

	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Código:</b> NAABOL/SGC/ACC/M AN - 001
	<b>SERVICIO DE TRÁNSITO AÉREO -          CENTRO DE CONTROL DE ÁREA LA          PAZ – OPERACIONES DE SOBREVUELO</b>	<b>Version:01</b> <b>Fecha: 01/09/2025</b> <b>PAGINA 1 DE 55</b>

# MANUAL DE LA CALIDAD SERVICIO TRÁNSITO AÉREO - CENTRO DE CONTROL DE ÁREA LA PAZ – OPERACIONES DE SOBREVUELO NAABOL

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
<b>Nombre:</b>	Ingrid Poppe González Reynaldo Cusi Mita Marco Sergio Barrios Barzola	Álvaro J. Gutiérrez Urquiza Omar Alcón Torrez Wilson Sanguenza Characayo	Elmer Pozo Oliva
<b>Cargo:</b>	Profesional Gestión de la Calidad Responsable Nacional ATM Responsable Nacional Centro Control de Área La Paz	Jefe Unidad Nacional de Planificación Aérea Director Nacional de Operaciones	Director General Ejecutivo
<b>Fecha:</b>	01/09/2025		
<b>Firma Sello:</b>	 Lic. Ingrid M. D. Poppe González PROFESIONAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD NAVEGACIÓN AÉREA Y AEROPUERTOS BOLIVIANOS NAABOL  MCO. Reynaldo Cusi Mita RESPONSABLE NACIONAL DE GESTIÓN DE TRÁNSITO AÉREO NAVEGACIÓN AÉREA Y AEROPUERTOS BOLIVIANOS NAABOL	 Arq. Alvaro Gutiérrez Urquiza JEFE DE UNIDAD NACIONAL DE PLANIFICACION 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 Sanguenza Characayo DIRECTOR NACIONAL DE OPERACIONES NAVEGACIÓN AÉREA Y AEROPUERTOS BOLIVIANOS NAABOL	 MBA Lic. Elmer Pozo Oliva DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO NAVEGACIÓN AÉREA Y AEROPUERTOS BOLIVIANOS NAABOL



	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: NAABOL/SGC/ACC/M AN - 001
	SERVICIO DE TRÁNSITO AÉREO - CENTRO DE CONTROL DE ÁREA LA PAZ – OPERACIONES DE SOBREVUELO	Version:01 Fecha: 01/09/2025 PAGINA 2 DE 55

**MATRIZ DE CONTROL DE CAMBIOS**

Nº	REVISIÓN	DETALLE DE LA MODIFICACIÓN	FECHA
1	0	Emisión inicial y aprobación del manual	01/09/2025



	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Código:</b> NAABOL/SGC/ACC/M AN - 001
	<b>SERVICIO DE TRÁNSITO AÉREO -  CENTRO DE CONTROL DE ÁREA LA  PAZ – OPERACIONES DE SOBREVUELO</b>	<b>Version:01</b> <b>Fecha: 01/09/2025</b> <b>PAGINA 3 DE 55</b>

### Contenido

0. INTRODUCCIÓN .....	7
0.1. GENERALIDADES.....	7
0.1.1. MISIÓN.....	8
0.1.2. VISIÓN.....	8
0.2. ENFOQUE A PROCESOS.....	9
0.2.1. GENERALIDADES.....	9
0.3. RELACIÓN CON OTRAS NORMAS DE SISTEMAS DE GESTIÓN.....	10
1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN.....	10
1.1. OBJETO .....	10
1.2. CAMPO DE APLICACIÓN.....	11
1.3. RESPONSABILIDAD .....	11
1.4. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN .....	11
1.5. FORMATO Y DISTRIBUCIÓN .....	12
2. REFERENCIAS NORMATIVAS.....	12
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	13
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.....	14
4.1. COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO .....	14
4.2. COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS .....	14
4.3. DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD 14	
4.3.1. ALCANCE .....	14
4.3.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	15
JUSTIFICACIÓN DE LOS REQUISITOS NO APLICABLES.....	15
4.4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS .....	16
5. LIDERAZGO.....	16
5.1. LIDERAZGO Y COMPROMISO.....	16
5.1.1. GENERAL .....	16
5.1.2. ENFOQUE AL CLIENTE .....	17
5.2. POLÍTICA.....	18
5.2.1. POLÍTICA DE LA CALIDAD.....	18



	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Código:</b> <b>NAABOL/SGC/ACC/M</b> <b>AN - 001</b>
	<b>SERVICIO DE TRÁNSITO AÉREO -</b> <b>CENTRO DE CONTROL DE ÁREA LA</b> <b>PAZ – OPERACIONES DE SOBREVUELO</b>	<b>Version:01</b> <b>Fecha: 01/09/2025</b> <b>PAGINA 4 DE 55</b>

5.2.1.1.	COMUNICACIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD .....	18
5.3.	ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES ORGANIZACIONALES ....	19
6.	PLANIFICACIÓN .....	20
6.1.	ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES .....	20
6.2.	OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS .....	21
6.3.	PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS .....	21
7.	APOYO .....	22
7.1.	RECURSOS .....	22
7.1.1.	GENERALIDADES .....	22
7.1.2.	PERSONAS .....	22
7.1.3.	INFRAESTRUCTURA .....	23
7.1.4.	AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS .....	24
7.1.5.	RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN .....	24
7.1.5.1.	GENERAL .....	24
7.1.5.2.	TRAZABILIDAD DE LA MEDICIÓN .....	24
7.1.6.	CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL .....	24
7.2.	COMPETENCIA .....	26
7.3.	TOMA DE CONCIENCIA .....	27
7.4.	COMUNICACIÓN .....	27
7.5.	INFORMACIÓN DOCUMENTADA .....	29
7.5.1.	GENERALIDADES .....	29
7.5.2.	CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN .....	29
7.5.3.	CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA .....	30
8.	OPERACIÓN .....	30
8.1.	PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL .....	30
8.2.	REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS .....	31
8.2.1.	COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE .....	31
8.2.2.	DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS .....	32
8.2.3.	REVISIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS .....	32
8.3.	DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS .....	33



	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Código:</b> <b>NAABOL/SGC/ACC/M</b> <b>AN - 001</b>
	<b>SERVICIO DE TRÁNSITO AÉREO -</b> <b>CENTRO DE CONTROL DE ÁREA LA</b> <b>PAZ – OPERACIONES DE SOBREVUELO</b>	<b>Version:01</b> <b>Fecha: 01/09/2025</b> <b>PAGINA 5 DE 55</b>

<b>8.4. CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE</b> .....	33
8.4.1. GENERALIDADES .....	33
8.4.2. TIPO Y ALCANCE DEL CONTROL .....	34
8.4.3. INFORMACIÓN PARA LOS PROVEEDORES EXTERNOS .....	34
<b>8.5. PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO</b> .....	34
8.5.1. CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO ...	34
8.5.2. IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD .....	35
8.5.3. PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES O PROVEEDORES EXTERNOS .....	35
8.5.4. PRESERVACIÓN .....	36
8.5.5. ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA .....	36
8.5.6. CONTROL DE LOS CAMBIOS .....	36
<b>8.6. LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b> .....	37
<b>8.7. CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES</b> .....	37
<b>9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO</b> .....	37
9.1. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN .....	37
9.1.1. GENERALIDADES .....	37
9.1.2. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE .....	38
9.1.3. ANÁLISIS Y EVALUACIÓN .....	38
9.2. AUDITORÍA INTERNA .....	38
9.3. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN .....	39
9.3.1. GENERALIDADES .....	39
9.3.2. ENTRADAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN .....	39
9.3.3. SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN .....	39
<b>10. MEJORA</b> .....	40
10.1. GENERALIDADES .....	40
10.2. NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA .....	40
10.3. MEJORA CONTINUA .....	41
ANEXO N° 1 : Política de Calidad .....	42
ANEXO N° 2 : Compromiso por la Dirección .....	43
ANEXO N° 3 : Alcance .....	44



	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Código:</b> <b>NAABOL/SGC/ACC/M</b> <b>AN - 001</b>
	<b>SERVICIO DE TRÁNSITO AÉREO -</b> <b>CENTRO DE CONTROL DE ÁREA LA</b> <b>PAZ – OPERACIONES DE SOBREVUELO</b>	<b>Version:01</b> <b>Fecha: 01/09/2025</b> <b>PAGINA 6 DE 55</b>

ANEXO N° 4 : Objetivos de Calidad .....	45
ANEXO N° 5A: MAPA DE PROCESOS.....	47
ANEXO N° 5B: INTERPRETACIÓN MACROPROCESO.....	48
SERVICIO DE TRÁNSITO AÉREO - CENTRO DE CONTROL DE ÁREA LA PAZ – OPERACIONES DE SOBREVUELO .....	48
ANEXO N° 6A: PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS .....	50
ANEXO N° 6B: FORMATO DE PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS.....	51
ANEXO 7A: SEGUIMIENTO OBJETIVOS DE CALIDAD.....	52
ANEXO N° 7B: SEGUIMIENTO INDICADORES DE PROCESOS.....	53
ANEXO N° 8: FICHA DE CONTROL DE TRAZABILIDAD .....	54
ANEXO N° 9 : ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE NAABOL .....	55



*[Handwritten signature]*



	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Código:</b> <b>NAABOL/SGC/ACC/M</b> <b>AN - 001</b>
	<b>SERVICIO DE TRÁNSITO AÉREO -</b> <b>CENTRO DE CONTROL DE ÁREA LA</b> <b>PAZ – OPERACIONES DE SOBREVUELO</b>	<b>Version:01</b> <b>Fecha: 01/09/2025</b> <b>PAGINA 7 DE 55</b>

## 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 de tránsito aéreo en el espacio aéreo Boliviano.

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, los servicios a la navegación área y mantener los altos estándares de seguridad operacional aérea a nivel nacional para contribuir al desarrollo del país.

