de la Revisión por la Dirección.

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

- Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados, mediante la aplicación del "Procedimiento Normativo No Conformidades y Acciones Correctivas" NAABOL/SGC/P- 004 y "Procedimiento Normativo Gestión de Riesgos y Oportunidades" NAABOL/SGC/P – 005.
- Mejorar el desempeño y la eficacia del SGC, tal como se evidencia en los Informes de auditoría interna y externa, "Plan de Acción" NAABOL/SGC/P-003-PL-R01 y las Actas de Reunión del Equipo de la Calidad

10.2. NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA

Cuando se presentan no conformidades en el SGC del Servicio de Información Aeronáutica / Mapas y Cartas Aeronáuticas de NAABOL, incluidas aquellas originadas por las quejas, se gestionan de acuerdo a lo establecido en el "Procedimiento Normativo No Conformidades y Acciones Correctivas" NAABOL/SGC/P- 004, y cuando corresponda, según el procedimiento "Procedimiento Normativo Gestión de Riesgos y Oportunidades" NAABOL/SGC/P – 005.

La información documentada, sobre la naturaleza de las no conformidades, las acciones tomadas y los resultados de cualquier acción correctiva ejecutada, se registran en el "Plan de Acción" NAABOL/SGC/P-003-PL-R01.

10.3. MEJORA CONTINUA

NAABOL, mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC del Servicio de Información Aeronáutica / Mapas y Cartas Aeronáuticas tomando en cuenta los resultados del análisis y evaluación de los datos e información de los procesos (Ver 9.1.3) y los resultados de la revisión por la dirección (Ver 9.3), donde se identifican necesidades y oportunidades para promover la mejora continua, cuyas acciones tomadas se evidencian en el Acta de Reunión del equipo de la Calidad, en el Acta de Revisión por la Dirección (NAABOL/SGC/P–003-R03-ARV-01) y en el Plan de Acción (NAABOL/SGC/P-003-PL-R03-01).

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

NAABOL Navegación Aérea y Aeropuertos Bolivianos	POLÍTICA DE LA CALIDAD	CÓDIGO	P/SGC/AIS/MAP – 001
		VERSIÓN	3
		FECHA	06/03/2025

POLÍTICA DE CALIDAD
SERVICIO DE INFORMACIÓN AERONÁUTICA Y CARTOGRAFÍA AERONÁUTICA AIS/MAP

Proveer información y datos aeronáuticos completos, oportunos y de calidad, necesarios para la seguridad operacional, regularidad y eficiencia de la navegación aérea; cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios aplicables; manteniendo un alto nivel de competencia del personal, la mejora continua del sistema de gestión de la calidad, la adopción de nuevas tecnologías y la satisfacción de nuestros clientes y partes interesadas.

APROBADO
LIC. ELMER POZO OLIVA
DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO NAABOL

"CALIDAD PASO A PASO - SEGURIDAD EN CADA VUELO"

ANEXO N° 2 : Compromiso por la Dirección

La Dirección General ejecutiva de Navegación Aérea y Aeropuertos Bolivianos – NAABOL, lidera, impulsa y soporta la Organización del Sistema de Calidad, definiendo documentalmente la Política y Objetivos de la entidad en este contexto.

La Dirección asume como fundamental y necesaria la participación de todo el personal en el esfuerzo común de implantación, mantenimiento y mejora del Sistema de Calidad. Por consiguiente, Calidad es toda acción que realice cada uno de nosotros y sólo la podemos conseguir trabajando todos en equipo y responsabilizándose personalmente, ya que cada puesto de trabajo es importante y cada acción debe ser realizada correctamente.

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

ANEXO N° 3 : Alcance

El alcance del sistema de la Gestión de la Calidad es el Servicio de Información Aeronáutica / Mapas y Cartas Aeronáuticas, aplicable al suministro de la información aeronáutica para la Navegación Aérea, que incluyen los procesos de:

- Publicaciones Aeronáuticas (PUB), para la generación de Publicación de Información Aeronáutica (AIP), enmiendas y suplementos a la Publicación de Información Aeronáutica (AMDT, AIP-SUP) y Circulares de Información Aeronáutica (AIC).
- Obtención de datos, elaboración y actualización de Mapas y Cartas Aeronáuticas (MAP).
- Elaboración de Mensaje de Solicitud de Emisión NOTAM.
- Elaboración y emisión de mensajes (NOTAM).
- Elaboración y Publicación del Boletín de Información previa al Vuelo de Área (PIB).

