

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: NAABOL/SGC/CGO/M AN - 001
	SERVICIO DE CARGA Y CORREO	Version:01 Fecha: 1/09/2025 PAGINA 1 DE 65

MANUAL DE LA CALIDAD

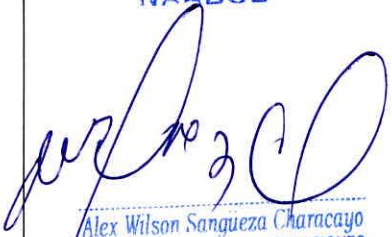
SERVICIO DE CARGA Y

CORREO

NAABOL

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Nombre:	Ingrid Poppe González Jorge Antonio Romero Sandoval Carlos Almanza Aguirre Carlos Hoffmann Céspedes Herland Alconz Peralta	Álvaro J. Gutiérrez Urquizu Juan José Calero Molina Wilson Sanguenza Characayo	Elmer Pozo Oliva
Cargo:	Profesional Gestión de la Calidad Responsable Nacional de Carga Encargado de Carga SLCB Encargado de Carga SLVR Asistente de Carga SLLP	Jefe Unidad Nacional de Planificación Jefe Unidad Nacional de Servicios Aeroportuarios Director Nacional de Operaciones	Director General Ejecutivo
Fecha:	01/09/2025		
Firma y Sello:	 Lic. Ingrid M.D. Poppe González PROFESIONAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD NAVEGACIÓN AÉREA Y AEROPUERTOS BOLIVIANOS NAABOL	 Lic. Alvaro Gutiérrez Urquizu JEFE DE UNIDAD NACIONAL DE PLANIFICACIÓN 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/CGO/M AN - 001
	SERVICIO DE CARGA Y CORREO	Version:01 Fecha: 1/09/2025 PAGINA 2 DE 65

	 Ing. Jorge Antonio Romero Sandoval RESPONSABLE NACIONAL DE CARGA NAVEGACIÓN AÉREA Y AEROPUERTOS BOLIVIANOS NAABOL	 Juan Jose Calero Molina PERSONAL UNIDAD SERVICIO AEROPORTUARIO NAABOL	
		 Alex Wilson Sanguenza Characayo DIRECTOR NACIONAL DE OPERACIONES NAVEGACIÓN AÉREA Y AEROPUERTOS BOLIVIANOS NAABOL	

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: NAABOL/SGC/CGO/M AN - 001
	SERVICIO DE CARGA Y CORREO	Version:01 Fecha: 1/09/2025 PAGINA 3 DE 65

MATRIZ DE CONTROL DE CAMBIOS

Nº	REVISIÓN	DETALLE DE LA MODIFICACIÓN	FECHA



	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: NAABOL/SGC/CGO/M AN - 001
	SERVICIO DE CARGA Y CORREO	Version:01 Fecha: 1/09/2025 PAGINA 4 DE 65

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.....	9
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.....	11
2. REFERENCIAS NORMATIVAS	12
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	12
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.....	13
4.1. COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO.....	13
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
5.2. POLÍTICA.....	18
5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLÍTICA DE LA CALIDAD	18
5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES ORGANIZACIONALES	18
6. PLANIFICACIÓN	20
6.1. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES	20
6.2. OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS	20
6.3. PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS	21
7. APOYO	21



	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: NAABOL/SGC/CGO/M AN - 001 Version:01 Fecha: 1/09/2025 PAGINA 5 DE 65
	SERVICIO DE CARGA Y CORREO	

7.1. RECURSOS.....	21
7.1.1. GENERALIDADES	21
7.1.2. PERSONAS	22
7.1.3. INFRAESTRUCTURA.....	23
7.1.4. AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS.....	23
7.1.5. RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.....	23
7.1.5.1. GENERAL	23
7.1.5.2. TRAZABILIDAD DE LA MEDICIÓN.....	23
7.1.6. CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL	24
7.2. COMPETENCIA.....	25
7.3. TOMA DE CONCIENCIA.....	26
7.4. COMUNICACIÓN	26
7.5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA	28
7.5.1. GENERALIDADES	28
7.5.2. CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN.....	28
7.5.3. CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA.....	28
8. OPERACIÓN	29
8.1. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL	29
8.2. REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	30
8.2.1. COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE.....	30
8.2.2 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	31
8.2.3 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	31
8.3. DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	32
8.4. CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE	32
8.4.1. GENERALIDADES	32
8.4.2. TIPO Y ALCANCE DEL CONTROL.....	33
8.4.3. INFORMACIÓN PARA LOS PROVEEDORES EXTERNOS	33
8.5. PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO.....	33
8.5.1. CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO.....	33
8.5.2. IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD.....	34
8.5.3. PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES O PROVEEDORES EXTERNOS	34
8.5.4. PRESERVACIÓN	35



	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: NAABOL/SGC/CGO/M AN - 001 Version:01 Fecha: 1/09/2025 PAGINA 6 DE 65
	SERVICIO DE CARGA Y CORREO	

8.5.5.	ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA.....	35
8.5.6.	CONTROL DE LOS CAMBIOS.....	35
8.6.	LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	36
8.7.	CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	36
9.	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.....	36
9.1.	SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN.....	36
9.1.1.	GENERALIDADES	36
9.1.2.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	36
9.1.3.	ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	37
9.2.	AUDITORÍA INTERNA.....	37
9.3.	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	37
9.3.1.	GENERALIDADES	38
9.3.2.	ENTRADAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	38
9.3.3.	SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.....	38
10.	MEJORA.....	39
10.1.	GENERALIDADES	39
10.2.	NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA	39
10.3.	MEJORA CONTINUA	40
ANEXO N° 1:	Política de Calidad	41
ANEXO N° 2:	Compromiso por la Dirección.....	42
ANEXO N° 3:	Alcance	43
ANEXO N° 4:	Objetivos de Calidad.....	44
ANEXO N° 5 A:	MAPA DE PROCESOS	47
ANEXO N° 5 B:	INTERPRETACIÓN MACROPROCESO	48
ANEXO N° 6A:	PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS	51
ANEXO N° 6B:	FORMATO DE PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS.....	52
ANEXO 7A:	SEGUIMIENTO OBJETIVOS DE CALIDAD.....	53
ANEXO N° 7B:	SEGUIMIENTO INDICADORES DE PROCESOS.....	54
ANEXO N° 8:	FICHA DE CONTROL DE TRAZABILIDAD.....	55
ANEXO N° 9:	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE NAABOL	56
ANEXO N° 10:	REQUISITOS DE ENTRADA, SALIDA Y SALIDAS NO CONFORMES	57



	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: NAABOL/SGC/CGO/M AN - 001
	SERVICIO DE CARGA Y CORREO	Version:01 Fecha: 1/09/2025 PAGINA 7 DE 65

0. INTRODUCCIÓN

0.1. GENERALIDADES

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

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

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

En el marco de la Reglamentación Aeronáutica Boliviana (RAB) y en cumplimiento con las normas y métodos recomendados por la OACI, NAABOL, como explotador de aeropuertos, asume la responsabilidad de garantizar la seguridad y la calidad en el manejo de la Carga y el Correo aéreos.

La carga aérea representa un pilar fundamental del comercio global y la economía de las naciones, caracterizándose por su urgencia, alto valor y naturaleza crítica. Su manejo implica una compleja cadena de custodia que va desde el embarcador hasta el destinatario final, transitando por instalaciones y manos de múltiples actores. Este flujo, si bien ágil y eficiente, conlleva riesgos inherentes que deben ser mitigados de manera sistemática y estandarizada.