En octubre de 1945, el Departamento de reglamento del aire y control de tránsito aéreo (RAC) hizo recomendaciones en su Primera Conferencia para el establecimiento de normas, métodos y procedimientos para el control de tránsito aéreo. El Comité de Aeronavegación, que entonces existía, las examinó y el Consejo las aprobó el 25 de febrero de 1946. Se publicaron bajo el título Recomendaciones para el establecimiento de normas, métodos y procedimientos — Control del Tráfico Aéreo en la segunda parte del Doc 2010 publicado en febrero de 1946.

El Departamento RAC, en su Segunda Conferencia celebrada en diciembre de 1946 – enero de 1947, examinó el Doc 2010 y propuso normas y métodos recomendados para el control del tránsito aéreo. Sin embargo, se estimó que no era posible completar esas normas antes de que el Departamento RAC estableciera principios básicos para la organización de los servicios correspondientes.



*[Handwritten signature]*



	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Código:</b> <b>NAABOL/SGC/ACC/M</b> <b>AN - 001</b>
	<b>SERVICIO DE TRÁNSITO AÉREO -</b> <b>CENTRO DE CONTROL DE ÁREA LA</b> <b>PAZ – OPERACIONES DE SOBREVUELO</b>	<b>Version:01</b> <b>Fecha: 01/09/2025</b> <b>PAGINA 8 DE 55</b>

En su Tercera Conferencia de abril-mayo de 1948, el Departamento RAC estableció esos principios y luego se sometió a los Estados un proyecto de Anexo. Este se adoptó por el Consejo el 18 de mayo de 1950 de conformidad con el Artículo 37 del Convenio sobre Aviación Civil Internacional (Chicago, 1944), designándolo como Anexo 11 del Convenio con el título Normas y Métodos Recomendados Internacionales — Servicios de Tránsito Aéreo. Surtió efecto a partir del 1 de octubre de 1950. Se prefirió el nuevo título — Servicios de Tránsito Aéreo — al título anterior Control del Tráfico Aéreo, con el fin de aclarar que el servicio de control de tránsito aéreo es parte de los servicios previstos por el Anexo 11, junto con el servicio de información de vuelo y el servicio de alerta.

Los servicios de tránsito aéreo comprenden el establecimiento de los espacios aéreos, dependencias y prestaciones necesarias para garantizar el movimiento seguro, ordenado y expedito de las aeronaves. Dichos servicios se dividen en tres categorías fundamentales: el servicio de control de tránsito aéreo, el servicio de información de vuelo y el servicio de alerta. Su propósito esencial es asegurar que las operaciones en las rutas aéreas internacionales se desarrollen bajo condiciones uniformes, orientadas a incrementar tanto la seguridad operacional como la eficiencia de las actividades aeronáuticas.

El Estado Plurinacional de Bolivia delega la responsabilidad de suministrar Servicios de Tránsito Aéreo, dentro del territorio boliviano a Navegación Aérea y Aeropuertos Bolivianos, esta responsabilidad incluye la aplicación de la normativa legal nacional vigente (ley 2902, Reglamentación Aeronáutica Boliviana RAB) y Documentos Normas y Métodos Recomendados de la OACI.

### 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 óptimas condiciones 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 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



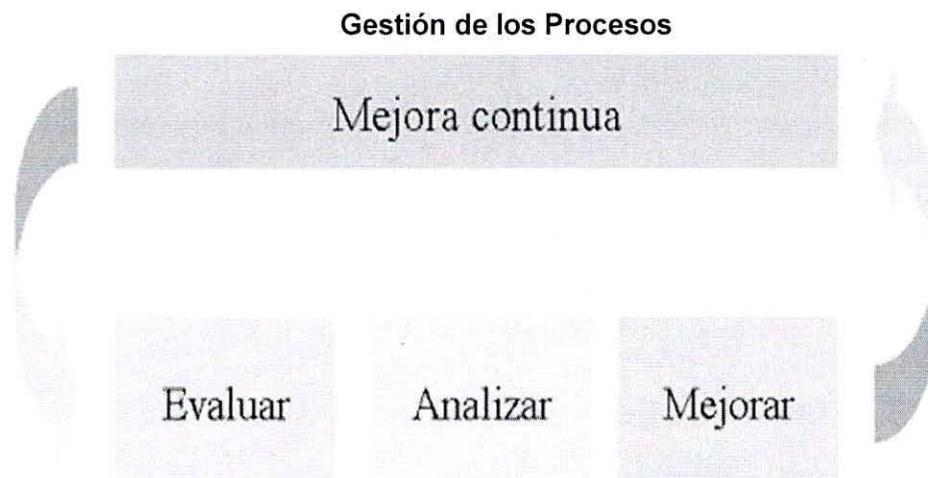
	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Código:</b> <b>NAABOL/SGC/ACC/M</b> <b>AN - 001</b>
	<b>SERVICIO DE TRÁNSITO AÉREO -</b> <b>CENTRO DE CONTROL DE ÁREA LA</b> <b>PAZ – OPERACIONES DE SOBREVUELO</b>	<b>Version:01</b> <b>Fecha: 01/09/2025</b> <b>PAGINA 9 DE 55</b>

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).



En este contexto, los procesos del SGC del Servicio de Tránsito Aéreo - Centro de Control de Área La Paz – Operaciones de sobrevuelo 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 Tránsito Aéreo - Centro de Control de Área La Paz – Operaciones de sobrevuelo de NAABOL, el sistema y sus procesos se gestionan



	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Código:</b> <b>NAABOL/SGC/ACC/M</b> <b>AN - 001</b>
	<b>SERVICIO DE TRÁNSITO AÉREO -</b> <b>CENTRO DE CONTROL DE ÁREA LA</b> <b>PAZ – OPERACIONES DE SOBREVUELO</b>	<b>Version:01</b> <b>Fecha: 01/09/2025</b> <b>PAGINA 10 DE 55</b>

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 Tránsito Aéreo - Centro de Control de Área La Paz – Operaciones de sobrevuelo 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 NBRSP0
- 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 NBRSA
- Normas Básicas del Sistema de Administración de Bienes y Servicios NBRSA
- Normas Básicas del Sistema de Control Gubernamental

Y el ámbito aeronáutico nacional e internacional:

- Anexo 11 - Servicios de tránsito aéreo. OACI
- Anexo 2 – Reglamento del aire. OACI
- OACI Doc. 4444 Procedimientos para los Servicios de Navegación Aérea - Gestión del tránsito aéreo.
- OACI Doc. 8733 – Plan de Navegación Aérea CAR/SAM
- Ley 2902 de la Aeronáutica Civil de Bolivia
- DGAC RAB 211 Reglamentación Aeronáutica Boliviana - Gestión del Tránsito Aéreo.
- DGAC Manual PANS-ATM - Manual de Procedimientos para la Gestión de Tránsito Aéreo.
- Manual de dependencia ATS, MADE ACC La Paz
- AIP Bolivia: Publicación de Información Aeronáutica.

## 1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

### 1.1. OBJETO



*[Handwritten signature]*



	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Código:</b> <b>NAABOL/SGC/ACC/M</b> <b>AN - 001</b>
	<b>SERVICIO DE TRÁNSITO AÉREO -</b> <b>CENTRO DE CONTROL DE ÁREA LA</b> <b>PAZ – OPERACIONES DE SOBREVUELO</b>	<b>Version:01</b> <b>Fecha: 01/09/2025</b> <b>PAGINA 11 DE 55</b>

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 Tránsito Aéreo - Centro de Control de Área La Paz – Operaciones de sobrevuelo, 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 Tránsito Aéreo - Centro de Control de Área La Paz – Operaciones de sobrevuelo, 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 Tránsito Aéreo - Centro de Control de Área La Paz – Operaciones de sobrevuelo, de Navegación Área y Aeropuertos Bolivianos.

El Responsable Nacional de Centro de Control de Área, tendrá bajo su responsabilidad, la decisión de promover y adoptar un Sistema de Gestión de Calidad adecuada para el Servicio de Tránsito Aéreo - Centro de Control de Área La Paz – Operaciones de sobrevuelo.

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

- Profesional de Gestión de la Calidad de la UNP/SIG,
- Responsable nacional ATM
- Responsable nacional de centro de control de área ACC La Paz
- Supervisores ACC nacional
- Personal del Servicio de Tránsito Aéreo - Centro de Control de Área La Paz – Operaciones de sobrevuelo.

## 1.4. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN



*[Handwritten signature]*



	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Código:</b> <b>NAABOL/SGC/ACC/M</b> <b>AN - 001</b>
	<b>SERVICIO DE TRÁNSITO AÉREO -</b> <b>CENTRO DE CONTROL DE ÁREA LA</b> <b>PAZ – OPERACIONES DE SOBREVUELO</b>	<b>Version:01</b> <b>Fecha: 01/09/2025</b> <b>PAGINA 12 DE 55</b>

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 manual, 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 NBSP0
- Normas Básicas del Sistema de Presupuesto NBSP
- Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa NBSOA
- Normas Básicas del Sistema de Administración de Personal NBSAP
- Normas Básicas del Sistema de Administración de Bienes y Servicios NBSABS
- 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 Administración de Bienes y Servicios RESABS
- ISO 9000 Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario.