Gestionadas en las instalaciones de NAABOL en: oficina de Publicaciones, Mapas y Cartas Aeronáuticas en sede central de La Paz; oficinas AIS/AD y NOF Internacional en el Aeropuerto Internacional de El Alto – La Paz; oficinas AIS/AD de los Aeropuertos Internacionales y nacionales de: Viru-Viru - Santa Cruz, Jorge Wilstermann – Cochabamba, de Aeropuerto Alcantarí – Sucre, Cap. Av. Oriel Lea Plaza - Tarija, Tte. Av. Jorge Henrich Arauz – Trinidad, Cap. Av. Civ. Aníbal Arab Fadul - Cobija; Juan Mendoza – Oruro y La Joya Andina – Uyuni.

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

ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA
MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS, SERVICIOS Y VIVIENDA

NAABOL
Navegación Aérea y Aeropuertos Bolivianos

NAABOL Navegación Aérea y Aeropuertos Bolivianos	OBJETIVOS DE LA CALIDAD	CÓDIGO	SGC/ AIS/MAP/OC
		VERSIÓN	5
		FECHA	06/03/2025

SERVICIO DE INFORMACIÓN AERONÁUTICA / MAPAS Y CARTAS AERONÁUTICAS– AIS/MAP
PERIODO MAYO 2024 – MAYO 2025

Política de Calidad	Objetivos de Calidad	Actividad	Recursos	Responsable	Tarea	Meta %	Frecuencia de medición	Evaluación	
								Indicador	Fórmula
Proveer información de datos aeronáuticos completos y oportunos, necesarios para la seguridad operacional, regularidad y eficiencia de la Navegación Aérea en cumplimiento de las normativas vigentes aplicables	Asegurar que la información de datos aeronáuticos proporcionada sea completa, precisa y entregada en tiempo real, garantizando la seguridad operacional, la regularidad y la eficiencia de la navegación aérea, en total cumplimiento con la normativa establecida por la OACI y DGAC	En el marco del seguimiento y mantenimiento integral de verificación y validación que asegure la precisión, integridad y puntualidad de la información de datos aeronáuticos antes de su distribución. En el marco de los procedimientos y herramientas establecidos para la revisión y validación de datos, así como controles para la detección temprana de errores.	✓ Sistema de Gestión de la Calidad certificado ✓ Personal calificado y capacitado ✓ Procedimientos e instructivos aprobados. ✓ Equipamiento y Sistemas adecuados ✓ Infraestructura adecuada	✓ Especialista de Publicaciones AIS	Elaboración de: ✓ Publicación de Información Aeronáutica (AIP) ✓ Enmienda de la AIP (AIP AMDT) ✓ Suplemento AIP (AIP SUP)	100%	A requerimiento	Grado de eficiencia en la publicación de la AIP	$X = \frac{Nueva\ edición\ del\ Manual\ AIP\ publicado}{Requerimiento\ de\ la\ DGAC} * 100\%$ **AIP**: Publicación de Información Aeronáutica
						100%	A requerimiento	Grado de eficiencia en la publicación de la Enmienda AIP	$X = \frac{Enmienda\ AIP\ aprobado}{Total\ solicitudes\ aceptadas} * 100\%$ **AMDT**: Enmienda AIP
						100%	A requerimiento	Grado de eficiencia en la publicación de la Suplemento AIP aprobado	$X = \frac{Suplemento\ AIP\ aprobado}{Total\ solicitudes\ aceptadas} * 100\%$ **SUP**: Suplemento
						100%	A requerimiento	Grado de eficiencia en la publicación de la A Circular de Información Aeronáutica aprobado	$X = \frac{Circular\ de\ Información\ Aeronáutica\ aprobado}{Total\ solicitudes\ aceptadas} * 100\%$ **AIC**: Circular de Información Aeronáutica
				✓ Especialista de Mapas y Cartografía Aeronáutica	✓ Obtención de datos aeronáuticos	98%	Semestral	Grado de cumplimiento del plan de trabajo obtención de datos aeronáuticos	$X = \frac{N°\ Datos\ Aeronáuticos\ remitidos}{N°\ total\ de\ Datos\ Aeronáuticos\ solicitados\ en\ la\ gestión} * 100\%$
					✓ Elaboración de Cartas Aeronáuticas	98%	A requerimiento	Grado de cumplimiento del plan de trabajo elaboración de Cartas Aeronáuticas	$\frac{N°\ total\ de\ cartas\ aeronáuticas\ en\ elaboración}{N°\ total\ de\ cartas\ aeronáuticas\ programadas\ en\ la\ gestión} * 100\%$
						98%	Por instrucción	Grado de cumplimiento en la elaboración de Cartas Aeronáuticas	$X = \frac{N°\ total\ de\ cartas\ aeronáuticas\ elaboradas}{N°\ total\ de\ cartas\ aeronáuticas\ requeridas\ en\ la\ gestión} * 100\%$
				✓ ARO AIS-AD I y II	✓ Presentación de solicitud de Solicitud de emisión de NOTAM	98	Trimestral	Grado de eficiencia en el llenado y presentación de solicitudes	$X = \frac{Total\ de\ formularios\ AIS/AD\ 1\ rechazados}{Total\ de\ formularios\ AIS/AD\ 1\ presentados} * 100\%$
				✓ ARO AIS-AD I y II	✓ Solicitud de emisión de mensaje NOTAM	80	Trimestral	Grado de eficiencia en la solicitud de mensaje NOTAM	$X = \frac{Total\ QTA\ generados}{Total\ de\ solicitud\ de\ mensaje\ NOTAM} * 100\%$

