MANUAL DE LA CALIDAD NAABOL

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Nombre:	Ingrid Poppe González	Alvaro J. Gutiérrez Urquizu	Elmer Pozo Oliva
Cargo:	Profesional de Planificación I	Jefe de Unidad Nacional de Planificación	Director General Ejecutivo
Fecha:	26/03/2024	01/04/2024	03/04/2024
Firma y Sello:	Lic. Ingrid M.D. Poppe González PROFESIONAL DE PLANIFICACIÓN I NAVEGACIÓN AÉREA Y AEROPUERTOS BOLIVIANOS NAABOL	Alvaro Gutiérrez Urquizu JEFE DE UNIDAD NACIONAL DE PLANIFICACIÓN NAVEGACIÓN AÉREA Y AEROPUERTOS BOLIVIANOS NAABOL	Lic. Elmer Pozo Oliva DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO NAVEGACIÓN AÉREA Y AEROPUERTOS BOLIVIANOS NAABOL

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

Contenido

0. INTRODUCCIÓN 5
0.1. GENERALIDADES 5
0.1.1. MISIÓN 5
0.1.2. VISIÓN 5
0.2. ENFOQUE A PROCESOS 6
0.2.1. GENERALIDADES 7
0.3. RELACIÓN CON OTRAS NORMAS DE SISTEMAS DE GESTIÓN 7
1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN 7
1.1. OBJETO 7
1.2. CAMPO DE APLICACIÓN 7
1.3. RESPONSABILIDAD 7
1.4. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN 8
1.5. FORMATO Y DISTRIBUCIÓN 8
2. REFERENCIAS NORMATIVAS 8
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES 9
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN 10
4.1. COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO 10
4.2. COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS 10
4.3. DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD 10
4.3.1. ALCANCE 10
4.3.2. JUSTIFICACIÓN DE LOS REQUISITOS NO APLICABLES 10
4.4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS 11
5. LIDERAZGO 11
5.2. POLÍTICA 13
5.2.1 POLÍTICA DE LA CALIDAD 13
5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES ORGANIZACIONALES 14
6. PLANIFICACIÓN 14
6.1. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES 14

UNIDAD NACIONAL DE PLANIFICACIÓN V°B° A.G. NAABOL

6.2. OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS 15
6.3. PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS 15
7. APOYO 16
7.1. RECURSOS 16
7.1.1. GENERALIDADES 16
7.1.2. PERSONAS 16
7.1.3. INFRAESTRUCTURA 17
7.1.4. AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS 18
7.1.5. RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN 18
7.1.5.1. GENERAL 18
7.1.5.2. TRAZABILIDAD DE LA MEDICIÓN 19
7.1.6. CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL 20
7.2. COMPETENCIA 21
7.3. TOMA DE CONCIENCIA 22
7.4. COMUNICACIÓN 22
7.5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA 23
7.5.1. GENERALIDADES 23
7.5.2. CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN 24
7.5.3. CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA 24
8. OPERACIÓN 25
8.1. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL 25
8.2. REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 26
8.2.1. COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE 26
8.2.2 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 26
8.2.3 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 27
8.3. DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 28
8.4. CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE 28
8.4.1. GENERALIDADES 28
8.4.2. TIPO Y ALCANCE DEL CONTROL 28
8.4.3. INFORMACIÓN PARA LOS PROVEEDORES EXTERNOS 28
8.5. PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO 29

UNIÓN NACIONAL DE PLANIFICACIÓN A.D.U. NAABOL

8.5.1. CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO 29
8.5.2. IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD 29
8.5.3. PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES O PROVEEDORES EXTERNOS 30
8.5.4. PRESERVACIÓN 30
8.5.5. ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA....31
8.5.6. CONTROL DE LOS CAMBIOS 31
8.6. LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 31
8.7. CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES....31
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO 31
9.1. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN 31
9.1.1. GENERALIDADES....31
9.1.2. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE....32
9.1.3. ANÁLISIS Y EVALUACIÓN....33
9.2. AUDITORÍA INTERNA....33
9.3. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN 33
9.3.1. GENERALIDADES....33
9.3.2. ENTRADAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN....34
9.3.3. SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN....34
10. MEJORA....35
10.1. GENERALIDADES....35
10.2. NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA 35
10.3. MEJORA CONTINUA 35
ANEXO N° 1 : Política de Calidad....37
ANEXO N° 2 : Compromiso por la Dirección 38
ANEXO N° 3 : Alcance 39
ANEXO N° 3 : Objetivos de Calidad 40
ANEXO N° 4: Estructura Organizacional de NAABOL 42

UNIDAD NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Visto Bo A.G.U. NAABOL

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 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.