*re*



	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Código:</b> <b>NAABOL/SGC/ACC/M</b> <b>AN - 001</b>
	<b>SERVICIO DE TRÁNSITO AÉREO -</b> <b>CENTRO DE CONTROL DE ÁREA LA</b> <b>PAZ – OPERACIONES DE SOBREVUELO</b>	<b>Version:01</b> <b>Fecha: 01/09/2025</b> <b>PAGINA 13 DE 55</b>

- ISO 9001 Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos.
- Reglamentación Aeronáutica Civil vigente.

### 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

SIGLAS:

- ACC - Centro de Control de Área
- CIAC - Centro de Instrucción de Aeronáutica Civil
- DGAC - Dirección General de Aeronáutica Civil
- DNAF - Dirección Nacional Administrativa Financiera
- DNJ - Dirección Nacional Jurídica
- DNO - Dirección Nacional de Operaciones
- FIR - Región de información de Vuelo.
- File - Archivo o carpeta de documentos.
- FPL - Plan de vuelo presentado
- FPV - Fichas de Progreso de Vuelo
- MADE - Manual de dependencias ATS ACC La Paz
- MOF - Manual de Organización y Funciones
- MAN/PROC-1 - Manual de Procesos
- NAABOL - Navegación Aérea y Aeropuertos Bolivianos
- PEI - Plan Estratégico Institucional
- POA - Plan de Operaciones Anual
- POAI - Plan de Operaciones Anual Individual
- RAB - Reglamentación Aeronáutica Boliviana
- RESOA - Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa
- 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
- SIGEC - Sistema de Gestión de Correspondencia



*[Handwritten signature]*



	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Código:</b> NAABOL/SGC/ACC/M AN - 001
	<b>SERVICIO DE TRÁNSITO AÉREO -  CENTRO DE CONTROL DE ÁREA LA  PAZ – OPERACIONES DE SOBREVUELO</b>	<b>Version:01</b> <b>Fecha: 01/09/2025</b> <b>PAGINA 14 DE 55</b>

- UNP - Unidad Nacional de Planificación
- UNNA - Unidad Nacional de Navegación Aérea

#### 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. del Servicio de tránsito aéreo – Centro de Control Área La Paz – operaciones de sobrevuelo.

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 ATS – MADOR establece la política y procedimientos de la organización referente a recursos humanos, así también el Manual de Dependencia ATS – MADE determina las posiciones y atribuciones operacionales del Servicio de tránsito aéreo – Centro de Control Área La Paz.

##### 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



*[Handwritten signature]*



	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Código:</b> <b>NAABOL/SGC/ACC/M</b> <b>AN - 001</b>
	<b>SERVICIO DE TRÁNSITO AÉREO -</b> <b>CENTRO DE CONTROL DE ÁREA LA</b> <b>PAZ – OPERACIONES DE SOBREVUELO</b>	<b>Version:01</b> <b>Fecha: 01/09/2025</b> <b>PAGINA 15 DE 55</b>

El alcance de este manual es aplicable a los "Servicios de Tránsito Aéreo - Centro de Control de Área La Paz – Operaciones de sobrevuelo que incluyen los procesos de:

- Operaciones de sobrevuelo

Gestionadas en las instalaciones de NAABOL en:

- Centro de Control de Área La Paz ubicada en el bloque técnico del Internacional en el Aeropuerto Internacional de El Alto.

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

PRO-DNOP – UNNA- ACC -1.1	PLANIFICACIÓN DE LAS OPERACIONES DE SOBREVUELOS
PRO-DNOP – UNNA- ACC -1.2	PREPARACIÓN DE LAS OPERACIONES DE SOBREVUELOS
PRO-DNOP – UNNA- ACC -1.3	CONTROL, OPERACIÓN Y COMUNICACIÓN DE LA OPERACIÓN DE SOBREVUELO
PRO-DNOP – UNNA- ACC -1.4	TRANSFERENCIA DE LA OPERACIÓN DE SOBREVUELO

#### 4.3.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Las actividades asociadas a los productos señalados, se desarrollan en la siguiente ubicación:

- Aeropuerto Internacional "El Alto", Bloque técnico Centro de Control de Área La Paz – ACC – La Paz, en la ciudad de El Alto.

#### JUSTIFICACIÓN DE LOS REQUISITOS NO APLICABLES

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



*[Handwritten signature]*



	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Código:</b> <b>NAABOL/SGC/ACC/M</b> <b>AN - 001</b>
	<b>SERVICIO DE TRÁNSITO AÉREO -</b> <b>CENTRO DE CONTROL DE ÁREA LA</b> <b>PAZ – OPERACIONES DE SOBREVUELO</b>	<b>Version:01</b> <b>Fecha: 01/09/2025</b> <b>PAGINA 16 DE 55</b>

- 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 Tránsito Aéreo - Centro de Control de Área La Paz – Operaciones de sobrevuelo 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, los legales y reglamentarios aplicables.

Los procesos necesarios para el SGC y sus interacciones, se presentan en el Mapa de Procesos de Servicios de Tránsito Aéreo - Centro de Control de Área La Paz – Operaciones de sobrevuelo (Anexo N°5 A y su Interpretación en Anexo N° 5B)

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).



*Handwritten signature*



	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Código:</b> <b>NAABOL/SGC/ACC/M</b> <b>AN - 001</b>
	<b>SERVICIO DE TRÁNSITO AÉREO -</b> <b>CENTRO DE CONTROL DE ÁREA LA</b> <b>PAZ – OPERACIONES DE SOBREVUELO</b>	<b>Version:01</b> <b>Fecha: 01/09/2025</b> <b>PAGINA 17 DE 55</b>

- Asegurando la integración de los requisitos del SGC con los procesos operativos del Servicios de Tránsito Aéreo - Centro de Control de Área La Paz – Operaciones de sobrevuelo 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 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 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



*Handwritten signature*



	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Código:</b> <b>NAABOL/SGC/ACC/M</b> <b>AN - 001</b>
	<b>SERVICIO DE TRÁNSITO AÉREO -</b> <b>CENTRO DE CONTROL DE ÁREA LA</b> <b>PAZ – OPERACIONES DE SOBREVUELO</b>	<b>Version:01</b> <b>Fecha: 01/09/2025</b> <b>PAGINA 18 DE 55</b>

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)

## 5.2. POLÍTICA

### 5.2.1. POLÍTICA DE LA CALIDAD

La Política de Calidad es el compromiso que asume el Servicio de Tránsito Aéreo - Centro de Control de Área La Paz – Operaciones de sobrevuelo 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 Tránsito Aéreo - Centro de Control de Área La Paz – Operaciones de sobrevuelo 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 Tránsito Aéreo - Centro de Control de Área La Paz – Operaciones de sobrevuelo de NAABOL, que la utiliza como su guía y coadyuva a su cumplimiento a través de los objetivos de la calidad.

#### 5.2.1.1. 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](http://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



	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Código:</b> <b>NAABOL/SGC/ACC/M</b> <b>AN - 001</b>
	<b>SERVICIO DE TRÁNSITO AÉREO -</b> <b>CENTRO DE CONTROL DE ÁREA LA</b> <b>PAZ – OPERACIONES DE SOBREVUELO</b>	<b>Version:01</b> <b>Fecha: 01/09/2025</b> <b>PAGINA 19 DE 55</b>

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 del Centro de Control de Área La Paz, ACC – La Paz.

### 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 Tránsito Aéreo - Centro de Control de Área La Paz – Operaciones de sobrevuelo, de Navegación Área y Aeropuertos Bolivianos.

Responsable Nacional UNP de Calidad (Profesional Gestión 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.

El Responsable Nacional de Centro de Control de Área La Paz tendrá bajo su responsabilidad, la decisión de promover y adoptar un Sistema de Gestión de Calidad adecuada para el Servicio de Tránsito Aéreo - Centro de Control de Área La Paz – Operaciones de sobrevuelo:



*Handwritten signature in blue ink.*



	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Código:</b> <b>NAABOL/SGC/ACC/M</b> <b>AN - 001</b>
	<b>SERVICIO DE TRÁNSITO AÉREO -</b> <b>CENTRO DE CONTROL DE ÁREA LA</b> <b>PAZ – OPERACIONES DE SOBREVUELO</b>	<b>Version:01</b> <b>Fecha: 01/09/2025</b> <b>PAGINA 20 DE 55</b>

- Asegurar, que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas, de acuerdo al alcance del SGC.
- Asegurar el cumplimiento de los requisitos de los clientes internos y externos del servicio en el marco del alcance del SGC.
- Asegurar la implementación y mantención del SGC, 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 Tránsito Aéreo - Centro de Control de Área La Paz – Operaciones de sobrevuelo.

El personal del Servicio de Tránsito Aéreo - Centro de Control de Área La Paz, 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 Tránsito Aéreo - Centro de Control de Área La Paz – Operaciones de sobrevuelo 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 Tránsito Aéreo - Centro de Control de Área La Paz – Operaciones de sobrevuelo, 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".



*[Handwritten signature]*



	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Código:</b> <b>NAABOL/SGC/ACC/M</b> <b>AN - 001</b>
	<b>SERVICIO DE TRÁNSITO AÉREO -</b> <b>CENTRO DE CONTROL DE ÁREA LA</b> <b>PAZ – OPERACIONES DE SOBREVUELO</b>	<b>Version:01</b> <b>Fecha: 01/09/2025</b> <b>PAGINA 21 DE 55</b>

## 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 Tránsito Aéreo - Centro de Control de Área La Paz – Operaciones de sobrevuelo, 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.
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.