				✓ Especialista NOTAM	✓ Emisión de NOTAM	90	Trimestral	Grado de eficiencia en la emisión de NOTAM	$= \frac{Total\ de\ NOTAM\ emitidos\ no\ conformes}{Total\ de\ NOTAM\ emitidos} * 100\%$
				✓ ARO AIS-AD I	✓ Elaboración de ✓ Boletín de Información Previa al Vuelo (PIB)	98	Trimestral	Grado de eficiencia en la publicación de PIB	$X = \frac{N°\ total\ de\ PIB\ publicados}{N°\ total\ NOTAM\ emitidos} * 100\%$ $X = \frac{N°\ total\ de\ PIB\ publicados\ errados}{Total\ de\ PIB\ publicados} * 100\%$ $X = \frac{Total\ de\ PIB\ publicados\ respecto\ NOTAM\ vencidos}{Total\ de\ NOTAM\ vencidos} * 100\%$ **PIB:** Boletín de Información Previo al Vuelo
Garantizar un alto nivel de competencia del personal en la prestación de los servicios	Asegurar que el 95% del personal reciba instrucción especializada y certificación anual en sus respectivas áreas de servicio, con el fin de mantener un alto nivel de competencia y asegurar la calidad en la prestación de los servicios	Implementar y Gestionar el Programa de Instrucción y Certificación Anual que incluya a la AIS /MAP	✓ Evaluación de Necesidades de Capacitación ✓ Personal AIS ✓ Programa de instrucción de NAABOL ✓ Presupuesto ✓ CIAC (Silabos, Instructores, evaluadores) ✓ Evaluación y Certificación	✓ Dirección Nacional Ejecutiva ✓ Dirección Nacional Operativa ✓ Responsable Nacional AIM ✓ Responsable Nacional Gestión de Instrucción	✓ Optimizar los procesos de instrucción y certificación para asegurar la calidad en la prestación de servicios	95	Anual	Grado de eficiencia en la Ejecución de Capacitaciones	$X = \frac{N°\ total\ capacitaciones\ efectuadas}{N°\ total\ de\ capacitaciones\ programadas} * 100\%$
Asegurar la satisfacción de nuestros clientes a través de la mejora continua.	Alcanzar una satisfacción del cliente del 80% o superior, medida a través de encuestas de retroalimentación, para la mejora continua que incluya la revisión semestral de procesos y la resolución proactiva de problemas identificados	Implementar el Procedimiento para el "PROCEDIMIENTO NORMATIVO SATISFACCION AL CLIENTE USUARIO" de Mejora Continua para la Satisfacción del Cliente	✓ Personal AIS ✓ Formularios de encuesta de satisfacción	✓ Responsable Nacional AIM ✓ Especialista Publicaciones AIS ✓ Técnico Especialista en NOTAM ✓ ARO AIS-AD I ✓ Especialista de Mapas y Cartografía Aeronáutica ✓ Unidad Nacional de Planificación	✓ Capacidad de respuesta, la atención al Cliente y su satisfacción, respecto los servicios y productos liberados por la AIS/MAP.	80	Semestral	Grado de eficiencia en la Satisfacción del Cliente	$X = \frac{N°\ total\ de\ Clientes\ Satisfechos}{N°\ total\ de\ clientes\ encuestados} * 100\%$