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

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

UNIDAD NACIONAL DE PLANIFICACIÓN V°B° A.C.U. NAABOL

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

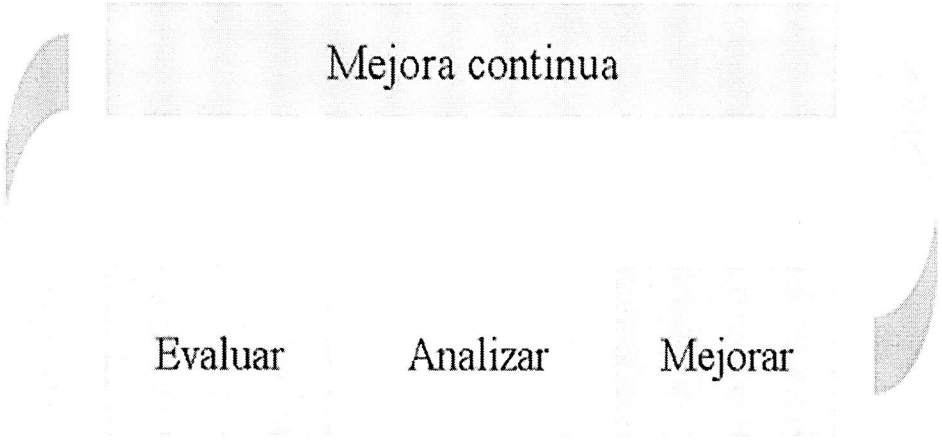
En este contexto, NAABOL, ha establecido cuatro objetivos estratégicos institucionales que incluyen el fortalecimiento institucional, la construcción, ampliación y/o mejora de infraestructura aeroportuaria, la modernización del equipamiento necesario para la atención a la navegación aérea, comunicación 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 que forman parte del SGC de NAABOL, se gestionan de manera sistemática, controlando las interrelaciones e interdependencias entre los mismos, lo que contribuye a la consecución de los resultados previstos de acuerdo los objetivos de la calidad, la política de la calidad y la Dirección Estratégica.

Los procesos que forman parte del SGC y su interrelación, se describen en detalle en el Manual de Procesos NAABOL-MAN-002.

UNIDAD NACIONAL DE PLANIFICACIÓN V°B° A.G.U. NAABOL

0.2.1. GENERALIDADES

Para lograr la eficacia del SGC 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 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 NBSPO
- Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa NBSOA
- Normas Básicas del Sistema de Presupuesto NBSP
- Normas Básicas del Sistema de Contabilidad Integrada NBCI
- Normas Básicas del Sistema de Tesorería NBST
- Normas Básicas del Sistema de Administración de Personal NBSAP
- Normas Básicas del Sistema de Administración de Bienes y Servicios NBSABS
- Normas Básicas del Sistema de Control Gubernamental

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

1.1. OBJETO

El presente manual tiene por objetivo describir el Sistema de Gestión de la Calidad de Navegación Aérea y Aeropuertos Bolivianos, bajo la norma ISO 9001:2015, comprensión de la organización y su contexto, el liderazgo y compromiso, planificación de los cambios, acciones para abordar los riesgos y las oportunidades, la asignación de los recursos y demás instrumentos que han definido en busca de la satisfacción del cliente a través de la mejora continua de todos sus procesos.

1.2. CAMPO DE APLICACIÓN

El presente Manual es aplicable a todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad (ISO 9001 : 2015) de Navegación Área y Aeropuertos Bolivianos.

1.3. RESPONSABILIDAD

UNIDAD NACIONAL DE PLANIFICACIÓN V°B° A.C.U. NAABOL

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

El Director General Ejecutivo de NAABOL, es el responsable de la aprobación del presente Manual de la Calidad, 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.

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.

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

UNIDAD NACIONAL DE PLANIFICACIÓN V°B° A.G.U. NAABOL

- 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.
- ISO 19011 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión.
- ISO 31000 Gestión del riesgo - Principios y directrices
- RAB's Reglamentación Aeronáutica Boliviana (vigente)

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

El presente Manual de la Calidad utiliza los términos incluidos en la norma ISO 9000 Sistema de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario.

SIGLAS:

MOPSV	-	Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda
NAABOL	-	Navegación Aérea y Aeropuertos Bolivianos
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
MOF	-	Manual de Organización y Funciones
MPP	-	Manual de Procesos y Procedimientos
PEI	-	Plan Estratégico Institucional
POA	-	Plan de Operaciones Anual
POAI	-	Plan de Operaciones Anual Individual
RESOA	-	Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa
RESPO	-	Reglamento Específico del Sistema de Programación Operativa
RESP	-	Reglamento Específico del Sistema de Presupuesto

UNIDAD NACIONAL DE PLANIFICACIÓN A.C.U. NAABOL

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

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
DGAC	-	Dirección General de Aeronáutica Civil

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 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 se presenta en el 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.

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

Los servicios que se encuentren implementando el SGC NB ISO 9001: 2015, se deben enmarcar en el "Alcance de Calidad de NAABOL" (Anexo N° 3) y establecer puntualmente su alcance y los productos que se generan en cada servicio.

4.3.2. JUSTIFICACIÓN DE LOS REQUISITOS NO APLICABLES

UNIDAD NACIONAL DE PLANIFICACIÓN A.G.U. NAABOL

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

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 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 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, y los legales y reglamentarios aplicables.