*Handwritten signature or mark.*



	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Código:</b> NAABOL/SGC/ACC/M AN - 001
	<b>SERVICIO DE TRÁNSITO AÉREO -  CENTRO DE CONTROL DE ÁREA LA  PAZ – OPERACIONES DE SOBREVUELO</b>	<b>Version:01</b> <b>Fecha: 01/09/2025</b> <b>PAGINA 22 DE 55</b>

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 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//MAN - 001 R-07.

La información relacionada con la planificación y ejecución de los cambios del SGC del Servicio de Tránsito Aéreo - Centro de Control de Área La Paz – Operaciones de sobrevuelo, 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 y determina y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC del Servicio de Tránsito Aéreo - Centro de Control de Área La Paz – Operaciones de sobrevuelo.

En la formulación y ejecución del POA y del Presupuesto Anual de NAABOL, en el marco de su Plan Estratégico Institucional vigente; en el Plan Operativo Anual correspondiente a la gestión vigente, se establecen acciones de corto plazo que, cuenta con un presupuesto específico, 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 Tránsito Aéreo - Centro de Control de Área La Paz – Operaciones de sobrevuelo y para la operación y el control de sus procesos, en la entidad.



Handwritten signature in blue ink.



	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Código:</b> <b>NAABOL/SGC/ACC/M</b> <b>AN - 001</b>
	<b>SERVICIO DE TRÁNSITO AÉREO -</b> <b>CENTRO DE CONTROL DE ÁREA LA</b> <b>PAZ – OPERACIONES DE SOBREVUELO</b>	<b>Version:01</b> <b>Fecha: 01/09/2025</b> <b>PAGINA 23 DE 55</b>

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 específico, donde se considera la asignación de recursos para realizar permanentes capacitaciones al personal de la entidad.

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 Tránsito Aéreo - Centro de Control de Área La Paz – Operaciones de sobrevuelo en el marco de la SGC NB 9001: 2015, mismos que son aprobados y acreditados mediante certificados, de acuerdo con el Manual de Competencias.

Cabe agregar, que el Servicio cuenta con Políticas sobre principios de factores humanos en los servicios de Tránsito Aéreo, mediante el cual analiza las 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 Tránsito Aéreo - Centro de Control de Área La Paz – Operaciones de sobrevuelo, 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.



*[Handwritten signature]*



	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Código:</b> <b>NAABOL/SGC/ACC/M</b> <b>AN - 001</b>
	<b>SERVICIO DE TRÁNSITO AÉREO -</b> <b>CENTRO DE CONTROL DE ÁREA LA</b> <b>PAZ – OPERACIONES DE SOBREVUELO</b>	<b>Version:01</b> <b>Fecha: 01/09/2025</b> <b>PAGINA 24 DE 55</b>

#### 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 Tránsito Aéreo - Centro de Control de Área La Paz – Operaciones de sobrevuelo, que permita lograr la conformidad del servicio y sus productos. El ambiente de trabajo incluye factores 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.

#### 7.1.6. CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL



*sd*



	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Código:</b> <b>NAABOL/SGC/ACC/M</b> <b>AN - 001</b>
	<b>SERVICIO DE TRÁNSITO AÉREO -</b> <b>CENTRO DE CONTROL DE ÁREA LA</b> <b>PAZ – OPERACIONES DE SOBREVUELO</b>	<b>Version:01</b> <b>Fecha: 01/09/2025</b> <b>PAGINA 25 DE 55</b>

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 del Servicio de Tránsito Aéreo - Centro de Control de Área La Paz – Operaciones de sobrevuelo, 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.




	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Código:</b> <b>NAABOL/SGC/ACC/M</b> <b>AN - 001</b>
	<b>SERVICIO DE TRÁNSITO AÉREO -</b> <b>CENTRO DE CONTROL DE ÁREA LA</b> <b>PAZ – OPERACIONES DE SOBREVUELO</b>	<b>Version:01</b> <b>Fecha: 01/09/2025</b> <b>PAGINA 26 DE 55</b>

- 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.

Los conocimientos del Servicio de Tránsito Aéreo - Centro de Control de Área La Paz – Operaciones de sobrevuelo, se incluyen en la información documentada del SGC, donde se refleja la fecha de la instrucción y su evaluación.

Por otro lado, se llevan a efecto cursos no programados relacionados con la calidad con la finalidad de mejorar la productividad y la calidad del trabajo en los servicios de NAABOL, dotando a todo su personal técnico de los conocimientos, habilidades y competencias necesarias para operar bajo el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) institucional.

## 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



*[Handwritten signature]*



	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Código:</b> <b>NAABOL/SGC/ACC/M</b> <b>AN - 001</b> <b>Version:01</b> <b>Fecha: 01/09/2025</b> <b>PAGINA 27 DE 55</b>
	<b>SERVICIO DE TRÁNSITO AÉREO -</b> <b>CENTRO DE CONTROL DE ÁREA LA</b> <b>PAZ – OPERACIONES DE SOBREVUELO</b>	

el marco de la Reglamentación Aeronáutica Boliviana 141 de acuerdo con el alcance de las ESINS del centro de instrucción.

Asimismo, las responsabilidades y perfiles de puesto para las especialidades del Servicio de Tránsito Aéreo - Centro de Control de Área La Paz, se encuentran descritos en los formularios de Programación Operativa Anual Individual (POAI).

Del mismo modo, el capítulo 4. Recursos Humanos y Capacitación del Manual Descriptivo de Organización ATS – 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, instrucción inicial, periódica y especializada e Instrucción inicial, periódica y evaluación de competencia del personal.

NAABOL, para la identificación de necesidades de capacitación y en cumplimiento a la reglamentación aeronáutica (cuando corresponda), 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 Tránsito Aéreo - Centro de Control de Área La Paz, 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 Tránsito Aéreo - Centro de Control de Área La Paz – Operaciones de sobrevuelo, 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



*[Handwritten signature]*



	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Código:</b> <b>NAABOL/SGC/ACC/M</b> <b>AN - 001</b>
	<b>SERVICIO DE TRÁNSITO AÉREO -</b> <b>CENTRO DE CONTROL DE ÁREA LA</b> <b>PAZ – OPERACIONES DE SOBREVUELO</b>	<b>Version:01</b> <b>Fecha: 01/09/2025</b> <b>PAGINA 28 DE 55</b>

- 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.



*[Handwritten signature]*



	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Código:</b> NAABOL/SGC/ACC/M AN - 001
	<b>SERVICIO DE TRÁNSITO AÉREO -  CENTRO DE CONTROL DE ÁREA LA  PAZ – OPERACIONES DE SOBREVUELO</b>	<b>Version:01</b> <b>Fecha: 01/09/2025</b> <b>PAGINA 29 DE 55</b>

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 Profesional de Gestión de la Calidad 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 del Servicio de Tránsito Aéreo - Centro de Control de Área La Paz – Operaciones de sobrevuelo 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



*[Handwritten signature]*



	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Código:</b> <b>NAABOL/SGC/ACC/M</b> <b>AN - 001</b>
	<b>SERVICIO DE TRÁNSITO AÉREO -</b> <b>CENTRO DE CONTROL DE ÁREA LA</b> <b>PAZ – OPERACIONES DE SOBREVUELO</b>	<b>Version:01</b> <b>Fecha: 01/09/2025</b> <b>PAGINA 30 DE 55</b>

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.

### 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 Tránsito Aéreo - Centro de Control de Área La Paz – Operaciones de sobrevuelo 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.



*[Handwritten signature]*



	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Código:</b> <b>NAABOL/SGC/ACC/M</b> <b>AN - 001</b>
	<b>SERVICIO DE TRÁNSITO AÉREO -</b> <b>CENTRO DE CONTROL DE ÁREA LA</b> <b>PAZ – OPERACIONES DE SOBREVUELO</b>	<b>Version:01</b> <b>Fecha: 01/09/2025</b> <b>PAGINA 31 DE 55</b>

- 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 el proceso del Servicio de Tránsito Aéreo y los de las unidades de apoyo establecidos en el macroproceso, 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 Tránsito Aéreo - Centro de Control de Área La Paz 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 establecido los siguientes documentos:

- "Requisitos de entrada, salida y salidas no conformes - NAABOL/SGC/MAN - 001 R-02".
- Prueba de calidad de recorrido - NAABOL/SGC/MAN - 001 R-03
- Seguimiento a objetivos de calidad NAABOL/SGC/MAN - 001 R-04
- Matriz de seguimiento de indicadores NAABOL/SGC/MAN - 001 R-05

## 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 Tránsito Aéreo - Centro de Control de Área La Paz, el mismo que incluye los siguientes aspectos:

- Suministra el producto y/o servicio que brinda, en el marco del D.S.4630 y su PEI vigente-



*M*



	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Código:</b> <b>NAABOL/SGC/ACC/M</b> <b>AN - 001</b>
	<b>SERVICIO DE TRÁNSITO AÉREO -</b> <b>CENTRO DE CONTROL DE ÁREA LA</b> <b>PAZ – OPERACIONES DE SOBREVUELO</b>	<b>Version:01</b> <b>Fecha: 01/09/2025</b> <b>PAGINA 32 DE 55</b>

- 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.
- 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 alguno de los siguientes mecanismos:
  - **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 Tránsito Aéreo - Centro de Control de Área La Paz – Operaciones de sobrevuelo, 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, 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 Tránsito Aéreo - Centro de Control de Área La Paz – Operaciones de sobrevuelo" del Manual de Procesos de Navegación Aérea y Aeropuertos Bolivianos – NAABOL MAN/PROC-1, aprobado mediante resolución Administrativa NAABOL-DNJ-RA N°029/2025 de fecha 12 de mayo de 2025 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 Tránsito Aéreo - Centro de Control de Área La Paz – Operaciones de sobrevuelo 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