	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: NAABOL/SGC/CGO/M AN - 001 Version:01 Fecha: 1/09/2025 PAGINA 8 DE 65
	SERVICIO DE CARGA Y CORREO	

Ante este escenario, la responsabilidad de NAABOL se consolida en el Manual de Calidad de Carga. Este documento trascendental no es solo un compendio de procedimientos; es la materialización del compromiso de salvaguardar la aviación civil contra actos de interferencia ilícita y de asegurar la integridad de las aeronaves, la infraestructura aeroportuaria y, crucialmente, la cadena de suministro misma.

El Manual establece los lineamientos orientados a la prevención, control y mejora continua de todos los procesos vinculados a la recepción, inspección, almacenamiento, custodia y entrega de la carga. Prioriza tanto la eficacia en la protección absoluta como la eficiencia operacional, entendiendo que la seguridad no debe ser un obstáculo, sino un facilitador de operaciones ágiles y confiables. Estas acciones se traducen en la aplicación de procedimientos estandarizados, la designación de personal AVSEC capacitado y especializado, el resguardo físico de instalaciones, la gestión segura de información sensible y la coordinación interinstitucional con organismos nacionales e internacionales.

De esta manera, NAABOL integra de forma indisoluble la seguridad operacional con la gestión de calidad. Este enfoque promueve operaciones confiables, oportunas y sostenibles, alineadas con los más altos estándares internacionales. El resultado final es una contribución directa al fortalecimiento de la cadena logística aérea nacional, incrementando su competitividad, confiabilidad y resiliencia, para servir mejor al país y al mundo

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 consecución de altos niveles de seguridad y eficiencia en los servicios de navegación aérea, aeroportuarios y especializados afines, minimizando los riesgos operacionales

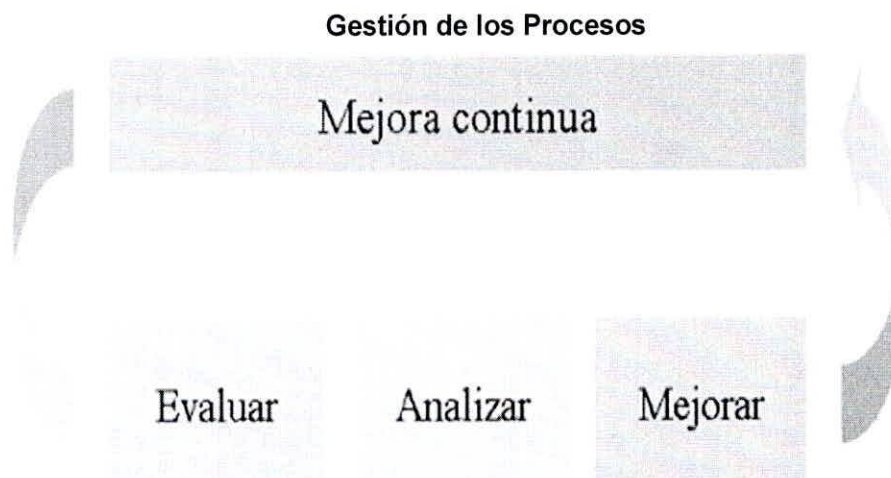


	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: NAABOL/SGC/CGO/M AN - 001 Version:01 Fecha: 1/09/2025 PAGINA 9 DE 65
	SERVICIO DE CARGA Y CORREO	

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 Carga y Correo 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 Carga y Correo, el sistema y sus procesos se gestionan con un enfoque de pensamiento basado en riesgos dirigido a aprovechar las oportunidades y prevenir los resultados no deseados. (Ver 6.1).

0.3. RELACIÓN CON OTRAS NORMAS DE SISTEMAS DE GESTIÓN



	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: NAABOL/SGC/CGO/M AN - 001 Version:01 Fecha: 1/09/2025 PAGINA 10 DE 65
	SERVICIO DE CARGA Y CORREO	

El SGC del Servicio de Carga y Correo, 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 NBRSAp
- Normas Básicas del Sistema de Administración de Bienes y Servicios NBRSAbs
- Normas Básicas del Sistema de Control Gubernamental

Y el ámbito aeronáutico nacional e internacional:

- Documento 8973 - Manual sobre la Protección de la Aviación Civil Internacional.
- Anexo 9 - Facilitación
- Anexo 17 - Seguridad: Protección de la Aviación Civil Internacional contra actos de interferencia ilícita.
- RAB 107 - Reglamento sobre Seguridad de la Aviación - Explotador de Aeropuerto y Proveedor de Servicios de Tránsito Aéreo
- RAB 109 - Reglamento Aeronáutico Boliviano 109: Reglamento sobre Seguridad de la Aviación – Seguridad de la Carga y el Correo Aéreo
- RAB 112 - Reglamento sobre Seguridad de la Aviación – Empresas de Servicios de Seguridad de la Aviación
- PSS - Programa de Servicios de Seguridad
- PNSAC - Programa Nacional de Seguridad de la Aviación Civil:
- Procedimientos de Servicio de Carga y Correo vigente
- PROG-DNO - UNSA - CIB-1: Programa de Ciberseguridad NAABOL

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

1.1. OBJETO

Orientar a los usuarios y partes interesadas sobre la forma en la que se implementa y mantiene el Sistema de Gestión de la Calidad del Servicio de Carga y Correo, de Navegación Área y Aeropuertos Bolivianos.



	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: NAABOL/SGC/CGO/M AN - 001 Version:01 Fecha: 1/09/2025 PAGINA 11 DE 65
	SERVICIO DE CARGA Y CORREO	

1.2. CAMPO DE APLICACIÓN

El presente Manual es aplicable a todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad del Servicio de Carga y Correo, 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 Carga y Correo, de Navegación Área y Aeropuertos Bolivianos.

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

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 de Carga
- Encargados de Carga SLLP, SLVR, SLCB
- Asistentes de Carga
- Supervisores de Carga
- Personal del Servicio de Carga

1.4. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN

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

1.5. FORMATO Y DISTRIBUCIÓN



	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: NAABOL/SGC/CGO/M AN - 001 Version:01 Fecha: 1/09/2025 PAGINA 12 DE 65
	SERVICIO DE CARGA Y CORREO	

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

2. REFERENCIAS NORMATIVAS

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

- Constitución Política del Estado.
- Ley N° 2902 de Aeronáutica Civil de la República de Bolivia de 29 de octubre de 2004.
- Ley N° 165 General de Transportes de 16 de agosto de 2011.
- Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamental de 20 de julio de 1990.
- Decreto Supremo N° 28478 Marco Institucional de la Dirección General de Aeronáutica Civil
- Normas Básicas del Sistema de Programación de Operaciones NBSP
- 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.
- 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
- Doc. 8400 Códigos y Abreviaturas de la OACI.