Los procesos necesarios para el SGC y sus interacciones, se presentan en el Mapa de Procesos de NAABOL y del Servicio en específico que se encuentre implementado el SGC, así como en las Fichas de Proceso que se describen en el Manual de Procesos y Procedimientos MAN-MPP- DGE-UNP-1, donde se han determinado los procesos necesarios para su operación.

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.

UNIDAD NACIONAL DE PLANIFICACIÓN NAABOL V°B° A.A.U.

- 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 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).
- 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 AI 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. Los requisitos del usuario se describen en el Manual de Procesos correspondiente al Servicio que se encuentra implementado el SGC, y se incorporan en la provisión del servicio mediante los procedimientos de los procesos operativos.
- 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

UNIDAD NACIONAL DE PLANIFICACIÓN A.C.O. NAABOL

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 la 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)

5.2. POLÍTICA

5.2.1 POLÍTICA DE LA CALIDAD

La Política de Calidad es el compromiso que asume 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 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 de NAABOL, que la utiliza como su guía y coadyuva a su cumplimiento a través de los objetivos de la calidad.

Los servicios que se encuentren implementando el SGC NB ISO 9001: 2015, deben enmarcar su política en la Política de Calidad de NAABOL (Anexo N° 1).

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 y/o actas de reunión del equipo de la Calidad.
- Está disponible para el personal de NAABOL y las partes interesadas pertinentes a través de la página web institucional www.naabol.gob.bo.

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

- 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.

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, mediante memorándum, nombra formalmente al equipo de calidad del Servicio que implementara el SGC, con personal de la UNP, asignándoles 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.

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

NAABOL, planifica el SGC y 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:

UNIDAD NACIONAL DE PLANIFICACIÓN NAABOL

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

NAABOL, 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".

6.2. OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS

El Director General Ejecutivo de NAABOL, aprueba los objetivos de calidad (Anexo N°2) 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 realizan a través de la Revisión por la Dirección y de reuniones del Equipo de Calidad, previstas para este fin.

Los servicios que se encuentren implementando el SGC NB ISO 9001: 2015, deben enmarcar en los "**OBJETIVOS DE LA CALIDAD**" (Anexo N° 4) y establecer puntualmente los objetivos referidos a su servicio.

6.3. PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

UNIDAD NACIONAL DE PLANIFICACIÓN V°B° A.G.N. NAABOL

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

Cuando existe la necesidad de realizar cambios en el SGC, 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 considera:

- El propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales.
- La integridad del sistema de gestión de la calidad.
- La disponibilidad de recursos.
- La asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

La información relacionada con la planificación y ejecución de los cambios del SGC, 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.

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 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 realiza permanente capacitaciones al personal de la entidad.

UNIDAD NACIONAL DE PLANIFICACIÓN A.G.I. NAABOL

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

La instrucción del personal del NAABOL reposa en dos pilares, el Programa de Instrucción de área sustantiva, el cual se encuentra aceptado por la Autoridad Aeronáutica competente, y comprende procedimientos, requisitos, material de orientación e información general para llevar a cabo la instrucción del personal técnico - operativo de NAABOL, con el fin de mantener la competencia en un nivel óptimo, de forma continua, con el fin de mantener un elevado nivel de calidad, seguridad, eficiencia y eficacia en la navegación área y operaciones aeroportuarias, en cumplimiento a los Procedimientos Operativos Normalizados (SOP´s) vigentes y aprobados por la AAC y la Reglamentación Aeronáutica Boliviana (RAB).

Paralelamente, se ha implementado el Centro de Instrucción Aeronáutica Civil "CIAC-NAABOL" que es otra instancia de formación y capacitación de profesionales aeronáuticos, especializado en el campo de navegación aérea y gestión aeroportuaria, El ámbito específico del "CIAC-NAABOL" se centra en la instrucción aeronáutica, con un alcance definido por la Reglamentación Aeronáutica Boliviana 141 con fines formativos.

El segmento de mercado inicial del CIAC-NAABOL, será enfocado en el cliente interno, con una fase posterior de atención a clientes y consumidores externos nacionales e internacionales.

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 los servicios donde se encuentran implementando SGC NB 9001 : 2015, mismos que son acreditados mediante certificados.

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 de los procesos del SGC que permita lograr la conformidad de los servicios definidos en el alcance del mismo.

Para este efecto, prevé en el Plan Operativo Anual de la gestión vigente, la ejecución de proyectos de inversión aeroportuaria que comprende, la mejora de los aeropuertos y las condiciones para el usuario a través de la ejecución de: Infraestructura aeroportuaria – Equipamiento y la Actualización de sistemas aeronáuticos,

UNIDAD NACIONAL DE PLANIFICACIÓN VºBº A.G.N. NAABOL

Asimismo, prevé la conservación de la infraestructura aeronáutica con el mantenimiento de los aeropuertos lado aire y lado tierra, y establece Recursos de transporte - Tecnologías de la información y comunicación, entre otros.