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
INGRID POPPE GONZÁLEZ **PROFESIONAL DE GESTION DE LA CALIDAD**	ALVARO GUTIERREZ URQUIZU **JEFE DE UNIDAD NACIONAL DE PLANIFICACIÓN**	MBA Lic. Elmer Pozo Oliva DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO NAVEGACIÓN AÉREA Y AEROPUERTOS BOLIVIANOS NAABOL

ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA
MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS, SERVICIOS Y VIVIENDA

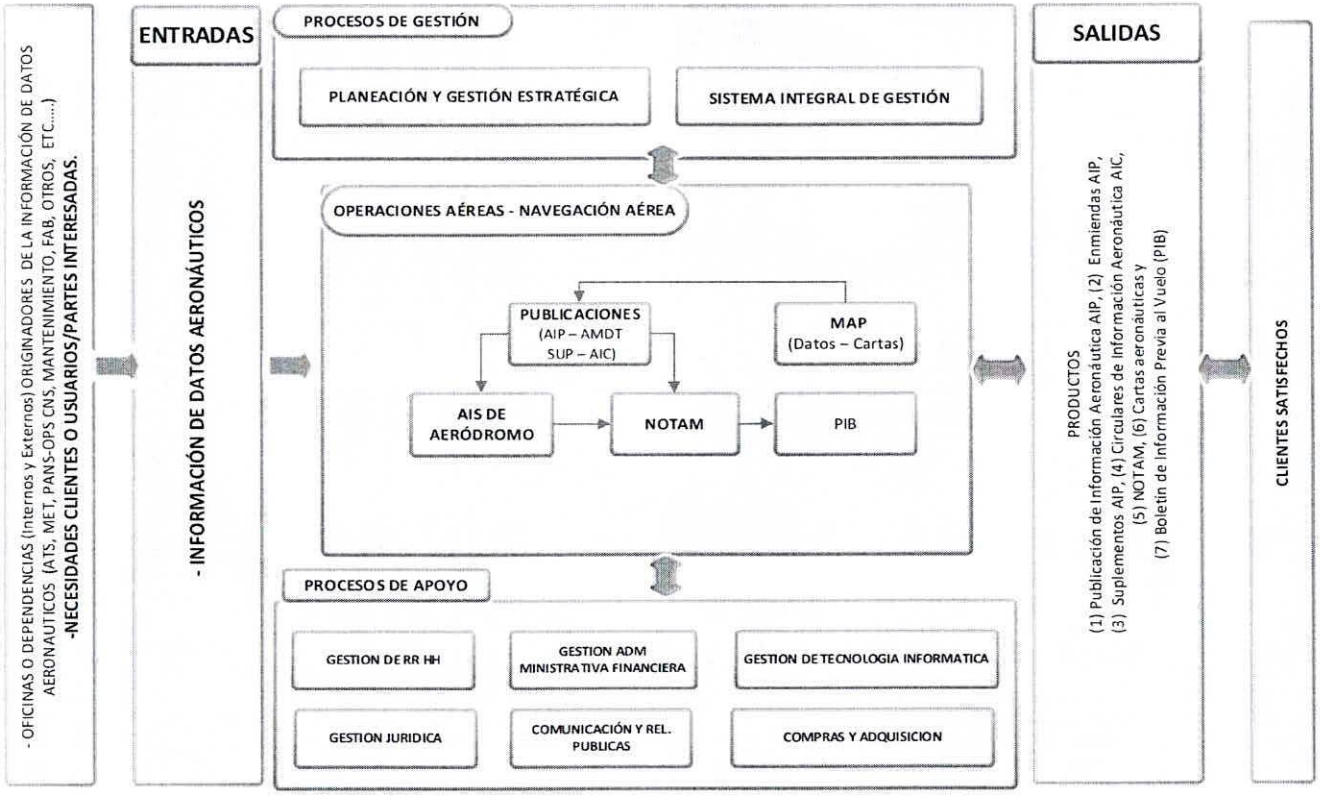
NAABOL
Navegación Aérea y Aeropuertos Bolivianos