	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: NAABOL/SGC/CGO/M AN - 001 Version:01 Fecha: 1/09/2025 PAGINA 13 DE 65
	SERVICIO DE CARGA Y CORREO	

Para los efectos del presente manual, se utilizan las siguientes siglas, acrónimos y términos abreviados

SIGLAS Y DEFINICIONES

CGO	Servicio de Carga y Correo
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
File	Archivo o carpeta de documentos
MOF	Manual de Organización y Funciones
MPP	Manual de Procesos y Procedimientos
NAABOL	Navegación Aérea y Aeropuertos Bolivianos
PCCI	Programa de Control de Calidad Interna
PEI	Plan Estratégico Institucional
POA	Plan Operativo Anual
POAI	Plan Operativo Anual Individual
PSS	Programa de Servicios de Seguridad
RAB	Reglamentación Aeronáutica Boliviana
RESABS	Reglamento Específico del Sistema de Administración de Bienes y Servicios
RESAP	Reglamento Específico del Sistema de Administración del Personal
RESOA	Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa
SGC	Sistema de Gestión de la Calidad
SIGEC	Sistema de Gestión de Correspondencia
UNP	Unidad Nacional de Planificación
UNSA	Unidad Nacional de Seguridad Aeroportuaria

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 Carga y Correo



	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: NAABOL/SGC/CGO/M AN - 001 Version:01 Fecha: 1/09/2025 PAGINA 14 DE 65
	SERVICIO DE CARGA Y CORREO	

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.

Asimismo, el Programa de Servicios de Seguridad (PSS) establece la política, lineamientos y procedimientos de la organización en lo referente a la gestión de recursos humanos; a su vez, las funciones, responsabilidades y atribuciones específicas para el adecuado desarrollo de las operaciones de carga aérea se encuentran contempladas en el mismo PSS.

El PCCI de Carga NAABOL verifica la eficacia de las medidas de seguridad aplicadas en el área de Carga y evalúa su cumplimiento con la Reglamentación Aeronáutica Boliviana y normativa complementaria.

El Programa de Instrucción de Seguridad de la Aviación orienta la capacitación del personal de Carga NAABOL para prevenir actos de interferencia ilícita mediante la detección de objetos prohibidos o actividades sospechosas, complementándose con documentos referenciales de seguridad.

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

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

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

4.3.1. ALCANCE

El sistema de gestión de calidad se aplica al Servicio de Carga y Correo de NAABOL desde las actividades previas a la inspección, control de acceso, la inspección de la carga y correo y el retorno de la carga y correo y tiene los siguientes productos:

- Declaración de seguridad del envío;
- Constancia de Servicio Aeronáutico – Carga,
- Recibo de Bodega



	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: NAABOL/SGC/CGO/M AN - 001 Version: 01 Fecha: 1/09/2025 PAGINA 15 DE 65
	SERVICIO DE CARGA Y CORREO	

Gestionadas en las instalaciones de NAABOL en: sede central de La Paz; en el Aeropuertos Internacionales de: El Alto – La Paz, Viru-Viru - Santa Cruz, Jorge Wilstermann – Cochabamba.

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

- PRO-DNOP – UNSA- CGO -1.1 PLANIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES PREVIAS A LA INSPECCIÓN DE CARGA Y/O CORREO.
- PRO-DNOP – UNSA- CGO -1.2 CONTROL DE ACCESO A LA TERMINAL DE CARGA.
- PRO-DNOP – UNSA- CGO -1.3 INSPECCIÓN DE CARGA Y/O CORREO.
- PRO-DNOP – UNSA- CGO -1.4 RETORNO DE LA CARGA Y/O CORREO Y ALMACENAMIENTO.
- PRO-DNOP – UNSA- CGO -1.5 SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE CARGA Y CORREO Y CORREO Y/O CORREO

4.3.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

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

- En nuestra sede principal “Oficina Nacional, en la ciudad de La Paz;
- Aeropuerto Internacional “El Alto”, Servicio de Carga y Correo en la ciudad de El Alto;
- Aeropuerto Internacional “Viru Viru”, Servicio de Carga y Correo en la ciudad de Santa Cruz
- Aeropuerto Internacional “Jorge Wilstermann”, Servicio de Carga y Correo, en la ciudad de Cochabamba.

JUSTIFICACIÓN DE LOS REQUISITOS NO APLICABLES

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



	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: NAABOL/SGC/CGO/M AN - 001
	SERVICIO DE CARGA Y CORREO	Version:01 Fecha: 1/09/2025 PAGINA 16 DE 65

- **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 Carga y Correo 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 Carga y Correo. (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).



	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: NAABOL/SGC/CGO/M AN - 001 Version:01 Fecha: 1/09/2025 PAGINA 17 DE 65
	SERVICIO DE CARGA Y CORREO	

- Asegurando la integración de los requisitos del SGC con los procesos operativos del Servicio de Carga y Correo de NAABOL (Ver 4.1 y 4.3.1).
- Promoviendo el uso del enfoque a procesos (Ver 0.3) y el pensamiento basado en riesgos (Ver 6.1), tal como se establece en el "Procedimiento Normativo Gestión de Riesgos y Oportunidades" NAABOL/SGC/P – 005.
- Asegurando que los recursos necesarios para el SGC estén disponibles, según se establece en el POA y Presupuesto.
- Comunicando permanentemente a los Directores Nacionales y Regionales, y a través de ellos a todo el personal, la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del SGC (Ver 7.4).
- Asegurando que el SGC logre los resultados previstos, con el apoyo del Equipo de Calidad designado.
- Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para que contribuyan a la eficacia del SGC, a través de reuniones de coordinación, acciones de mejora y la dotación de los recursos necesarios.
- Promoviendo la mejora (Ver 10); autorizando dentro del marco legal y reglamentario aplicable, la implementación de acciones que permitan mejorar el producto y/o el servicio para aumentar el grado de cumplimiento con los requisitos actuales y futuros del usuario; corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados y mejorar el desempeño y eficacia del SGC. Estas mejoras se plasman en las Actas de reunión del Equipo de la Calidad y la Revisión por la Dirección.

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

5.1.2 ENFOQUE AL CLIENTE

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

- Se determinan, comprenden y cumplen regularmente los requisitos del usuario y los legales y reglamentarios aplicables, a través de los procesos operativos dentro del alcance del SGC.
- Se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad del producto y/o el servicio y a la capacidad de aumentar la satisfacción del usuario, tal como se detalla en la aplicación del "Procedimiento Normativo Gestión de Riesgos y Oportunidades" NAABOL/SGC/P – 005 y "Procedimiento Normativo No Conformidades y Acciones Correctivas" NAABOL/SGC/P- 004. Este análisis se realiza en base al procedimiento, una vez al año o cuando exista la necesidad de incorporar nuevos riesgos u oportunidades, derivados del seguimiento a los procesos del SGC o de la Revisión por la Dirección. (Ver 6.1, 9.1 y 9.3).



	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: NAABOL/SGC/CGO/M AN - 001
	SERVICIO DE CARGA Y CORREO	Version:01 Fecha: 1/09/2025 PAGINA 18 DE 65

- 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 ESTABLECIMIENTO DE LA POLÍTICA DE LA CALIDAD

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

- Es apropiada al propósito y al contexto de NAABOL.
- Proporciona un marco para el establecimiento de los objetivos de la calidad.
- Incluye el compromiso de cumplir con los requisitos aplicables y de mejorar continuamente el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Se revisa de manera periódica para asegurar su continua pertinencia y adecuación

5.2.2 COMUNICACIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD

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

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

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



	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: NAABOL/SGC/CGO/M AN - 001 Version: 01 Fecha: 1/09/2025 PAGINA 19 DE 65
	SERVICIO DE CARGA Y CORREO	

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 Carga y Correo, 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.