	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Código:</b> <b>NAABOL/SGC/ACC/M</b> <b>AN - 001</b>
	<b>SERVICIO DE TRÁNSITO AÉREO -</b> <b>CENTRO DE CONTROL DE ÁREA LA</b> <b>PAZ – OPERACIONES DE SOBREVUELO</b>	<b>Version:01</b> <b>Fecha: 01/09/2025</b> <b>PAGINA 33 DE 55</b>

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), 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/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/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 Centro Control de Área ACC La Paz, 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



*[Handwritten signature]*



	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Código:</b> <b>NAABOL/SGC/ACC/M</b> <b>AN - 001</b>
	<b>SERVICIO DE TRÁNSITO AÉREO -</b> <b>CENTRO DE CONTROL DE ÁREA LA</b> <b>PAZ – OPERACIONES DE SOBREVUELO</b>	<b>Version:01</b> <b>Fecha: 01/09/2025</b> <b>PAGINA 34 DE 55</b>

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, 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 de los proveedores internos, la cual se realiza de acuerdo al registro NAABOL/SGC/MAN - 001 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:




	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Código:</b> <b>NAABOL/SGC/ACC/M</b> <b>AN - 001</b>
	<b>SERVICIO DE TRÁNSITO AÉREO -</b> <b>CENTRO DE CONTROL DE ÁREA LA</b> <b>PAZ – OPERACIONES DE SOBREVUELO</b>	<b>Version:01</b> <b>Fecha: 01/09/2025</b> <b>PAGINA 35 DE 55</b>

- La disponibilidad de información documentada del Servicio de Tránsito Aéreo - Centro de Control de Área La Paz – Operaciones de sobrevuelo, 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 Tránsito Aéreo - Centro de Control de Área La Paz – Operaciones de sobrevuelo, es realizada por la Dirección Nacional de Operaciones, Unidad Nacional de Navegación Aérea, Responsable Nacional de ACC La Paz, 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.

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/MAN-001 R-07, que nos permiten validar y en caso de detectar alguna desviación en cuál de las etapas se ha producido.

### 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



*[Handwritten signature]*



	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Código:</b> <b>NAABOL/SGC/ACC/M</b> <b>AN - 001</b>
	<b>SERVICIO DE TRÁNSITO AÉREO -</b> <b>CENTRO DE CONTROL DE ÁREA LA</b> <b>PAZ – OPERACIONES DE SOBREVUELO</b>	<b>Version:01</b> <b>Fecha: 01/09/2025</b> <b>PAGINA 36 DE 55</b>

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 Tránsito Aéreo - Centro de Control de Área La Paz – Operaciones de sobrevuelo, 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

#### 8.5.6. CONTROL DE LOS CAMBIOS

Cuando existe la necesidad de efectuar cambios para la provisión del Servicio de Tránsito Aéreo - Centro de Control de Área La Paz – Operaciones de sobrevuelo, los Directores Nacionales en coordinación con la Unidad Nacional de Navegación Aérea, Responsable Nacional de ACC La Paz, la UNP, revisan y controlan los mismos, en la extensión necesaria



	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Código:</b> <b>NAABOL/SGC/ACC/M</b> <b>AN - 001</b>
	<b>SERVICIO DE TRÁNSITO AÉREO -</b> <b>CENTRO DE CONTROL DE ÁREA LA</b> <b>PAZ – OPERACIONES DE SOBREVUELO</b>	<b>Version:01</b> <b>Fecha: 01/09/2025</b> <b>PAGINA 37 DE 55</b>

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 Tránsito Aéreo - Centro de Control de Área La Paz – Operaciones de sobrevuelo, 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/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 Tránsito Aéreo y lo establecido en el “Procedimiento Normativo No Conformidades y Acciones Correctivas” NAABOL/SGC/P- 004.

## 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

### 9.1. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

#### 9.1.1. GENERALIDADES

El seguimiento, medición, análisis y evaluación del SGC del Servicio de Tránsito Aéreo - Centro de Control de Área La Paz – Operaciones de sobrevuelo de NAABOL, se realiza a través de la UNP de acuerdo a la periodicidad establecida en los indicadores de desempeño y los objetivos de calidad.

NAABOL realiza la evaluación del desempeño y la eficacia del SGC del Servicio de Tránsito Aéreo - Centro de Control de Área La Paz – Operaciones de sobrevuelo a través de 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/ /Mejora, las actas de Reunión del Equipo de Calidad y las actas y registros de Resultados de la Revisión por la Dirección.



*[Handwritten signature]*



	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Código:</b> <b>NAABOL/SGC/ACC/M</b> <b>AN - 001</b>
	<b>SERVICIO DE TRÁNSITO AÉREO -</b> <b>CENTRO DE CONTROL DE ÁREA LA</b> <b>PAZ – OPERACIONES DE SOBREVUELO</b>	<b>Version:01</b> <b>Fecha: 01/09/2025</b> <b>PAGINA 38 DE 55</b>

### 9.1.2. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

El Servicio de Tránsito Aéreo - Centro de Control de Área La Paz – Operaciones de sobrevuelo, pone al alcance de sus clientes / usuarios, el formulario ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE NAABOL/SGC/P-07/ R-01 y el formulario de Quejas / Reclamos y/o Sugerencias NAABOL/SGC/P-07/ -REG-03, los cuales pueden ser llenados en cualquier momento, cuyo seguimiento es efectuado por el Responsable Nacional ACC.

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 Tránsito Aéreo - Centro de Control de Área La Paz, 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 internos;
- La necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la calidad.

Los resultados del análisis y evaluación se plasman en la matriz de seguimiento a indicadores y objetivos de calidad, los Informes de auditoría interna y externa, los Planes de Acción Correctiva/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 Tránsito Aéreo - Centro de Control de Área La Paz – Operaciones de sobrevuelo 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



	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Código:</b> NAABOL/SGC/ACC/M AN - 001
	<b>SERVICIO DE TRÁNSITO AÉREO -  CENTRO DE CONTROL DE ÁREA LA  PAZ – OPERACIONES DE SOBREVUELO</b>	<b>Version:01</b> <b>Fecha: 01/09/2025</b> <b>PAGINA 39 DE 55</b>

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 Tránsito Aéreo - Centro de Control de Área La Paz – Operaciones de sobrevuelo 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 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
- 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



	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Código:</b> <b>NAABOL/SGC/ACC/M</b> <b>AN - 001</b>
	<b>SERVICIO DE TRÁNSITO AÉREO -</b> <b>CENTRO DE CONTROL DE ÁREA LA</b> <b>PAZ – OPERACIONES DE SOBREVUELO</b>	<b>Version:01</b> <b>Fecha: 01/09/2025</b> <b>PAGINA 40 DE 55</b>

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 Tránsito Aéreo - Centro de Control de Área La Paz – Operaciones de sobrevuelo y de sus procesos, a través de las **Oportunidades de mejora identificadas**.
- b) Mejora del Servicio de Tránsito Aéreo - Centro de Control de Área La Paz – Operaciones de sobrevuelo 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 Tránsito Aéreo - Centro de Control de Área La Paz – Operaciones de sobrevuelo, 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 del Servicio de Tránsito Aéreo - Centro de Control de Área La Paz – Operaciones de sobrevuelo de NAABOL, incluidas aquellas originadas por las quejas, se gestionan de acuerdo a lo establecido en el “Procedimiento



	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Código:</b> <b>NAABOL/SGC/ACC/M</b> <b>AN - 001</b>
	<b>SERVICIO DE TRÁNSITO AÉREO -</b> <b>CENTRO DE CONTROL DE ÁREA LA</b> <b>PAZ – OPERACIONES DE SOBREVUELO</b>	<b>Version:01</b> <b>Fecha: 01/09/2025</b> <b>PAGINA 41 DE 55</b>

Normativo No Conformidades y Acciones Correctivas” NAABOL/SGC/P- 004, el cual incluye la investigación de causas raíz, la implementación de acciones y la verificación de su eficacia, según el procedimiento “Procedimiento Normativo Gestión de Riesgos y Oportunidades.

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 Tránsito Aéreo - Centro de Control de Área La Paz – Operaciones de sobrevuelo 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).



 <b>NAABOL</b> <small>Navegación Aérea y Aeropuertos Bolivianos</small>	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Código:</b> <b>NAABOL/SGC/ACC/M</b> <b>AN - 001</b>
	<b>SERVICIO DE TRÁNSITO AÉREO -</b> <b>CENTRO DE CONTROL DE ÁREA LA</b> <b>PAZ – OPERACIONES DE SOBREVUELO</b>	<b>Version:01</b> <b>Fecha: 01/09/2025</b> <b>PAGINA 42 DE 55</b>

**ANEXO N° 1 : Política de Calidad**

 <b>NAABOL</b> <small>Navegación Aérea y Aeropuertos Bolivianos</small>	<b>POLÍTICA DE LA CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>P/SGC/ACC – 001</b>
		<b>VERSIÓN</b>	<b>1</b>
		<b>FECHA</b>	<b>La Paz, 01 de abril de</b> <b>2025</b>

**POLÍTICA DE CALIDAD**  
**SERVICIO DE TRÁNSITO AÉREO - CENTRO DE CONTROL DE**  
**ÁREA LA PAZ – OPERACIONES DE SOBREVUELO**

“En el Centro de Control de Área (ACC) La Paz, nos comprometemos a proporcionar un servicio de tránsito aéreo seguro, eficiente y de alta calidad en operaciones de sobrevuelo, cumpliendo con los requisitos de nuestros clientes y las regulaciones aplicables, a través de:

- Proporcionar un servicio que garantice la seguridad de los pasajeros y la tripulación en operaciones de sobrevuelo.
- Mejorar continuamente nuestros procesos y servicios para aumentar la satisfacción de nuestros clientes e identificar y mitigar riesgos potenciales que puedan afectar la seguridad y calidad de las operaciones en operaciones de sobrevuelo.
- Fortalecer y mantener un equipo competente mediante la capacitación de nuestro personal.
- Mantener una comunicación transparente y oportuna con clientes, partes interesadas y el público en general.
- Revisar y actualizar periódicamente la política de calidad y procesos para asegurar su relevancia y efectividad para la medición y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.”