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
ALVARO MANUEL GUZMAN VEGA. **RESPONSABLE NACIONAL DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN**	OMAR RAÚL ALCÓN TORREZ **JEFE DE UNIDAD DE NAVEGACIÓN AÉREA** WILSON SANGUEZA CHARACAYO **DIRECTOR NACIONAL DE OPERACIONES**	LIC. ELMER POZO OLIVA **DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO NAABOL**

"CALIDAD PASO A PASO - SEGURIDAD EN CADA VUELO"

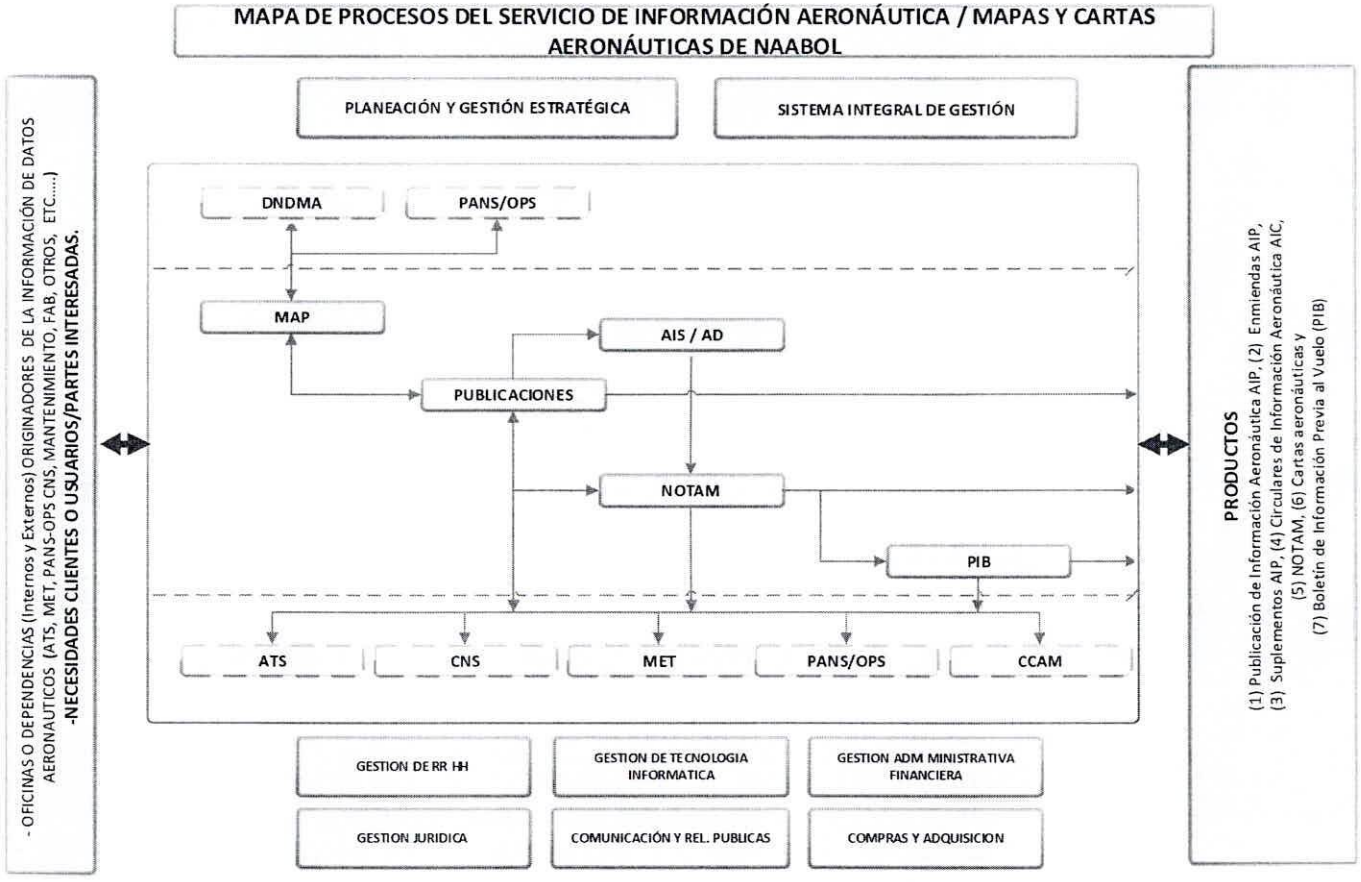
ANEXO N° 5 A: MAPA DE PROCESOS DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN AERONÁUTICA / MAPAS Y CARTAS AERONÁUTICAS DE NAABOL