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 de los procesos del SGC que permita lograr la conformidad de los servicios definidos en el alcance del mismo. El ambiente de trabajo incluye factores humanos y físicos, como: - Sociales (ambiente no discriminatorio)

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,

En caso de que se utilicen dispositivos (equipos) para la medición de los productos o servicios, NAABOL, mantiene en perfectas condiciones de uso los dispositivos de medición, para este efecto considera, en el marco de la normativa vigente:

- Que sean adecuados para el tipo específico de actividades.
- Que se les de mantenimiento necesario para asegurarse de su funcionamiento adecuado.
- Que se apliquen controles periódicos y protocolos de verificación
- Verificarse o calibrarse comparados con patrones apropiados.

UNIDAD NACIONAL DE PLANIFICACIÓN A.C.N. NAABOL

- Que sean identificados para mostrar su estado, calibración y control.
- Que se protejan contra incidentes que pudieran invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición.

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".

Asimismo, en el marco de cada servicio a ser implementado, determina **la intensidad de los controles** aplicados sobre cada equipo, y se deben establecer sus propios procedimientos de verificación, manteniendo el rigor técnico necesario para asegurar que los equipos son capaces de cumplir su función, porque el objetivo es asegurar la **conformidad del producto y/o servicio**.

Entre los elementos básicos del sistema de control de dispositivos de seguimiento y medición se pueden mencionar los siguientes:

- **Inventario:** listado de todos los equipos que se utilizan para medición y una ficha (digital o impresa) para cada equipo. Es conveniente asignar un código o identificación única a cada elemento, el cual deberá estar físicamente sobre el elemento, o bien utilizar cualquier otro método que garantice su identificación fácil e inequívoca.
- **Ficha de equipo:** Documento que describe todas las características relevantes de cada equipo, que puede estar en cualquier tipo de soporte, pero siempre debe estar asociado al equipo o equipos correspondientes.
- **Estado actual de los equipos:** Personal técnico, identifica el estado/situación de cada equipo y tipo de mantenimiento a requerir (mantenimiento (preventivo y/o correctivo).
- **Controles a realizar:** Determinar qué controles de verificación o calibración debe recibir cada equipo, indicando qué se ha de hacer, quién lo ha de hacer (servicio externo o propio), qué procedimientos se han de utilizar, y cada cuánto hay que efectuar los controles.
- **Criterios de conformidad**: En función del uso que se haga de cada equipo, se deben determinar los límites que separan un equipo conforme de otro que no lo es. El resultado de cada verificación o calibración debe ser analizado, y en base a dicho criterio, se debe resolver si el equipo es apto o no para su uso previsto.
- **Identificación y registro del estado de los equipos**: Para asegurar la conformidad del producto, hay que asegurarse de que los equipos de medición (o seguimiento) han sido declarados aptos dentro del sistema. El método más extendido y sencillo es añadir una etiqueta de conformidad o no conformidad a los equipos que han sido verificados o calibrados

UNIDAD NACIONAL DE PLANIFICACIÓN VºBº A.N.U. NAABOL

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:

- 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, 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.

Cuando corresponda, los conocimientos de la organización se incluyen en la información documentada del SGC, cuando se realiza su creación y/o actualización.

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, que se establecen en los términos de referencia para un determinado puesto en tanto, una vez aprobada que el personal pase a planta y se registre en el formulario de Programación Operativa Anual Individual (POAI).

El personal de NAABOL cuenta con un registro denominado Ficha Personal, el cual contiene información que evidencia la educación, formación y/o experiencia del personal que ocupa un puesto con relación a los términos de referencia establecidos para dicho puesto. Periódicamente esta información es actualizada.

Cada unidad organizacional aprueba el informe de actividades de su personal, donde se evidencia el cumplimiento a los términos de referencia establecidos para cada puesto, (en tanto, se pueda realizar la evaluación del desempeño del personal de planta, 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.

UNIDAD NACIONAL DE PLANIFICACIÓN V°B° A.N.U. NAABOL

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 marco del alcance definido para el SGC, 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.

Para el logro de la toma de conciencia del personal de NAABOL, al inicio de las implementaciones de un sistema de gestión de calidad en cualquiera de los servicios de la entidad, se debe elaborar un plan de implementación del sistema, el mismo que considera la conformación de un equipo de calidad, conformado por la Unidad Nacional de Planificación y personal del servicio correspondiente, aspecto que fortalece el compromiso del personal con el logro de los objetivos del proceso y la institución.

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, 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,

UNIDAD NACIONAL DE PLANIFICACIÓN A.G.U. NAABOL

- 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.

7.5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA

7.5.1. GENERALIDADES

El SGC 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.

UNIDAD NACIONAL DE PLANIFICACIÓN A.C.C. NAABOL

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

Según su naturaleza y considerando el SGC, la información documentada con la que se cuenta es la siguiente:

- Convenios y/o acuerdos internacionales y documentación relacionada.
- Leyes,
- Decretos Supremos,
- Resoluciones Ministeriales,
- Resoluciones Bi Ministeriales,
- Resoluciones Administrativas.
- Reglamentos
- 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.

La información documentada establecida para el SGC, se encuentra disponible en la página WEB (www.naabol.gob.bo), y se controlan de acuerdo al "Procedimiento Normativo de Control de Documentos y Registros del Sistema de Gestión de la Calidad" NAABOL/SGC/P -002.

7.5.2. CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN

La creación y actualización de la información documentada, 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.