Responsable Nacional de Carga, tendrá bajo su responsabilidad, la decisión de promover y adoptar un Sistema de Gestión de la Calidad adecuado y sostenible para el Servicio de Carga y Correo, asegurando que sus procesos se desarrollen en cumplimiento con la normativa nacional e internacional, y bajo un enfoque de mejora continua orientado a la eficiencia, la seguridad y la satisfacción de los usuarios:

- 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 Carga.



	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: NAABOL/SGC/CGO/M AN - 001
	SERVICIO DE CARGA Y CORREO	Version:01 Fecha: 1/09/2025 PAGINA 20 DE 65

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

6.2. OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS

El Director General Ejecutivo de NAABOL, aprueba los objetivos de calidad (Anexo N°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.



	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: NAABOL/SGC/CGO/MAN - 001 Version: 01 Fecha: 1/09/2025 PAGINA 21 DE 65
	SERVICIO DE CARGA Y CORREO	

- 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 Carga y Correo, 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 / CGO
3. **Planificar el cambio:** Determinar el responsable y las actividades a desarrollar bajo un cronograma que permita realizar el seguimiento.
4. **Comunicar el cambio:** Determinar a quien se debe comunicar.
5. **Implementar el cambio:** Asegurar que el cambio se implemente y comunicarlo a las partes interesadas.
6. **Realizar el seguimiento y control del cambio:** Realizar el seguimiento a los resultados obtenidos con el cambio, realizar informe a la alta dirección mostrando 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/CGO/MAN - 001 R-01.

La información relacionada con la planificación y ejecución de los cambios del SGC del Servicio de Carga y Correo, 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



	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: NAABOL/SGC/CGO/M AN - 001
	SERVICIO DE CARGA Y CORREO	Version:01 Fecha: 1/09/2025 PAGINA 22 DE 65

Navegación Aérea y Aeropuertos Bolivianos NAABOL - cuenta con recursos propios en función de los cuales, determina y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC del Servicio de Carga y Correo.

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 Carga y Correo para la operación y el control de sus procesos, en la entidad.

Es importante señalar que NAABOL, ha establecido actividades en el marco de las acciones de corto plazo en el Plan Operativo Anual correspondiente a la gestión vigente, un presupuesto 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", como 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 Carga y Correo en el marco de la SGC NB 9001: 2015, mismos que son aprobados y acreditados mediante certificados, de acuerdo con el PSS de CGO.



	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: NAABOL/SGC/CGO/M AN - 001
	SERVICIO DE CARGA Y CORREO	Version:01 Fecha: 1/09/2025 PAGINA 23 DE 65

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 Carga y Correo, que permiten lograr la conformidad del servicio.

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

7.1.4. AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS

NAABOL, determina, proporciona y mantiene el ambiente necesario para la operación del del Servicio de Carga y Correo, 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:

- son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas;
- 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".



	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: NAABOL/SGC/CGO/M AN - 001
	SERVICIO DE CARGA Y CORREO	Version:01 Fecha: 1/09/2025 PAGINA 24 DE 65

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

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

7.1.6. CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL

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

- 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 Carga y Correo, 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



	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: NAABOL/SGC/CGO/M AN - 001
	SERVICIO DE CARGA Y CORREO	Version:01 Fecha: 1/09/2025 PAGINA 25 DE 65

actualizaciones requeridas, para lo cual el personal designado asiste permanentemente a cursos de capacitación o entrenamientos (internos y/o externos).

- El CIAC-NAABOL está comprometido con la excelencia en la educación aeronáutica. La metodología de enseñanza que utiliza está diseñada para proporcionar a los estudiantes las mejores habilidades y conocimientos para ejercer la aviación civil.
- La información documentada recibida en alguna actividad interna o externa de capacitación, debe ser remitida a las direcciones nacionales correspondientes, para su disponibilidad como documento de consulta de la organización.

Los conocimientos del Servicio de Carga y Correo, se incluyen en la información documentada del SGC, donde se refleja la fecha de la instrucción y su evaluación.

7.2. COMPETENCIA

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

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

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

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

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

De igual manera, en el Manual de Instrucción y Procedimientos (MIP) del CIAC NAABOL los contenidos y procedimientos para llevar a cabo la instrucción formativa autorizada en



	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: NAABOL/SGC/CGO/M AN - 001
	SERVICIO DE CARGA Y CORREO	Version:01 Fecha: 1/09/2025 PAGINA 26 DE 65

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

De igual manera, el Programa de Servicios de Seguridad (PSS) establece la política, lineamientos y procedimientos de la organización en lo referente a la gestión de recursos humanos; a su vez, las funciones, responsabilidades y atribuciones específicas para el adecuado desarrollo de las operaciones de carga aérea se encuentran contempladas en el mismo PSS, mismos que se encuentran conforme a los formularios de Programación Operativa Anual Individual (POAI).

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

7.3. TOMA DE CONCIENCIA

NAABOL, se asegura de que las personas que realizan el trabajo en el Servicio de Carga y Correo, 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 Carga y Correo, se elaboró el Plan de Implementación del Sistema, el mismo que se encuentra aprobado.

7.4. COMUNICACIÓN

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

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

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



	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: NAABOL/SGC/CGO/M AN - 001 Version: 01 Fecha: 1/09/2025 PAGINA 27 DE 65
	SERVICIO DE CARGA Y CORREO	

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

Escritos:

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

Electrónicos y auditivos:

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

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

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

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

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



	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: NAABOL/SGC/CGO/M AN - 001
	SERVICIO DE CARGA Y CORREO	Version:01 Fecha: 1/09/2025 PAGINA 28 DE 65

7.5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA

7.5.1. GENERALIDADES

El SGC del Servicio de Carga y Correo de NAABOL incluye información documentada requerida por la Norma ISO 9001 e información documentada que la entidad determina como necesaria para la eficacia del SGC.

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

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

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

7.5.2. CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN

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

7.5.3. CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA



	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: NAABOL/SGC/CGO/M AN - 001
	SERVICIO DE CARGA Y CORREO	Version:01 Fecha: 1/09/2025 PAGINA 29 DE 65

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.

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 Carga y Correo y para implementar las acciones determinadas en la Planificación del SGC, para ello:

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



	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: NAABOL/SGC/CGO/MAN - 001 Version: 01 Fecha: 1/09/2025 PAGINA 30 DE 65
	SERVICIO DE CARGA Y CORREO	

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 Carga y Correo y la Revisión por la Dirección.
- Asimismo, la DNAF realiza la verificación mensual a la ejecución del Presupuesto, y la UNP la verificación trimestral, semestral y anual en el caso de POA
- NAABOL, se asegura que los procesos contratados externamente se encuentran controlados, tal como se establece en el punto 8.4.

Para este efecto, ha resumido establecido los siguientes documentos:

- "Requisitos de entrada, salida y salidas no conformes - NAABOL/SGC/CGO/MAN - 001 R-02.
- Prueba de calidad de recorrido - NAABOL/SGC/CGO/MAN - 001 R-03
- Seguimiento a objetivos NAABOL/SGC/MAN - 001 R-04.
- Matriz de Seguimiento 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 Carga y Correo, el mismo que incluye los siguientes aspectos:

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

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

- Obtiene la retroalimentación de los usuarios, mediante la aplicación de la encuesta de Evaluación de Satisfacción del Cliente NAABOL/SGC/P-07/ R-01.
- NAABOL pone al alcance de sus clientes, el "Formulario de Quejas y Reclamos" NAABOL/SGC/P-07/ R-03 CGO, mediante el cual el cliente puede manifestar su conformidad o disconformidad con el producto/servicio el mismo que será recepcionado mediante alguno de los siguientes mecanismos:
 - **Buzón:** En este caso, el que presenta el reclamo, debe llenar el formulario y depositarlo en el Buzón habilitado en los lugares mencionados.
 - **Verbal:** En este caso la persona que reciba el reclamo o sugerencia deberá llenar el formulario NAABOL/SGC/P-07/ R-04 "REGISTRO DE RECLAMOS".