  
**APROBADO**  
**LIC. ELMER POZO OLIVA**  
**DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO NAABOL**



	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Código:</b> <b>NAABOL/SGC/ACC/M</b> <b>AN - 001</b>
	<b>SERVICIO DE TRÁNSITO AÉREO -</b> <b>CENTRO DE CONTROL DE ÁREA LA</b> <b>PAZ – OPERACIONES DE SOBREVUELO</b>	<b>Version:01</b> <b>Fecha: 01/09/2025</b> <b>PAGINA 43 DE 55</b>

## 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**



	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Código:</b> <b>NAABOL/SGC/ACC/M</b> <b>AN - 001</b>
	<b>SERVICIO DE TRÁNSITO AÉREO -</b> <b>CENTRO DE CONTROL DE ÁREA LA</b> <b>PAZ – OPERACIONES DE SOBREVUELO</b>	<b>Version:01</b> <b>Fecha: 01/09/2025</b> <b>PAGINA 44 DE 55</b>

### ANEXO N° 3 : Alcance

El Sistema de Gestión de Calidad se aplica a los Servicios de Tránsito Aéreo proporcionados por el Centro de Control de Área de La Paz, a las Operaciones de Sobrevuelo desde: su planificación, preparación, control, información de vuelo y alerta, su comunicación y coordinación, hasta la transferencia del control al próximo centro de control de área y el archivo de las fichas de progreso de vuelo y tiene los siguientes productos:

- Transferencia de datos del sobrevuelo al ACC adyacente
- Mensajes de emergencia
- Transferencia de la comunicación y control del sobrevuelo (espacio aéreo), al ACC adyacente
- Elaboración de la Ficha de progreso de vuelo

Gestionadas en las instalaciones de NAABOL en: Centro de Control de Área, ACC La Paz, ubicado en el bloque técnico del Aeropuerto Internacional de El Alto.



*[Handwritten signature]*



	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Código:</b> NAABOL/SGC/ACC/ MAN - 001 <b>Version:01</b> <b>Fecha: 01/09/2025</b> <b>PAGINA 45 DE 55</b>
	<b>SERVICIO DE TRÁNSITO AÉREO -          CENTRO DE CONTROL DE ÁREA LA PAZ –          OPERACIONES DE SOBREVUELO</b>	

**ANEXO N° 4 : Objetivos de Calidad**

		<b>OBJETIVOS DE LA CALIDAD</b>						<b>CÓDIGO</b>	<b>SGC/ ACC/</b>
								<b>VERSIÓN</b>	<b>1</b>
								<b>FECHA</b>	<b>01/04/2025</b>
<b>CENTRO DE CONTROL DE ÁREA / OPERACIONES DE SOBREVUELOS- ACC FIR LA PAZ          2025</b>									
Política de Calidad	Objetivos de Calidad	Actividad	Recursos	Responsable	Tarea	Meta %	Frecuencia de medición	Evaluación	
								Indicador	Fórmula
Proporcionar un servicio de tránsito aéreo seguro, eficiente y de alta calidad en operaciones de sobrevuelo, cumpliendo con los requisitos de nuestros clientes y las regulaciones aplicables.	Asegurar que el servicio de tránsito aéreo sea seguro, eficiente y de alta calidad en operaciones de sobrevuelo en total cumplimiento con la normativa establecida por la OACI y DGAC	En el marco del Plan de Implementación aprobado implementar herramientas para la revisión y validación de datos, así como controles para la detección temprana de errores.	✓ Plan de Implantación aprobado ✓ Personal calificado y capacitado ✓ Procedimientos e instructivos aprobados. ✓ Equipamiento y Sistemas adecuados ✓ Infraestructura adecuada	Responsable Nacional ACC	Gestión integral del servicio	≥95%	Anual	Índice Global de Calidad de Servicio	$X = ((0.50 \times \text{Promedio PRECISIÓN}) + (0.30 \times \text{Promedio Calidad}) + (0.20 \times \text{Promedio Eficacia})) \times 100$ <p>Promedio PRECISIÓN = Promedio de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tasa de Precisión en Planes de Vuelo</li> <li>Tasa de Precisión en Autorizaciones</li> <li>Tasa de Precisión en Puntos de Notificación</li> </ul> <p>Promedio Calidad = Promedio de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tasa de Calidad en Fichas de Progreso</li> </ul> <p>Promedio Eficacia = Promedio de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tasa de Eficacia en Transferencias</li> </ul>
				Supervisor ACC / Controlador de Área	Planificación de la operación de sobrevuelo	≥90%	Anual	Tasa de Precisión en la Presentación de Planes de vuelo de sobrevuelo	$X = (\text{Total de Planes de sobrevuelo presentados SIN observaciones} / \text{Total de planes de sobrevuelos presentados}) \times 100$
				Supervisor ACC / Controlador de Área	Planificación de la operación de sobrevuelo	≥90%	Anual	Tasa de Precisión en la Presentación de Autorizaciones de Sobrevuelo Sin Observaciones	$X = (\text{Total de autorizaciones sin observaciones} / \text{Total de autorizaciones presentadas}) \times 100$
				Supervisor ACC / Controlador de Área	Preparación de la operación de sobrevuelo	≥90%	Anual	Tasa de Calidad en la Elaboración de Fichas de Progreso	$X = 100 - ((\text{Total de fichas de progreso observadas} / \text{Total de fichas de progreso generadas}) \times 100)$
				Supervisor ACC / Controlador de Área	Preparación de la operación de sobrevuelo	≥90%	Anual	Tasa de Precisión en la Planificación de Puntos de Notificación	$X = (\text{Total de puntos de notificación correctamente planificados} / \text{Total de puntos de notificación necesarios}) \times 100$
				Supervisor ACC	Transferencia de la operación de sobrevuelo	≥90%	Anual	Tasa de Eficacia en la Transferencia de Comunicaciones	$X = (\text{Total de transferencias sin observaciones} / \text{Total de transferencias realizadas}) \times 100$

*M*

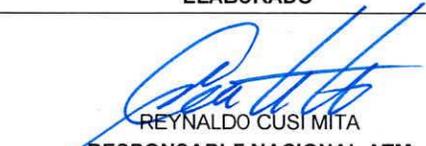
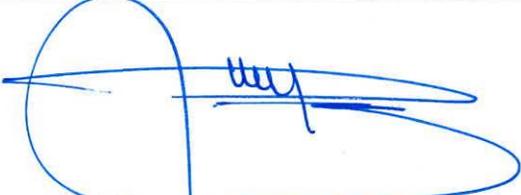




**MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

**SERVICIO DE TRÁNSITO AÉREO -  
CENTRO DE CONTROL DE ÁREA LA PAZ –  
OPERACIONES DE SOBREVUELO**

Código:  
NAABOL/SGC/ACC/  
MAN - 001  
Version:01  
Fecha: 01/09/2025  
PAGINA 46 DE 55

<p>Mejorar continuamente nuestros procesos y servicios para aumentar la satisfacción de nuestros clientes e identificar y mitigar riesgos potenciales que puedan afectar la seguridad y calidad de las operaciones en sobrevuelo.</p>	<p>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.</p>	<p>Implementar el Procedimiento para el "PROCEDIMIENTO NORMATIVO SATISFACCION CLIENTE USUARIO" AL de Mejora Continua para la Satisfacción del Cliente</p>	<p>✓ Personal ACC ✓ Formularios de encuesta de satisfacción</p>	<p>✓ Responsable Nacional ACC ✓ Supervisor de ACC ✓ Controlador Aéreo ✓ Unidad Nacional de Planificación</p>	<p>Capacidad de respuesta, la atención al Cliente y su satisfacción, respecto los servicios y productos liberados por la ACC FIR La Paz</p>	<p>≥80%</p>	<p>Anual</p>	<p>Tasa de Satisfacción del Cliente</p>	<p>X = (N° total de clientes satisfechos / Total de clientes encuestados) * 100</p>
<p>Fortalecer y mantener un equipo competente mediante la capacitación de nuestro personal</p>	<p>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</p>	<p>Implementar y Gestionar el Programa de Instrucción y Certificación Anual que incluya a la ACC FIR La Paz.</p>	<p>✓ Evaluación de Necesidades de Capacitación ✓ Personal ACC ✓ Programa de instrucción de NAABOL ✓ Presupuesto ✓ CIAC (Silabos, Instructores, evaluadores) ✓ Evaluación y Certificación</p>	<p>✓ Dirección Nacional Ejecutiva ✓ Dirección Nacional Operativa Responsable Nacional ACC FIR La Paz Responsable Nacional Gestión de Instrucción</p>	<p>Optimizar los procesos de instrucción y certificación para asegurar la calidad en la prestación de servicios</p>	<p>≥95%</p>	<p>Anual</p>	<p>Tasa de Ejecución de Capacitaciones</p>	<p>X = (Total de instrucciones efectuada / total de instrucciones programadas) x 100</p>
<b>ELABORADO</b>			<b>REVISADO</b>				<b>APROBADO</b>		
<p> REYNALDO CUSI MITA RESPONSABLE NACIONAL ATM</p> <p> MARCO BARRIOS. RESPONSABLE NACIONAL DE ACC FIR LA PAZ</p> <p> INGRID POPPE GONZALEZ PROFESIONAL DE GESTION DE LA CALIDAD</p>			<p> OMAR RAÚL ALCÓN TORREZ JEFE DE UNIDAD DE NAVEGACIÓN AÉREA</p> <p> ALVARO GUTIÉRREZ URQUIZA JEFE DE UNIDAD NACIONAL DE PLANIFICACIÓN</p> <p> WILSON SANGUEZA CHARACAYO DIRECTOR NACIONAL DE OPERACIONES</p>				<p> LIC. ELMER POZO OLIVA DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO NAABOL</p>		