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

UNIDAD NACIONAL DE PLANIFICACIÓN A.N.U. NAABOL

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 de sus servicios 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
- 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 los procedimientos para los procesos del SGC.
- 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 establecido para el servicio que se encuentre implementando el SGC y la Revisión por la Dirección.

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

- 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.

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 de sus servicios, que incluyen 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 - "Encuesta de Satisfacción al Usuario" NAABOL/SGC/P-07/ R-02 (Ver 9.1.2).
- NAABOL pone al alcance de sus clientes, el "Formulario de Quejas y Reclamos" NAABOL/SGC/P-07/ R-03, mediante el cual el cliente puede manifestar su conformidad o disconformidad con el producto/servicio el mismo que será recepcionado mediante 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
- Asimismo, NAABOL pone al alcance de sus clientes, los formularios de "Evaluación de Satisfacción del Cliente" NAABOL/SGC/P-07/ R-01, "Encuesta de Satisfacción al Usuario" NAABOL/SGC/P-07/ R-02 y el de "Quejas y Reclamos" NAABOL/SGC/P-07/ R-03, disponible en la Página Web de la Institución https://www.naabol.gob.bo/, los cuales podrán ser llenados, firmados, escaneados y enviados al correo electrónico institucional: www.naabol.gob.bo.
- NAABOL, establece las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.

8.2.2 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Los requisitos para los productos y servicios que se brindan a los clientes, se determinan en las áreas competentes, asegurando que se cumplan los siguientes aspectos:

UNIDAD NACIONAL DE PLANIFICACIÓN A.C.N. NAABOL

- Requisitos legales y reglamentarios, conforme a la Reglamentación Aeronáutica Boliviana (RAB) y Boletines Reglamentarios.
- Requisitos requeridos por los clientes, 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 Manual de Procesos NAABOL-MAN-002 e información documentada de los procesos operativos).
- Requisitos no requeridos por los clientes, pero necesarios para el uso especificado o previsto de los servicios, cuando no contravengan con los requisitos legales y reglamentarios. (Ver Manual de Procesos NAABOL-MAN-002 e información documentada de los procesos operativos).
- Requisitos propios de la NAABOL. (Ver Manual de Procesos NAABOL-MAN-002 e información documentada de los procesos 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 producto y/o servicio 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.

Los resultados de esta verificación se registran y conservan en los files (expedientes) correspondientes. Cuando los requisitos de los servicios son cambiados, la información documentada relacionada 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 -001

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.

8.2.4 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 al que corresponda el producto y/o servicio y la información documentada

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

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 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 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 y la reevaluación de los proveedores externos, 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.

Asimismo, 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.

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, tal y como se detalla en el Manual de Procesos NAABOL-MAN-002.



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:

- La disponibilidad de información documentada de los procesos operativos correspondientes, que 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 medición adecuados establecidos en el Manual de Procesos NAABOL-MAN-002 y en los procedimientos de los procesos operativos.
- La implementación de actividades de seguimiento y medición, establecidas en los procedimientos de los procesos operativos.
- El uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos, cuyo detalle se describe en el Manual de Procesos NAABOL-MAN-002.
- Las contrataciones de personal competente, de acuerdo a los TDR's.

La validación de la capacidad de alcanzar los resultados planificados de los procesos de provisión del servicio, para lo cual los Directores Nacionales al interior de sus direcciones, en coordinación con la UNP:

- Establecen criterios para la revisión y actualización de sus procesos
- Definen y utilizan métodos de evaluación.
- Generan y actualizan la información documentada necesarios.
- Monitorean y mejoran sus procesos.
- La implementación de acciones para prevenir errores humanos, los cuales se identifican a través del seguimiento que se realiza al desempeño de los procesos, de acuerdo a los procedimientos de los procesos operativos correspondientes.
- La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la provisión del servicio, tal como se establece en los procedimientos de los procesos operativos correspondientes.



8.5.2. IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

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

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.

Una vez prestado el servicio (concluido el trámite), la unidad solicitante, almacena toda la documentación relacionada en el file (expediente) 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.

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 en 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 comunica al cliente o al proveedor y el Director Nacional correspondiente, analiza la pertinencia de aplicar el "Procedimiento de No Conformidades y Acciones Correctivas NAABOL/SGC/P – 004

8.5.4. PRESERVACIÓN

Las salidas del servicio son entregadas al cliente en los plazos definidos para la provisión del servicio y de acuerdo a lo establecido en los procedimientos de los procesos operativos. Si las salidas deben enviarse a las oficinas regionales de NAABOL, el envío debidamente identificado se realizará mediante servicio de Courier (Servicio contratado por la entidad), que garantice la preservación y entrega del envió.

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

UNIDAD NACIONAL DE PLANIFICACIÓN A.G.N. NAABOL

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 Registros" NAABOL/P/SGC/002/LIS-002, en la unidad que corresponda.

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, 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 del Cliente NAABOL-REG-01.

8.5.6. CONTROL DE LOS CAMBIOS

Cuando existe la necesidad de efectuar cambios para la provisión del servicio, los Directores Nacionales en coordinación al interior de sus direcciones y 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 de cada proceso, donde se establece la conservación y la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios.