	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: NAABOL/SGC/CGO/MAN - 001
	SERVICIO DE CARGA Y CORREO	Version:01 Fecha: 1/09/2025 PAGINA 31 DE 65

- **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 Carga y Correo, que se brindan a los clientes, se determinan en las áreas competentes, asegurando que se cumplan los siguientes aspectos:

- Requisitos legales y reglamentarios, conforme a la Reglamentación Aeronáutica Boliviana (RAB) y Boletines Reglamentarios, vigentes.
- Requisitos requeridos por los clientes del CGO, 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 12 procedimientos de "Navegación Aérea – Servicio de Carga y Correo" del Manual de Procesos de Navegación Aérea y Aeropuertos Bolivianos – NAABOL aprobado mediante resolución Administrativa NAABOL-DNJ-RA N°083/2024 de fecha 26 de noviembre de 2024 e información documentada de los procedimientos operativos).
- NAABOL cumple con las declaraciones acerca del producto/servicio que ofrece, para ello los Directores Nacionales, gestionan los recursos técnicos, humanos y logísticos requeridos para el cumplimiento de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio. Si se detecta alguna limitante para cumplir con algún requisito, este aspecto se hace conocer a la Dirección General Ejecutiva a fin de tomar las previsiones que permitan superar la limitante.

8.2.3 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

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

Los resultados de esta verificación se registran y conservan en los files (expedientes), 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/CGO/MAN - 001 R-03, que nos permite evidenciar si los procedimientos responden a los



	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: NAABOL/SGC/CGO/MAN - 001
	SERVICIO DE CARGA Y CORREO	Version:01 Fecha: 1/09/2025 PAGINA 32 DE 65

requerimientos y se ha consolidado el documento "Requisitos de entrada, salida y salidas no conformes - NAABOL/SGC/CGO/MAN - 001 R-02.

8.2.4 CAMBIOS EN LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

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

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

8.3. DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

No aplica, tal como se justifica en punto 4.3.2.

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

8.4.1. GENERALIDADES

NAABOL, se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos, para ello determina y aplica controles a los procesos, productos y servicios suministrados externamente, cuando los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro del producto y/o servicio que brinda NAABOL.

NAABOL, determina y aplica criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño, 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.



	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: NAABOL/SGC/CGO/MAN - 001 Version: 01 Fecha: 1/09/2025 PAGINA 33 DE 65
	SERVICIO DE CARGA Y CORREO	

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:

- La disponibilidad de información documentada del Servicio de Carga y Correo, 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 Carga y Correo, es realizada por la Dirección Nacional de



	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: NAABOL/SGC/CGO/M AN - 001 Version: 01 Fecha: 1/09/2025 PAGINA 34 DE 65
	SERVICIO DE CARGA Y CORREO	

Operaciones, Unidad Nacional de Gestión Aeroportuaria, Responsable Nacional de Carga, en coordinación con la UNP.

8.5.2. IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

NAABOL garantiza la identificación y trazabilidad de todas las solicitudes internas y externas relacionadas con el Servicio de Carga y Correo, mediante la asignación de un número correlativo de Hoja de Ruta a través del sistema de correspondencia SIGEC, o a través del correo institucional cuando se trate de solicitudes rápidas, expresas o de trámites que no requieran mayor formalidad. Ambos canales permiten el registro y seguimiento oportuno del estado de cada solicitud.

La documentación generada en la prestación del servicio se conserva tanto en formato físico como digital, asegurando su disponibilidad, control, trazabilidad, integridad y confidencialidad. Con este mecanismo, NAABOL cumple con los requisitos de la Norma relativos a la gestión de la información documentada, garantizando la consulta, verificación y mejora continua de los procesos vinculados al manejo de carga.

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.

Asimismo, en NAABOL Carga se implementa un control de trazabilidad a través del Sistema de Carga, el cual genera documentación codificada que permite validar cada una de las etapas de los procesos definidos. Complementariamente, ante una no conformidad, se utiliza la Ficha de Control de Trazabilidad NAABOL/SGC/MAN-001 R-07, que facilita la verificación del cumplimiento de los procesos y la identificación precisa de la etapa en la que se ha presentado alguna desviación, asegurando así un control efectivo y la aplicación de acciones correctivas oportunas.

8.5.3. PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES O PROVEEDORES EXTERNOS

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



	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: NAABOL/SGC/CGO/M AN - 001 Version:01 Fecha: 1/09/2025 PAGINA 35 DE 65
	SERVICIO DE CARGA Y CORREO	

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 Carga y Correo, 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 Carga y Correo, los Directores Nacionales en coordinación con la Unidad Nacional de Gestión Aeroportuaria, Responsable Nacional de Carga, la UNP, revisan y controlan los mismos, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos. Asimismo, aseguran que se conserve la información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y cualquier otra acción que surja de la revisión.



	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: NAABOL/SGC/CGO/MAN - 001
	SERVICIO DE CARGA Y CORREO	Version:01 Fecha: 1/09/2025 PAGINA 36 DE 65

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 Carga y Correo, 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/CGO/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 Carga y Correo y sus registros correspondientes.

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

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

9.1.1. GENERALIDADES

El seguimiento, medición, análisis y evaluación del SGC del Servicio de Carga y Correo 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 Carga y Correo a través de auditorías de la calidad internas y externas, reuniones de los Equipos de Calidad, reuniones del SGC y reuniones de Revisión por la Dirección y conserva la información documentada como evidencia de los resultados obtenidos en los Informes de auditoría interna y externa, los Planes de Acción Correctiva /Mejora, las actas de Reunión del Equipo de Calidad y las actas y registros de Resultados de la Revisión por la Dirección.

9.1.2. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: NAABOL/SGC/CGO/M AN - 001 Version:01 Fecha: 1/09/2025 PAGINA 37 DE 65
	SERVICIO DE CARGA Y CORREO	

El Servicio de Carga y Correo, 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 de Carga.

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 Carga y Correo, en coordinación con la UNP, analizan y evalúan periódicamente los datos y la información pertinentes, que surgen por el seguimiento y la medición de:

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

Los resultados del análisis y evaluación se plasman en Informes periódicos emitidos de acuerdo a los procedimientos operativos correspondientes, los Informes de auditoría interna y externa, los Planes de Acción Correctiva/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 Carga y Correo de NAABOL lleva a cabo auditorías internas una vez al año para determinar si el SGC se mantiene eficaz y es conforme con los requisitos propios de la entidad y de la norma ISO 9001, tal como se establece en el "Procedimiento Normativo Auditoría Interna" NAABOL/SGC/P- 006.

9.3. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN



	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: NAABOL/SGC/CGO/M AN - 001 Version: 01 Fecha: 1/09/2025 PAGINA 38 DE 65
	SERVICIO DE CARGA Y CORREO	

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 Carga y Correo a intervalos planificados para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia continua. Así como evaluación de las oportunidades de mejora y necesidades de efectuar cambios en el SGC, política y objetivos de la calidad y los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.