MAPA DE PROCESOS DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN AERONÁUTICA / MAPAS Y CARTAS AERONÁUTICAS DE NAABOL



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

ANEXO N° 5 B: MAPA DE PROCESOS DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN AERONÁUTICA / MAPAS Y CARTAS AERONÁUTICAS DE NAABOL



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

ANEXO N° 5 C: INTERPRETACIÓN MACROPROCESO - SERVICIO DE INFORMACIÓN AERONÁUTICA

ENTRADA AL PROCESO				
Necesidades clientes o usuarios/partes interesadas		Sus Partes Interesadas, Referirse A Matriz de Partes Interesadas		
Datos aeronáuticos		Sus entradas, establecidas por sección de la AIS en el documento: REQUISITOS DE ENTRADA, SALIDA Y SALIDAS NO CONFORMES SERVICIO DE INFORMACIÓN AERONÁUTICA AIS / MAP		
N°	**PROCESO**	**MARCO NORMATIVO**	**SIGLA**	**¿QUE ES?**
1	**PROCESOS DE GESTIÓN**	**PLANEACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA**		
		a) Plan de Desarrollo Económico y Social 2021- 2025	PDES	Plan de mediano plazo del Estado Plurinacional de Bolivia.
		b) Plan Sectorial de Desarrollo Integral – Viceministerio de Transportes 2021-2025	PSDI	Articula la planificación del sector incluyendo la planificación estratégica institucional y la planificación de las entidades públicas bajo dependencia, tuición o sujeción del Ministerio de Obras Públicas Servicio y Vivienda
		c) Plan Estratégico Institucional 2021 - 2025	PEI	Documento que establece la dirección, metas y estrategias a largo plazo de NAABOL.
		d) Plan Operativo Anual	POA	Instrumento de gestión de corto plazo, donde se aseguran entre otros: • Presupuesto, • Salarios • Capacitación • Compras • Mantenimientos
		SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
		El SIG, es un sistema único diseñado para gestionar diversos aspectos de las operaciones de NAABOL, de acuerdo con múltiples normas y puntos en común, como las de medio ambiente, gestión de la calidad, seguridad operacional y seguridad de la aviación civil, con el objetivo de que la entidad, sea más eficaz y eficiente.		
2	**PROCESOS OPERATIVOS (sustantivos)**	a) PUBLICACIONES	AIP, AMDT, SUP, AIC	Productos AIS
		b) MAP	MAPAS	Datos aeronáuticos Planos Cartas cartográficas
		c) AIS DE AERÓDROMO		Mensaje de Solicitud de emisión de NOTAM
		d) NOTAM	NOTAM	Aviso aeronáutico
		e) PIB	PIB	Publicación de boletín de información previa al vuelo
3	**PROCESOS DE APOYO**	a) GESTION DE RR HH	RRHH	Captación e incorporación de nuevos colaboradores fortalecimiento y

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

				capacitación. planificar, ejecutar y monitorear el personal de NAABOL.
		b) GESTION ADMMINISTRATIVA FINANCIERA	DNAF	Proceso utilizado para planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades administrativas, financieras de la entidad.
		c) GESTION DE TECNOLOGIA INFORMATICA	TICS CNS	Administración y planificación de los recursos tecnológicos (dotación, mantenimiento y soporte) así como el resguardo de la información de la entidad.
		d) GESTION JURIDICA	DNJ	Soporte legal de la entidad: se generan los contratos de los servidores públicos y cualquier compra de bien y o servicio requerido.
		e) COMUNICACIÓN Y REL. PUBLICAS		Comunica por redes sociales las actividades y novedades relacionadas con la AIS. Pública en la página web los manuales, reglamentos y cualquier documento que deba ser socializado.
		f) COMPRAS Y ADQUISICION		Adquisición de bienes y servicios: se evalúa al proveedor externo en el marco del cumplimiento a especificaciones técnicas generadas por la unidad solicitante