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 y sus registros correspondientes.

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

9.1.1. GENERALIDADES

UNIDAD NACIONAL DE PLANIFICACIÓN V°B° A.D.U. NAABOL

Para el seguimiento, medición, análisis y evaluación del SGC, 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 el análisis y evaluación de los resultados del seguimiento y la medición; tal como se establece en el Manual de Procesos NAABOL-MAN-002, 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 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 SGC, 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

NAABOL realiza el seguimiento y evaluación de las percepciones del usuario a través de la aplicación del formulario Evaluación de Satisfacción del Cliente NAABOL/SGC-REG-01 conforme se establece en los procedimientos operativos de cada proceso, "Encuesta de Satisfacción al Usuario" NAABOL/SGC/P-07/ R-02, y el formulario de Sugerencia y/o Reclamo NAABOL/SGC/P-07/ -REG-03 ubicado en recepción de la Oficina Central y en informaciones en los aeropuertos administrados por NAABOL, los cuales pueden ser llenados por el cliente o por personal de NAABOL que lo atiende, cuyo registro es depositado en el buzón de sugerencias de oficina central o en alguno de los aeropuertos.

NAABOL pone al alcance de sus clientes / usuarios, el formulario ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE NAABOL/SGC/P-07/ R-01 y NAABOL/SGC/P-07/ R-02 y el formulario de Quejas / Reclamos y/o Sugerencias NAABOL/SGC/P-07/ -REG-03, disponibles en la Página Web vigente de la Institución, www.naabol.gob.bo, los cuales pueden ser llenados en cualquier momento, cuyo seguimiento es efectuado por el Responsable de comunicación y enviada a la UNP, para su evaluación conjuntamente las instancias que correspondan.

Asimismo, para los usuarios que puedan acceder, se habilitaran las encuestas en línea, del formulario "Encuesta de Satisfacción al Usuario" NAABOL/SGC/P-07/ R-02, a través de una aplicación para celulares que se podrá descargar escaneando de un QR, de letreros debidamente identificados para este efecto, en el área de preembarque de los aeropuertos.

UNIDAD NACIONAL DE PLANIFICACIÓN A.V. NAABOL

La UNP, en coordinación con la Dirección Nacional de Operaciones y/o Dirección Nacional de Desarrollo y Mantenimiento Aeroportuario, realiza el análisis de las sugerencias y/o reclamos del buzón de sugerencias, en base al cual se determina si amerita una respuesta y la instancia que procede con la misma.

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

NAABOL analiza y evalúa 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.

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 SGC, 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

NAABOL lleva a cabo auditorías internas a 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

UNIDAD NACIONAL DE PLANIFICACIÓN V°B° A.G. NAABOL

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 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 implementado 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:

- Los resultados de Auditorías de la Calidad.
- La retroalimentación del cliente.
- El desempeño de procesos y la conformidad del producto.
- Matriz de manejo de riesgos.
- Estado de las acciones correctivas.
- Acciones de seguimiento de revisiones desarrolladas por la Dirección (previas).
- Los cambios planificados que puedan afectar el SGC.
- Las recomendaciones para la mejora del SGC.
- Validación de la política y de los objetivos estratégicos y del SGC.
- Grado de cumplimiento de los objetivos estratégicos y del SGC.
- Otros documentos considerados pertinentes por la Dirección.
- Actas anteriores de la Revisión por la Dirección.

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

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:

- Mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y de sus procesos.

UNIDAD NACIONAL DE PLANIFICACIÓN A.G. NAABOL

- Mejora de los Servicios de Navegación Aérea y Aeropuertos Bolivianos con relación a los requisitos del cliente.
- 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, 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.
- 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 de NAABOL, incluidas aquellas originadas por las quejas, las mismas 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 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

UNIDAD NACIONAL DE PLANIFICACIÓN V°B° A.N.U. NAABOL

Revisión por la Dirección (NAABOL/SGC/P–003-R03-ARV-01) y en el Plan de Acción (NAABOL/SGC/P-003-PL-R03-01).

UNIDAD NACIONAL DE PLANIFICACIÓN A.G.S. NAABOL

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

ANEXO N° 1 : Política de Calidad

POLÍTICA DE CALIDAD
NAVEGACIÓN AÉREA Y AEROPUERTOS BOLIVIANOS

En NAVEGACIÓN AÉREA Y AEROPUERTOS BOLIVIANOS, prestamos servicios aeroportuarios con liderazgo, eficiencia, eficacia, y modernización tecnológica, garantizando la seguridad y la satisfacción de nuestros clientes.

Estamos comprometidos con el mejoramiento continuo de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, de la mano de un equipo de trabajo capacitado, comprometido, del seguimiento y evaluación de la gestión y el cumplimiento de las normas de aviación civil.

APROBADO
LIC. ELMER POZO OLIVA
DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO NAABOL

UNIDAD NACIONAL DE PLANIFICACIÓN A.G. NAABOL

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

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.