9.3.2. ENTRADAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La Unidad Nacional de Planificación, ejecutará Revisiones por la Dirección del SGC, en reuniones de trabajo con el equipo de calidad designado en el marco del Servicio de Carga y Correo 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:

- El estado de las acciones de revisiones por la dirección previas
- Cambios en cuestiones externas e internas que sean pertinentes al Sistema de Gestión de la calidad
- Desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad
- La adecuación de recursos
- Estado de acciones correctivas
- Oportunidades de mejora
- Otros documentos considerados pertinentes por la Dirección
- Actas anteriores de la revisión por la dirección
- Validación de la Política y los objetivos estratégicos del SGC
- Otros

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

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

9.3.3. SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

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

El resultado de la Revisión por la Dirección será registrado en Acta debidamente identificada, cuyas acciones deben quedar establecidas en el "Plan de Acción"



	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: NAABOL/SGC/CGO/M AN - 001 Version:01 Fecha: 1/09/2025 PAGINA 39 DE 65
	SERVICIO DE CARGA Y CORREO	

NAABOL/SGC/P-003-PL-R01, pudiendo incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con los siguientes aspectos:

- Mejora de la eficacia del SGC Servicio de Carga y Correo y de sus procesos, a través de las **Oportunidades de mejora identificadas**.
- Mejora del Servicio de Carga y Correo ante **cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad** en relación a los requisitos del cliente.
- Necesidades de recursos.

10. MEJORA

10.1. GENERALIDADES

NAABOL a través del seguimiento y medición que realiza, al análisis y evaluación de datos e información sobre el desempeño y eficacia del SGC del Servicio de Carga y Correo, 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 Carga y Correo de NAABOL, incluidas aquellas originadas por las quejas, se gestionan de acuerdo a lo establecido en el "Procedimiento Normativo No Conformidades y Acciones Correctivas" NAABOL/SGC/P- 004, y cuando corresponda, según el procedimiento "Procedimiento Normativo Gestión de Riesgos y Oportunidades" NAABOL/SGC/P – 005.

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



	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: NAABOL/SGC/CGO/M AN - 001 Version: 01 Fecha: 1/09/2025 PAGINA 40 DE 65
	SERVICIO DE CARGA Y CORREO	

10.3. MEJORA CONTINUA

NAABOL, mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC del Servicio de Carga y Correo 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).



	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: NAABOL/SGC/CGO/M AN - 001 Version: 01 Fecha: 1/09/2025 PAGINA 41 DE 65
	SERVICIO DE CARGA Y CORREO	

ANEXO N° 1: Política de Calidad

	POLÍTICA DE LA CALIDAD	CÓDIGO	P/SGC/CGO – 001
		VERSIÓN	1
		FECHA	04 de julio de 2025

Política de Calidad del Servicio de Carga y Correo NAVEGACIÓN AÉREA Y AEROPUERTOS BOLIVIANOS (NAABOL)

En NAABOL nos comprometemos a prestar un Servicio de Carga y Correo aéreo seguro (Safety & Security), confiable y de calidad, cumpliendo con los requisitos para la satisfacción de nuestros clientes y la normativa vigente, a través de:

- Garantizar la cadena de suministro seguro, mediante inspecciones rigurosas y protocolos estandarizados.
- Mantener un equipo altamente capacitado, mediante formación continua y certificación de nuestro personal.
- Implementar y mejorar constantemente nuestro Sistema de Gestión de Calidad conforme a la norma ISO 9001:2015.
- Asegurar el cumplimiento estricto de todas las regulaciones nacionales e internacionales aplicables al transporte aéreo de carga y correo.

"Nuestro compromiso es ser referentes en seguridad y calidad manteniendo la cadena de suministro seguro en el transporte aéreo de carga y correo en Bolivia."


 APROBADO
 LIC. ELMER POZO OLIVA
 DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO NAABOL



	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: NAABOL/SGC/CGO/M AN - 001 Version: 01 Fecha: 1/09/2025 PAGINA 42 DE 65
	SERVICIO DE CARGA Y CORREO	

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



	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: NAABOL/SGC/CGO/M AN - 001 Version:01 Fecha: 1/09/2025 PAGINA 43 DE 65
	SERVICIO DE CARGA Y CORREO	

ANEXO N° 3: Alcance

“El sistema de gestión de calidad se aplica al Servicio de Carga y Correo de NAABOL desde las actividades previas a la inspección, control de acceso, la inspección de la carga y correo y el retorno de la carga y correo y tiene los siguientes productos:

- Declaración de seguridad del envío;
- Constancia de Servicio Aeronáutico – Carga.
- Recibo de Bodega

Gestionadas en las instalaciones de NAABOL en: sede central de La Paz; en los Aeropuertos Internacionales de: El Alto – La Paz, Viru-Viru - Santa Cruz, Jorge Wilstermann – Cochabamba.



	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: NAABOL/SGC/CGO/MAN - 001 Version:01 Fecha: 1/09/2025 PAGINA 44 DE 65
	SERVICIO DE CARGA Y CORREO	

ANEXO N° 4: Objetivos de Calidad

 Objetivos de la Calidad	OBJETIVOS DE LA CALIDAD						CÓDIGO	SGC/ CGO/OC
							VERSIÓN	1
							FECHA	28/08/2025
SERVICIO DE CARGA								
Política de Calidad	Objetivos de Calidad	Actividad	Recursos	Responsabl e	Meta %	Frecuencia de medición	Evaluación	
							Indicador	Fórmula
En Navegación Aérea y Aeropuertos Bolivianos, brindamos servicios de seguridad en la inspección de la carga aérea y correo	Asegurar que la carga y el correo sean inspeccionados de manera efectiva para detectar y prevenir amenazas a la seguridad aérea.	Inspección de la carga y correo para prevenir que artefactos explosivos e incendiarios ingresen a la aeronave con la finalidad de cometer actos de interferencia ilícita.	✓Personal CGO competente ✓Equipo ✓Presupuesto ✓Procedimientos ✓Infraestructura	✓Responsable Nacional CGO ✓Encargados CGO ✓Oficiales de seguridad	≤ 5%	Anual	Porcentaje de Envíos No Conformes	$X = (\text{Cantidad de envíos rechazados} / \text{Cantidad total de envíos realizados}) * 100$
		Verificar que se cumplan con los procedimientos establecidos para la inspección de la carga y correo.			≥ 98%	Anual	Porcentaje de Emisión de Declaraciones de Seguridad	$X = (\text{N}^{\circ} \text{ de declaraciones conformes} / \text{N}^{\circ} \text{ de declaraciones emitidas}) * 100$
					≥ 98%	Anual	Tasa de Conformidad con Procedimientos	$X = (\text{N}^{\circ} \text{ inspecciones conformes} / \text{N}^{\circ} \text{ inspecciones realizadas}) * 100$
Personal competente capacitado	Asegurar que el 100% del personal reciba instrucción especializada y certificación anual en sus respectivas áreas de	Implementar y Gestionar el Programa de Instrucción y Certificación Anual	✓Personal CGO ✓Programa de instrucción	✓Responsable Nacional CGO ✓Encargados CGO	95%	Anual	Tasa de Ejecución de Capacitación	$X = (\text{N}^{\circ} \text{ cursos realizados} / \text{N}^{\circ} \text{ cursos planificados}) * 100$

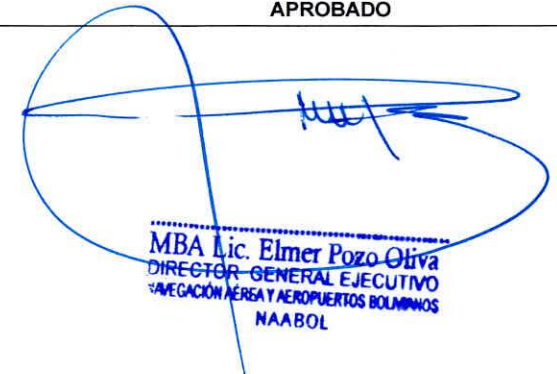
Documento de propiedad de Navegación Aérea y Aeropuertos Bolivianos, verificar su Vigencia previo uso.