SALIDAS DEL PROCESO	
PRODUCTOS (1) Publicación de Información Aeronáutica AIP, (2) Enmiendas AIP, (3) Suplementos AIP, (4) Circulares de Información Aeronáutica AIC, (5) NOTAM, (6) Cartas aeronáuticas y (7) Boletín de Información Previa al Vuelo (PIB) **CLIENTES SATISFECHOS**	Sus salidas, establecidas por sección de la AIS en el documento: **REQUISITOS DE ENTRADA, SALIDA Y SALIDAS NO CONFORMES** **SERVICIO DE INFORMACIÓN AERONÁUTICA AIS / MAP**

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

ANEXO N° 6A: PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

NAABOL NAVEGACIÓN AÉREA Y AEROPUERTOS BOLIVIANOS	PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS			
N°	**PASO**	**EVIDENCIA**	**OBSERVACIÓN**	**RESPONSABLE**
1	**IDENTIFICAR EL CAMBIO**	Formato de planificación del cambio	Identificar cual es el cambio y en que proceso o actividad se va a realizar	Lider del proceso
2	**ANALIZAR EL CAMBIO**	Formato de planificación del cambio	Determinar si el cambio ayuda a mejorar o no el proceso. verificar si cumple el objetivo del proceso, si existen los recursos y las consecuencias que trae para el SGC AIS MAP	alta dirección
3	**PLANIFICAR EL CAMBII**	Formato de planificación del cambio	Determinar el responsable y las actividades a desarrollar bajo un cronograma que permita realizar el seguimiento.	Alta dirección
4	**COMUNICAR EL CAMBIO**	Formato de planificación del cambio	Determinar a quien se debe comunicar	UNP
5	**IMPLEMENTAR EL CAMBIO**	Formato de planificación del cambio	Asegurar que el cambio se implemente y comunicarlo a las partes interesadas	Alta dirección
6	**REALIZAR EL SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL CAMBIO**	Formato de planificación del cambio	Realizar el seguimiento a los resultados obtenidos con el cambio, realizar informe a la alta dirección mostrando los resultados y en su caso las observaciones para tomar acciones correctivas siempre bajo el objetivo de la mejora continua	UNP SIG

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

ANEXO N° 6B: FORMATO DE PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

NAABOL NAVEGACIÓN AÉREA Y AEROPUERTOS BOLIVIANOS	FORMATO PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS	CÓDIGO: NAABOL/SGC/AIS/MAP/MAN - 001 R-01 VERSIÓN 1

PROCESO			**RESPONSABLE**			
FECHA			**VERSIÓN**			
CAMBIO IDENTIFICADO						
OPORTUNIDADES DE MEJORA						
RECURSOS						
PARA QUÉ						
DÓNDE						
CUÁNDO						
QUIÉN						
A QUIEN COMUNICAR						
CÓMO						
CUÁNTO						
ACTIVIDADES A REALIZAR:						
OBSERVACIONES:						
REVISÓ			**APROBÓ**			

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

ANEXO 7A: SEGUIMIENTO OBJETIVOS DE CALIDAD

NAABOL	SEGUIMIENTO OBJETIVOS DE CALIDAD									CODIGO: NAABOL/SGC/AIS/MAP/MAN - 001 R-03A VERSIÓN 1
Política de Calidad	Objetivos de Calidad	Actividad	Recursos	Responsables	Meta	Frecuencia de medición	Evaluación		Seguimiento	
					%		Indicador	Fórmula	Cumplimiento	Observaciones

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

ANEXO N° 7B: SEGUIMIENTO INDICADORES DE PROCESOS

NAABOL	SEGUIMIENTO INDICADORES DE PROCESO	CODIGO: NAABOL/SGC/AIS/MAP/MAN 001 R-03B. VERSIÓN 1

PROCESO	CÓDIGO	Indicador Productividad	Período	Conformidad	Responsable	Evaluación		Seguimiento						
						Fórmula	Medida de verificación	Cumplimiento	1 er Trim	2 er Trim	3 er Trim	4 er Trim	5 er Trim	Observaciones