APROBADO
LIC. ELMER POZO OLIVA
DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO NAABOL

UNIDAD NACIONAL DE PLANIFICACIÓN NAABOL

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 aplicable a todos los procesos y servicios administrativos y/o sustantivos de la entidad que se encuentren implementando un sistema de gestión de calidad SGC NB 9001 : 2015, en los aeropuertos administrados por NAABOL y abarca los procesos de:

- **PROCESOS SUSTANTIVOS**
  - **OPERACIONES AÉREAS**
    - Navegación Aérea
    - Comunicación, Navegación y Vigilancia
    - Gestión Aeroportuaria
  - **DESARROLLO Y MANTENIMIENTO AEROPORTUARIO**
    - Desarrollo Aeroportuario
    - Mantenimiento Aeroportuario
- **PROCESOS ADMINISTRATIVOS**

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

ANEXO N° 3 : Objetivos de Calidad

Objetivo	Medida	Indicador	Meta	Periodicidad	Responsable	Medios de Verificación
Satisfacer las necesidades de los clientes externos e internos garantizando el cumplimiento de la normatividad que rige la prestación de los servicios aeroportuarios	Porcentual	X = (número de clientes satisfechos / número total de personas que respondieron la encuesta) x 100	80%	Anual	UNP DNO	Informe de Evaluación de Satisfacción
Reducir el número de No Conformidades del Sistema de Gestión de Calidad de los procesos que han implementado el SGC NB ISO 9001:2015	Porcentual	X=(Total de No Conformidades atendidas / Total de No Conformidades identificadas) x 100	10%	Anual	UNP DNO	Plan de Seguimiento AC
Aprovechar alguna Oportunidad o reducir algún Riesgo identificado.	Porcentual	X=(Numero de Oportunidades gestionadas / Total de Oportunidades Identificadas) x100	80%	Anual	UNP DNO DNDMA	Matriz de Oportunidades
	Porcentual	X=(Cantidad de riesgos gestionados / Total de Riesgos Identificados) x100	80%	Anual	UNP DNO DNDMA	Matriz de Riesgos

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

UNIDAD NACIONAL DE PLANIFICACIÓN A.N.U. NAABOL

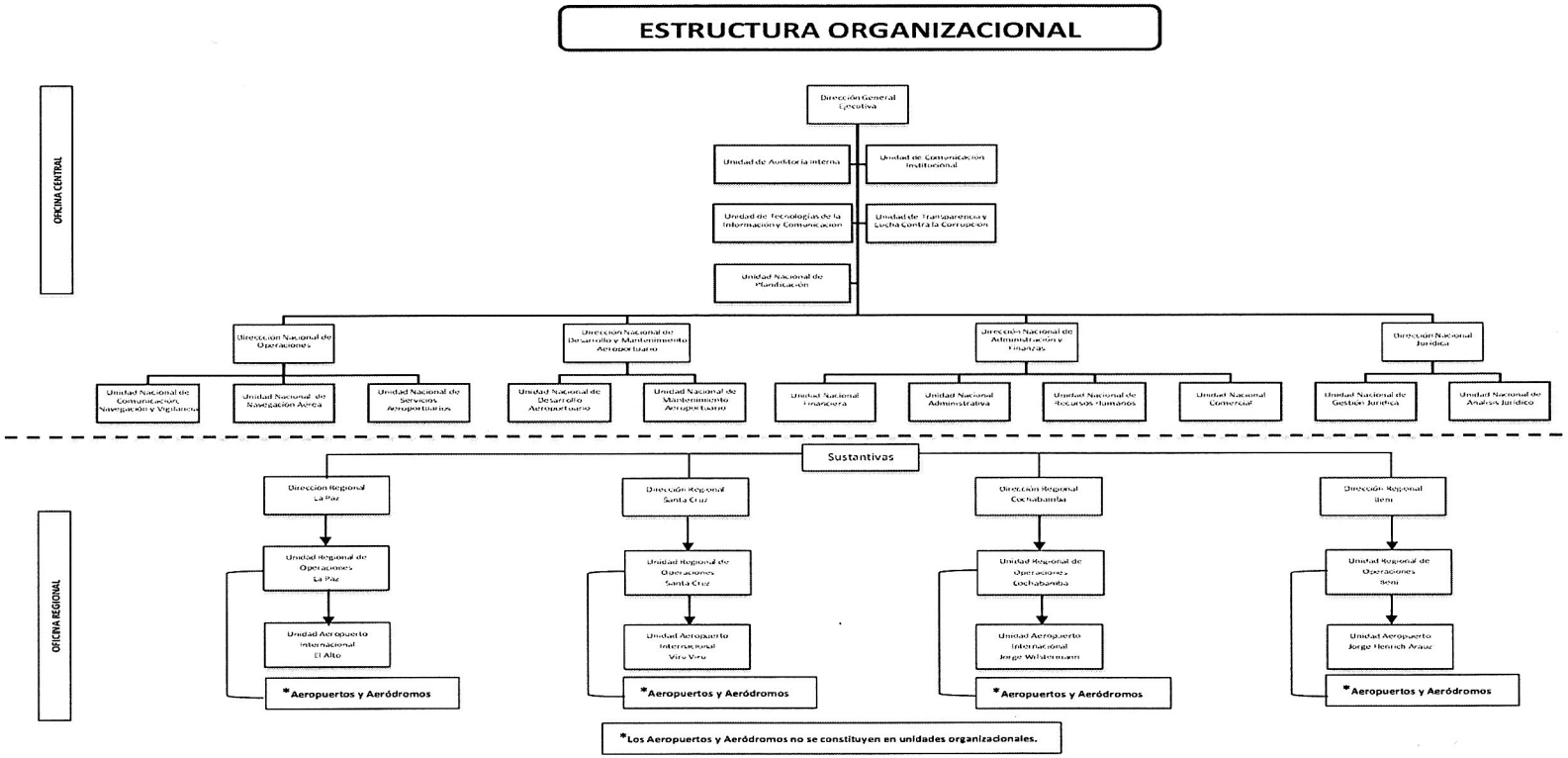
Reducir el número de quejas o reclamos del cliente, en el marco de la reglamentación aeronáutica	Porcentual	X=(Total de quejas o reclamos resueltas / Total de quejas o reclamos recibidas en la gestión) x 100	80%	Anual	UNP DNO	Informe de Evaluación de Satisfacción
Reducir el número de No Conformidades asociadas a los Proveedores.	Porcentual	X=(Numero de registros de No Conformidades de Proveedores / Total de No Conformidades identificadas)	80%	Anual	UNP Unidad Solicitante	Evaluación y reevaluación de proveedores de NAABOL