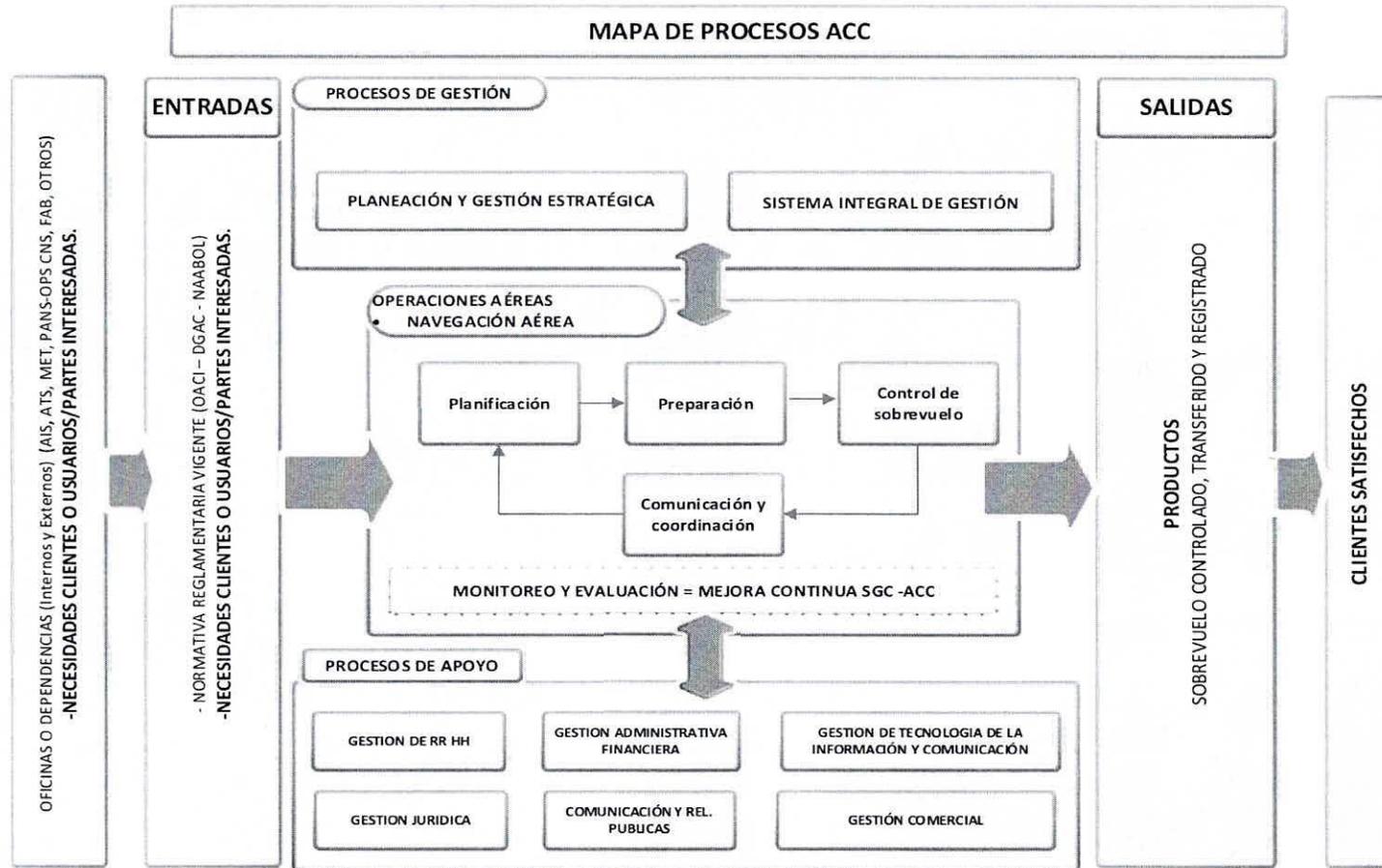


# MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

## SERVICIO DE TRÁNSITO AÉREO - CENTRO DE CONTROL DE ÁREA LA PAZ - OPERACIONES DE SOBREVUELO

Código:  
NAABOL/SGC/ACC/  
MAN - 001  
Version:01  
Fecha: 01/09/2025  
PAGINA 47 DE 55

### ANEXO N° 5A: MAPA DE PROCESOS



	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Código:</b> NAABOL/SGC/ACC/ MAN - 001 <b>Version:01</b> <b>Fecha: 01/09/2025</b> <b>PAGINA 48 DE 55</b>
	<b>SERVICIO DE TRÁNSITO AÉREO - CENTRO DE CONTROL DE ÁREA LA PAZ – OPERACIONES DE SOBREVUELO</b>	

### ANEXO N° 5B: INTERPRETACIÓN MACROPROCESO

<b>SERVICIO DE TRÁNSITO AÉREO - CENTRO DE CONTROL DE ÁREA LA PAZ – OPERACIONES DE SOBREVUELO</b>				
<b>ENTRADA AL PROCESO</b>				
<b>Necesidades clientes o usuarios/partes interesadas</b>		Sus Partes Interesadas, Referirse A Matriz de Partes Interesadas		
<b>Datos aeronáuticos</b>		Sus entradas, establecidas por el ACC en el documento: REQUISITOS DE ENTRADA, SALIDA Y SALIDAS NO CONFORMES SERVICIO DE TRÁNSITO AÉREO - CENTRO DE CONTROL DE ÁREA LA PAZ – OPERACIONES DE SOBREVUELO		
N°	PROCESO	MARCO NORMATIVO	SIGLA	¿QUE ES?
1	<b>PROCESOS DE GESTIÓN</b>	<b>PLANEACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA</b>		
		a) Plan de Desarrollo Económico y Social vigente	PDES	Plan de mediano plazo del Estado Plurinacional de Bolivia.
		b) Plan Sectorial de Desarrollo Integral – Viceministerio de Transportes vigente	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 vigente	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: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto,</li> <li>• Salarios</li> <li>• Capacitación</li> <li>• Compras</li> <li>• Mantenimientos.</li> </ul>
<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>				
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	<b>PROCESOS OPERATIVOS (sustantivos)</b>	a) PLANIFICACIÓN DE LAS OPERACIONES DE SOBREVUELOS	Supervisor de ACC / Controlador de área	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mensaje de Plan de vuelo y Formulario "Autorización de sobrevuelo" de la DGAC o FAB verificados.</li> <li>• Registro de transferencias denegadas en libro de novedades (si corresponde).</li> </ul>
		b) PREPARACIÓN DE LAS OPERACIONES DE SOBREVUELOS	Supervisor de ACC / Controlador de área	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Puntos de Notificación seleccionados</li> <li>• Nivel de vuelo aceptado</li> <li>• Fichas de progreso de vuelo impresa</li> </ul>
		c) CONTROL, OPERACIÓN Y COMUNICACIÓN DE	Supervisor de ACC / Controlador de Área	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fichas de progreso de vuelo</li> </ul>



  
**INAC**  
**INAC**

	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Código:</b> <b>NAABOL/SGC/ACC/</b> <b>MAN - 001</b> <b>Version:01</b> <b>Fecha: 01/09/2025</b> <b>PAGINA 49 DE 55</b>
	<b>SERVICIO DE TRÁNSITO AÉREO - CENTRO DE CONTROL DE ÁREA LA PAZ – OPERACIONES DE SOBREVUELO</b>	

		LA OPERACIÓN DE SOBREVUELO		
		d) TRANSFERENCIA DE LA OPERACIÓN DE SOBREVUELO	Supervisor de ACC / Controlador de Área	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transferencias de fichas de progreso de vuelo</li> <li>• Cuaderno de registros.</li> <li>• SIGA</li> </ul>
3	<b>PROCESOS DE APOYO</b>	a) GESTION DE RR HH	RRHH	Captación e incorporación de nuevos colaboradores fortalecimiento y capacitación. planificar, ejecutar y monitorear el personal de NAABOL.
		b) GESTION ADMINISTRATIVA 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 integral de la entidad. Gestiona la defensa administrativa y jurídica ante observaciones de la DGAC u otros organismos, así como la elaboración de contratos y revisiones para compras de bienes y servicios.
		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
<b>SALIDAS DEL PROCESO</b>				
<b>PRODUCTOS</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transferencia de datos del sobrevuelo al ACC adyacente</li> <li>• Mensajes de emergencia</li> <li>• Transferencia de la comunicación y control del sobrevuelo (espacio aéreo), al ACC adyacente</li> <li>• Ficha de progreso de vuelo</li> </ul>		Sus salidas, establecidas por el ACC LA PAZ en el documento: <b>REQUISITOS DE ENTRADA, SALIDA Y SALIDAS NO CONFORMES</b> <b>SERVICIO DE TRÁNSITO AÉREO - CENTRO DE CONTROL DE ÁREA LA PAZ – OPERACIONES DE SOBREVUELO</b>		
<b>CLIENTES SATISFECHOS</b>				