COPIA CONTROLADA

 NAABOL Navegación Aérea y Aeropuertos Bolivianos	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: NAABOL/SGC/CG O/MAN - 001 Version:01 Fecha: 1/09/2025 PAGINA 45 DE 65
	SERVICIO DE CARGA Y CORREO	

	servicio, con el fin de mantener un alto nivel de competencia y asegurar la calidad en la prestación de los servicios.	que incluya a CGO		✓ Oficiales de seguridad	90%	Anual	Tasa de Certificación del Personal	$X = (N^{\circ} \text{ de empleados que aprobaron la evaluación y recibieron su certificación} / N^{\circ} \text{ total de empleados que requieren certificación}) * 100$
Asegurar la satisfacción de nuestros clientes a través de la mejora continua.	Alcanzar una satisfacción del cliente del 80% o superior, medida a través de encuestas de retroalimentación, para la mejora continua que incluya la revisión semestral de procesos y la resolución proactiva de problemas identificados	Implementar el "procedimiento normativo satisfacción al cliente usuario" de Mejora Continua para la Satisfacción del Cliente	✓ Personal Carga y correo ✓ Formularios de encuesta de satisfacción	✓ Personal carga y correo ✓ Unidad Nacional de Planificación	80%	Semestral	Tasa de Satisfacción del Cliente	$X = (N^{\circ} \text{ total de clientes satisfechos} / (N^{\circ} \text{ total de clientes encuestados}) * 100\%$

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
 Lic. Ingrid M. B. Poppe González PROFESIONAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD NAABOL  Ing. Jorge Antonio Romero Sandoval RESPONSABLE NACIONAL DE CARGA NAABOL	 Arq. Alvaro Gutiérrez Urquiza JEFE DE UNIDAD NACIONAL DE PLANIFICACIÓN NAABOL  Juan Jose Calero Molina JEFE NAL. UNIDAD SERVICIO AEROPORTUARIO NAABOL  Alex Wilson Sanguaza Characayo DIRECTOR NACIONAL DE OPERACIONES NAABOL	 MBA Lic. Elmer Pozo Oliva DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO NAABOL

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



COPIA CONTROLADA



MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

SERVICIO DE CARGA Y CORREO

Código:
NAABOL/SGC/CG
O/MAN - 001
Version:01
Fecha: 1/09/2025
PAGINA 46 DE 65

--	--	--

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

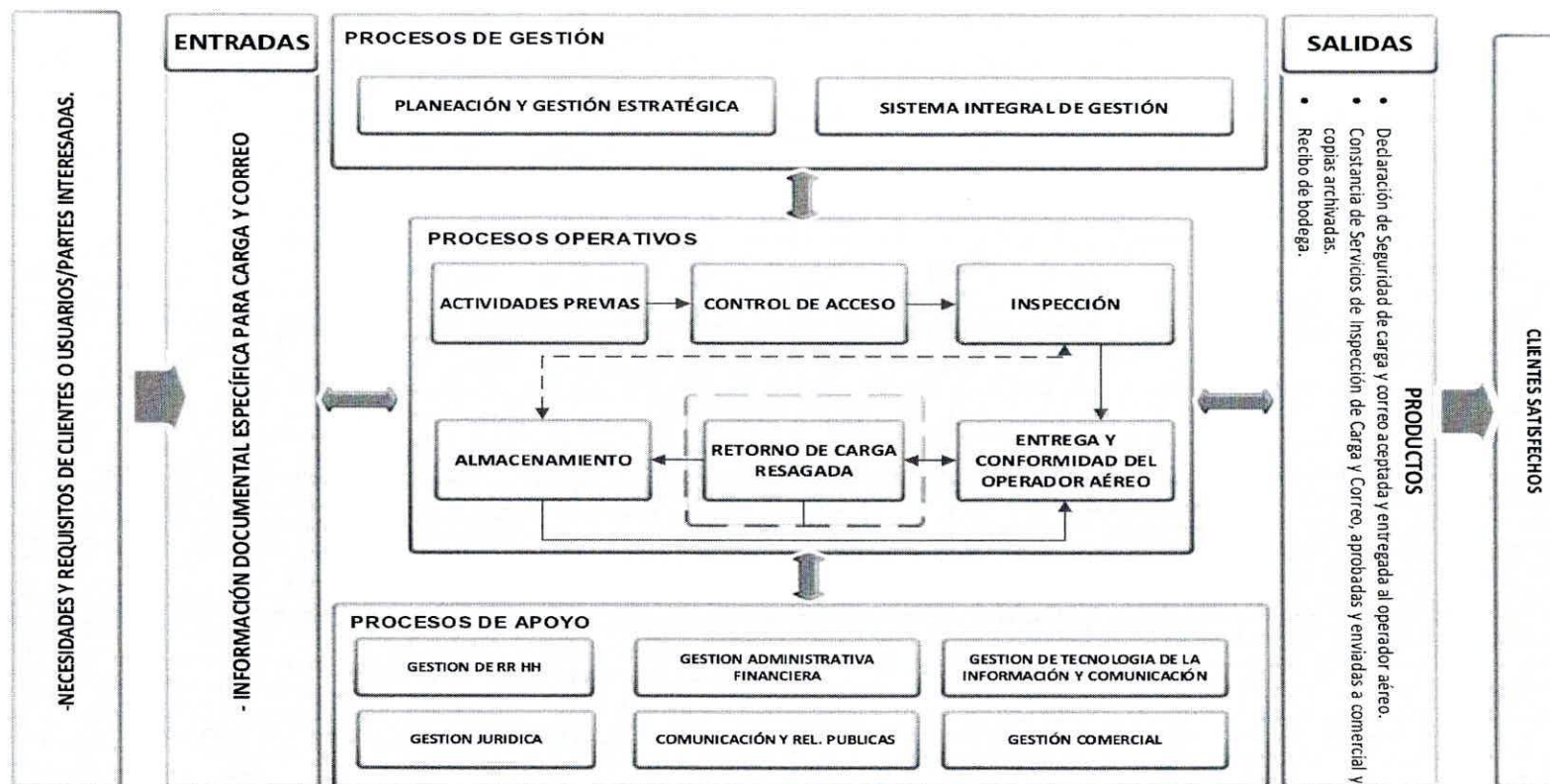


COPIA CONTROLADA

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: NAABOL/SGC/CG O/MAN - 001
	SERVICIO DE CARGA Y CORREO	Version:01 Fecha: 1/09/2025 PAGINA 47 DE 65

ANEXO N° 5 A: MAPA DE PROCESOS

MAPA DE PROCESOS DEL SERVICIO DE CARGA Y CORREO DE NAABOL



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



COPIA CONTROLADA

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: NAABOL/SGC/CG O/MAN - 001 Version:01 Fecha: 1/09/2025 PAGINA 48 DE 65
	SERVICIO DE CARGA Y CORREO	