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
INGRID POPPE GONZÁLEZ **PROFESIONAL I PLANIFICACIÓN**	ALVARO GUTIÉRREZ URQUIZU **JEFE DE UNIDAD NACIONAL DE PLANIFICACIÓN**	LIC. ELMER POZO OLIVA **DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO NAABOL**

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

ANEXO N° 4: 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.

REQUISITOS PARA EL SERVICIO DE INFORMACIÓN AERONÁUTICA

SOLICITUD, ELABORACIÓN Y EMISIÓN NOTAM /ELABORACIÓN Y PUBLICACIÓN DEL PIB DE AREA

Formulario AIS/AD- 1

- SOLICITUD DE INFORMACIÓN ESPECIFICA REQUERIDA.
- NOMBRE DEL AERÓDROMO SEGÚN DOCUMENTO 7910 (INDICADORES DE LUGAR)
- DESCRIBIR LA INSTALACIÓN O EL SERVICIO QUE SE REQUIERE QUE SEA PUBLICADO.
- VALIDEZ DE LA INFORMACIÓN.
- OTRA INFORMACIÓN QUE SEA NECESARIA PARA COMPLEMENTAR EL FORMULARIO.

Solicitud de mensaje NOTAM

- FORMULARIO AIS/AD-1 CORRECTAMENTE LLENADO, FIRMADO Y SELLADO.
- COORDINACIÓN CON LA OFICINA NOF VÍA REDCA O CORPORATIV, ANTES DEL ENVIO DEL MENSAJE.
- INTRODUCIR AL SISTEMA AMHS EL MENSAJE CODIFICADO CON EL DOCUMENTO 8400 (CÓDIGOS Y ABREVIATURAS DE LA OACI).
- REALIZAR EL SEGUIMIENTO DEL MENSAJE PARA LA LLEGADA DEL NOTAM DE MANERA CORRECTA ACORDE A LAS NECESIDADES REQUERIDAS.

PIB

- NOTAM, CORRECTAMENTE LLENADO, QUE TODOS LOS CAMPOS SEAN COHERENTES E IDENTIFICABLES
- QUE NO SE PRESENTEN DE MANERA EXTEMPORANEA, QUE LA FECHA DE ENTRADA EN VIGOR NO SEA POSTERIOR A LA NOVEDAD
- LEGIBLE Y COMPLETO
- NOTIFICACIÓN DE LA OFICINA NOF VÍA REDCA SOBRE LA EMISIÓN DE NOTAM´s

AIP

- FORMULARIO PUB/AIS 01 CORRECTAMENTE LLENADO, FIRMADO Y SELLADO.
- INFORMACIÓN Y /O DATOS EXACTOS, INTEGROS Y COHERENTES
- INFORMACIÓN OPORTUNA, CON LA DEBIDA ANTICIPACIÓN
- APLICAR EL CALENDARIO AIRAC, SI EL CASO AMERITA LA PUBLICACIÓN DEL SUP AIP AIRAC.

DATOS E INFORMACION AERONAUTICA CON RELACION A MAPAS Y CARTOGRAFICA AERONAUTICA

SOLICITUD DE DATOS E INFORMACION AERONAUTICA CON RELACION A MAPAS Y CARTOGRAFICA AERONAUTICA:

- NOTA SOLICITUD DE DATO(S) AERONAUTICO(S) QUE CONTENGA: PROPOSITO DE LA SOLICITUD,
- DESCRIPCION DEL PROYECTO O ESTUDIO,
- DETALLES DE LA INFORMACION Y/O COORDENADA(S) SOLICITADAS (Ej. ARP, THR, VOR/DME
- OTRO QUE CONSIDERE COMO INFORMACION CARTOGRAFICA).