 <b>NAABOL</b> <small>Navegación Aérea y Aeropuertos Bolivianos</small>	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Código:</b> NAABOL/SGC/ACCI/ MAN - 001 <b>Version:01</b> <b>Fecha: 01/09/2025</b> <b>PAGINA 50 DE 55</b>
	<b>SERVICIO DE TRÁNSITO AÉREO - CENTRO DE CONTROL DE ÁREA LA PAZ – OPERACIONES DE SOBREVUELO</b>	

### ANEXO N° 6A: PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

 <b>NAABOL</b> <small>NAVEGACIÓN AÉREA Y AEROPUERTOS BOLIVIANOS</small>		<b>PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS</b>		
N°	PASO	EVIDENCIA	OBSERVACIÓN	RESPONSABLE
1	<b>IDENTIFICAR EL CAMBIO</b>	Formato de planificación del cambio	Identificar cual es el cambio y en que proceso o actividad se va a realizar	Lider del proceso
2	<b>ANALIZAR EL CAMBIO</b>	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	Alta dirección
3	<b>PLANIFICAR EL CAMBIO</b>	Formato de planificación del cambio	Determinar el responsable y las actividades a desarrollar bajo un cronograma que permita realizar el seguimiento.	Alta dirección
4	<b>COMUNICAR EL CAMBIO</b>	Formato de planificación del cambio	Determinar a quien se debe comunicar	UNP
5	<b>IMPLEMENTAR EL CAMBIO</b>	Formato de planificación del cambio	Asegurar que el cambio se implemente y comunicarlo a las partes interesadas	Alta dirección
6	<b>REALIZAR EL SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL CAMBIO</b>	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



7



	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Código:</b> NAABOL/SGC/ACC/ MAN - 001 <b>Version:01</b> <b>Fecha: 01/09/2025</b> <b>PAGINA 51 DE 55</b>
	<b>SERVICIO DE TRÁNSITO AÉREO -          CENTRO DE CONTROL DE ÁREA LA PAZ –          OPERACIONES DE SOBREVUELO</b>	

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

		<b>FORMATO PLANIFICACIÓN          DE LOS CAMBIOS</b>	CÓDIGO: NAABOL/SGC/MAN - 001 R-07 VERSIÓN 1
<b>PROCESO</b>		<b>RESPONSABLE</b>	
<b>FECHA</b>		<b>VERSIÓN</b>	
IDENTIFICAR EL CAMBIO	CAMBIO IDENTIFICADO		
ANALIZAR EL CAMBIO	IDENTIFICAR SI ES RIESGO U OPORTUNIDAD DE MEJORA		
PLANIFICAR EL CAMBIO	RECURSOS		
	PARA QUÉ		
	DÓNDE		
	CUÁNDO		
	QUIÉN		
IMPLEMENTAR EL CAMBIO	CÓMO		
COMUNICAR EL CAMBIO	A QUIEN COMUNICAR		
	CÓMO		
	CUÁNTO		
REALIZAR EL SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL CAMBIO	FUE EFICAZ?		
<b>OBSERVACIONES:</b>			



*Handwritten signature*







**MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

**SERVICIO DE TRÁNSITO AÉREO -  
CENTRO DE CONTROL DE ÁREA LA PAZ –  
OPERACIONES DE SOBREVUELO**

Código:  
NAABOL/SGC/ACC/  
MAN - 001  
Version:01  
Fecha: 01/09/2025  
PAGINA 53 DE 55

**ANEXO N° 7B: SEGUIMIENTO INDICADORES DE PROCESOS**



**MATRIZ DE SEGUIMIENTO INDICADORES**

**CÓDIGO:**  
NAABOL/SGC/MAN - 001  
R-06  
VERSIÓN 1

N°	Responsable	Indicador	Conformidad	Formula	En cantidad y/o porcentaje s/corresponda (mensual)												
					ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sept	oct	nov	dic	Total
																	0
																	0
						0%	0%	0%	0%	0%	0%	##	0%	0%	0%	0%	0%
																	0
																	0
						0%	0%	0%	0%	0%	0%	##	0%	0%	0%	0%	0%
																	0
																	0
						0%	0%	0%	0%	0%	0%	##	0%	0%	0%	0%	0%
																	0
																	0
						0%	0%	0%	0%	0%	0%	##	0%	0%	0%	0%	0%
																	0
																	0
						0%	0%	0%	0%	0%	0%	##	0%	0%	0%	0%	0%
																	0
																	0
						0%	0%	0%	0%	0%	0%	##	0%	0%	0%	0%	0%

Evaluación trimestral				
1er.	2do.	3er.	4to.	Total
0			0	0
0			0	0
0%	0%	0%	0%	0%
0			0	0
0			0	0
0%	0%	0%	0%	0%
0			0	0
0			0	0
0%	0%	0%	0%	0%
0			0	0
0			0	0
0%	0%	0%	0%	0%
0			0	0
0			0	0
0%	0%	0%	0%	0%
0			0	0
0			0	0
0%	0%	0%	0%	0%
0			0	0
0			0	0
0%	0%	0%	0%	0%

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



**COPIA CONTROLADA**





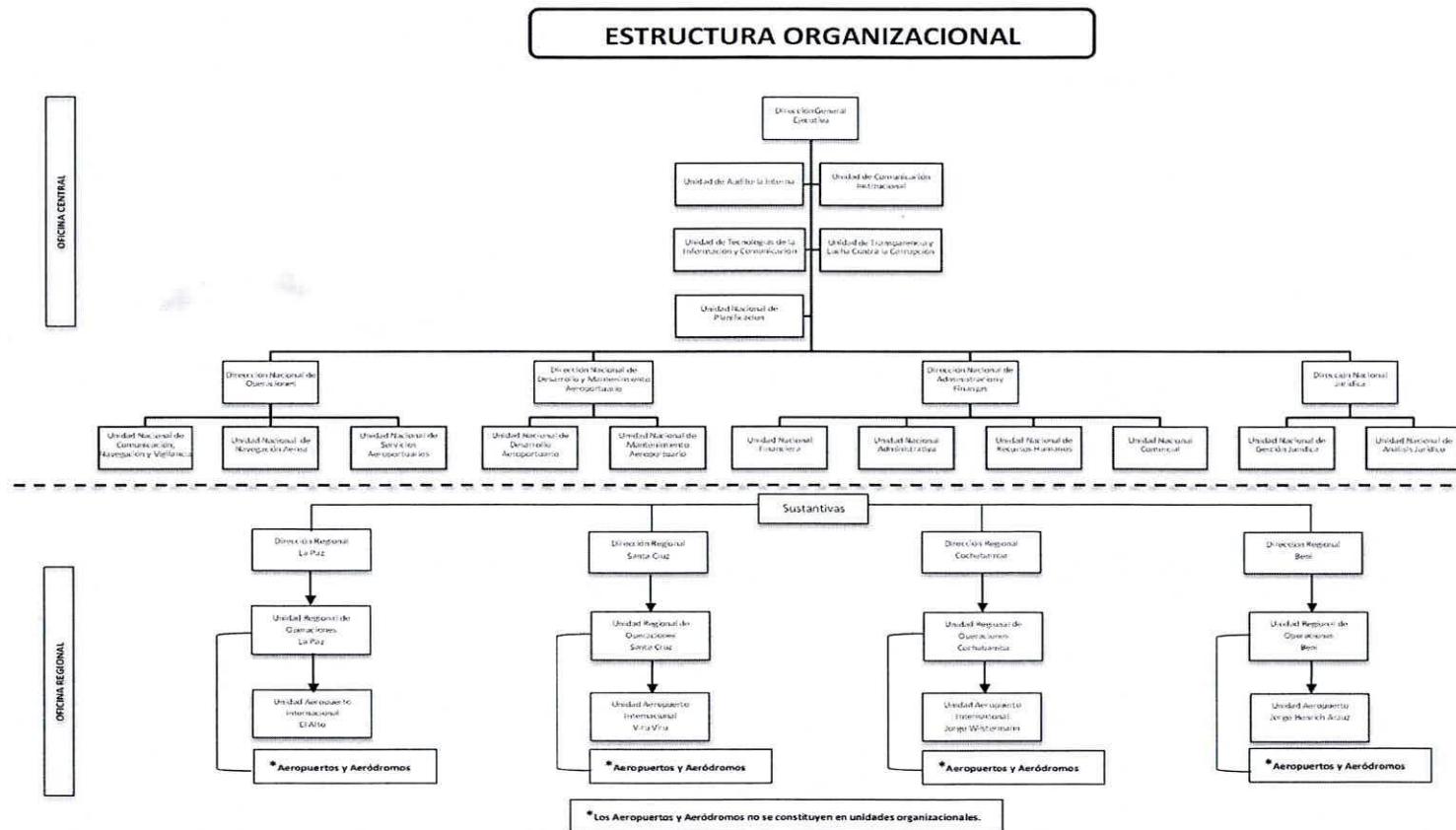
# MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

## SERVICIO DE TRÁNSITO AÉREO - CENTRO DE CONTROL DE ÁREA LA PAZ - OPERACIONES DE SOBREVUELO

Código:  
NAABOL/SGC/ACC/  
MAN - 001  
Version:01  
Fecha: 01/09/2025  
PAGINA 55 DE 55

### 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.



**COPIA CONTROLADA**