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

ANEXO N° 8: FICHA DE CONTROL DE TRAZABILIDAD

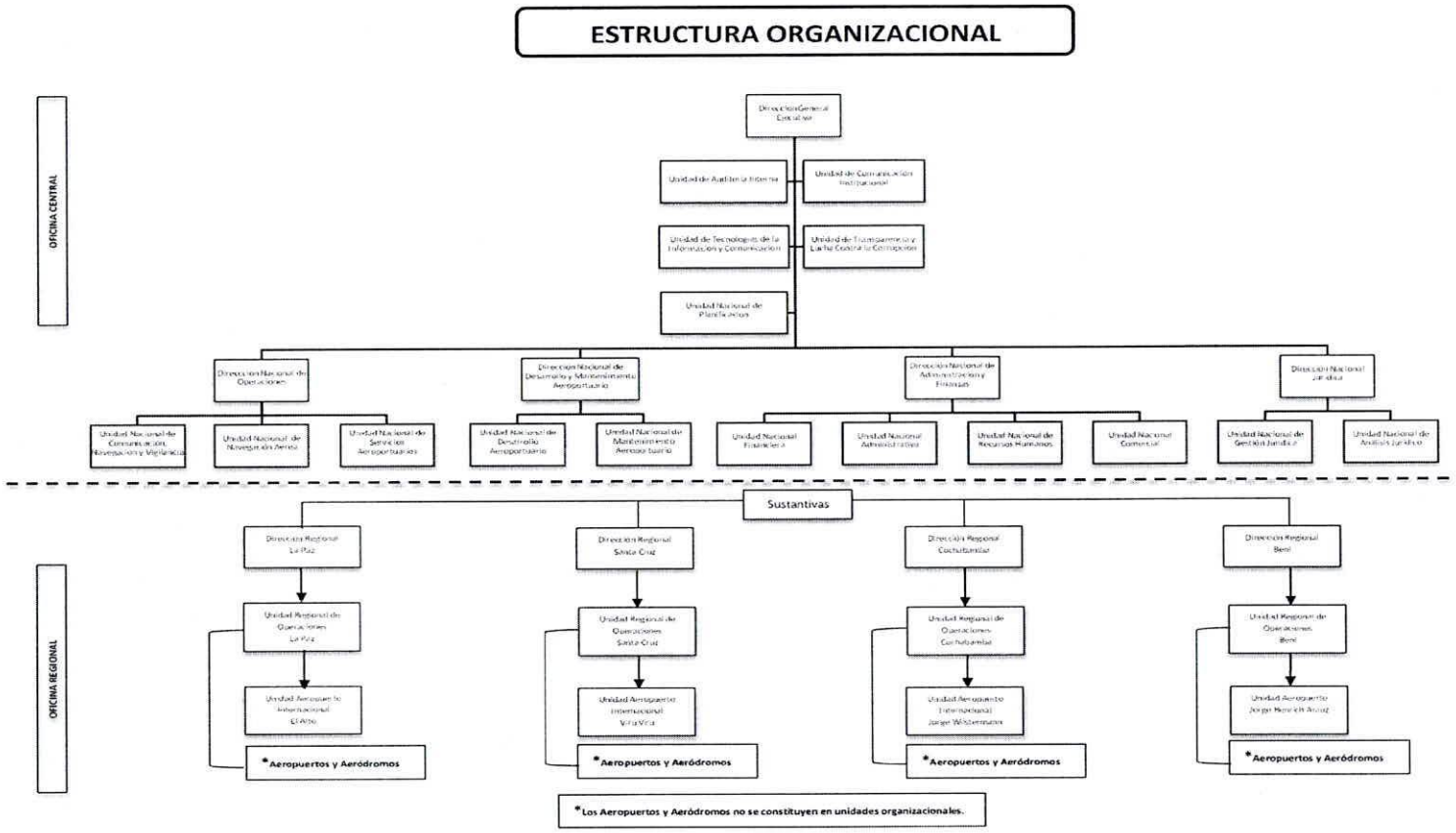
NAABOL NAVEGACIÓN AÉREA Y AEROPUERTOS BOLIVIANOS	FICHA DE CONTROL TRAZABILIDAD	CÓDIGO: CODIGO: NAABOL/SGC/AIS/MAP/MAN - 001 R-04. Version:01 Fecha: 14/08/2024

DETALLE				OBSERVACIONES
DETALLE	DOCUMENTO	FECHA	DESCRIPCION	

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

ANEXO N° 9 : ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE NAABOL

La estructura organizacional de NAABOL se expresa en el siguiente organigrama:



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