ANEXO N° 5 B: INTERPRETACIÓN MACROPROCESO

ENTRADA AL PROCESO				
Necesidades clientes o usuarios/partes interesadas		Sus Partes Interesadas, Referirse a Matriz de Partes Interesadas		
Datos aeronáuticos		Sus entradas, establecidas por sección de CGO en el documento: REQUISITOS DE ENTRADA, SALIDA Y SALIDAS NO CONFORMES SERVICIO DE CARGA Y CORREO CGO		
N°	PROCESO	MARCO NORMATIVO	SIGLA	¿QUE ES?
1	PROCESOS DE GESTIÓN	PLANEACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA		
		a) Plan de Desarrollo Económico y Social 2021- 2025	PDES	Plan de mediano plazo del Estado Plurinacional de Bolivia.
		b) Plan Sectorial de Desarrollo Integral – Viceministerio de Transportes 2021- 2025	PSDI	Articula la planificación del sector incluyendo la planificación estratégica institucional y la planificación de las entidades públicas bajo dependencia, tuición o sujeción del Ministerio de Obras Públicas Servicio y Vivienda
		c) Plan Estratégico Institucional 2021 - 2025	PEI	Documento que establece la dirección, metas y estrategias a largo plazo de NAABOL.
		d) Plan Operativo Anual	POA	Instrumento de gestión de corto plazo, donde se aseguran entre otros: • Presupuesto, • Salarios • Capacitación • Compras • Mantenimientos
		SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
		El SIG, es un sistema único diseñado para gestionar diversos aspectos de las operaciones de NAABOL, de acuerdo con múltiples normas y puntos en común, como las de medio ambiente, gestión de la calidad, seguridad operacional y seguridad de la aviación civil, con el objetivo de que la entidad, sea más eficaz y eficiente.		
N°	PROCESO	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	PRODUCTO
2	PROCESOS OPERATIVOS (sustantivos)	a) Planificación de las Actividades Previas a la Inspección de Carga y/o Correo.	Encargado de Carga Supervisor de Seguridad Oficial de Seguridad	Este procedimiento se inicia con las actividades de revisión del personal de ingreso al turno de carga y termina con la verificación de los equipos y accesorios de prueba, en los aeropuertos que administra NAABOL. • Libro de Novedades • Formulario de Inspección". • Formulario de Control 360°, • Formulario Rotación de Operadores de RX" • Formulario de Prueba de Rendimiento diaria Rayos X – Smiths Detection



	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: NAABOL/SGC/CG O/MAN - 001
	SERVICIO DE CARGA Y CORREO	Version:01 Fecha: 1/09/2025 PAGINA 49 DE 65

				- Formulario de Prueba de Rendimiento Diaria Rayos X – Standard Test Piece (STP) - Formulario de Prueba Operacional del Arco Detector de Metales y Detector Manual de Metales - Matriz documental
		b) Control de Acceso a la Terminal de Carga.	Encargado de Carga Supervisor de Seguridad Oficial de Seguridad	Registro del ingreso del personal dependiente del cliente.
		c) Inspección de Carga y/o Correo.	Encargado de Carga Supervisor de Seguridad Oficial de Seguridad	- Formularios de registros de inspección. - Declaración de Seguridad de Carga y/o Correo aceptada y entregada al operador aéreo. - Constancia de Servicios de Inspección de Carga y/o Correo, aprobadas y enviadas a comercial y copias archivadas. - Libro de novedades. - Matriz documental - Informe de Actividades
		d) Retorno de la Carga y/o Correo y Almacenamiento.	Encargado de Carga Supervisor de Seguridad Oficial de Seguridad	- Copia del Manifiesto de Carga o Guía Aérea (si corresponde). - Recibo de Bodega - Informe Mensual de Actividades
		e) Seguimiento y Evaluación del Servicio de Carga y/o Correo	Responsable Nacional de Carga Encargado de Carga	Plan de Trabajo, Cronograma de Visitas de Inspección e Informes de Inspección aprobados y archivados adjunto la documentación de respaldo.
N°	PROCESO	a) MARCO NORMATIVO	SIGLA	¿QUE ES?
3	PROCESOS DE APOYO	b) GESTION DE RR HH	RRHH	Captación e incorporación de nuevos colaboradores fortalecimiento y capacitación. planificar, ejecutar y monitorear el personal de NAABOL.
		c) GESTION ADMINISTRATIVA FINANCIERA	DNAF	Proceso utilizado para planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades administrativas, financieras de la entidad.
		d) 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.
		e) GESTION JURIDICA	DNJ	Soporte legal integral de la entidad. Gestiona la defensa administrativa y jurídica ante



	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: NAABOL/SGC/CG O/MAN - 001 Version:01 Fecha: 1/09/2025 PAGINA 50 DE 65
	SERVICIO DE CARGA Y CORREO	

				observaciones de la DGAC u otros organismos, así como la elaboración de contratos y revisiones para compras de bienes y servicios.
		f) COMUNICACIÓN Y REL. PUBLICAS	Comunicación	Comunica por redes sociales las actividades y novedades relacionadas con CGO. Pública en la página web los manuales, reglamentos y cualquier documento que deba ser socializado.
		g) COMPRAS Y ADQUISICION	Adquisiciones	Adquisición de bienes y servicios: se evalúa al proveedor externo en el marco del cumplimiento a especificaciones técnicas generadas por la unidad solicitante

SALIDAS DEL PROCESO

PRODUCTOS (1) Declaración de Seguridad del Envío del Explotador de Aeropuerto, aceptada y entregada al operador aéreo. (2) Constancia de Servicios Aeronáuticos – Carga, aprobadas y enviadas a comercial y copias archivadas. (3) Recibo de bodega (si corresponde) CLIENTES SATISFECHOS	Sus salidas, se encuentran establecidas por etapa en el documento: REQUISITOS DE ENTRADA, SALIDA Y SALIDAS NO CONFORMES SERVICIO DE CARGA Y CORREO CGO
---	--



	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: NAABOL/SGC/CG O/MAN - 001 Version:01 Fecha: 1/09/2025 PAGINA 51 DE 65
	SERVICIO DE CARGA Y CORREO	

ANEXO N° 6A: PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

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



	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: NAABOL/SGC/CG O/MAN - 001 Version:01 Fecha: 1/09/2025 PAGINA 52 DE 65
	SERVICIO DE CARGA Y CORREO	

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

		FORMATO PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS	CÓDIGO: NAABOL/SGC/MAN - 001 R-01 VERSIÓN 1
PROCESO			RESPONSABLE
FECHA			VERSIÓN
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?		
OBSERVACIONES:			



ANEXO 7A: SEGUIMIENTO OBJETIVOS DE CALIDAD

[illegible]

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



COPIA CONTROLADA

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: NAABOL/SGC/CG O/MAN - 001
	SERVICIO DE CARGA Y CORREO	Version:01 Fecha: 1/09/2025 PAGINA 54 DE 65

ANEXO N° 7B: SEGUIMIENTO INDICADORES DE PROCESOS

					CÓDIGO: NAABOL/SGC/MAN - 001 R-06 VERSIÓN 1												
					MATRIZ DE SEGUIMIENTO INDICADORES												
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%	##	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%

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



COPIA CONTROLADA



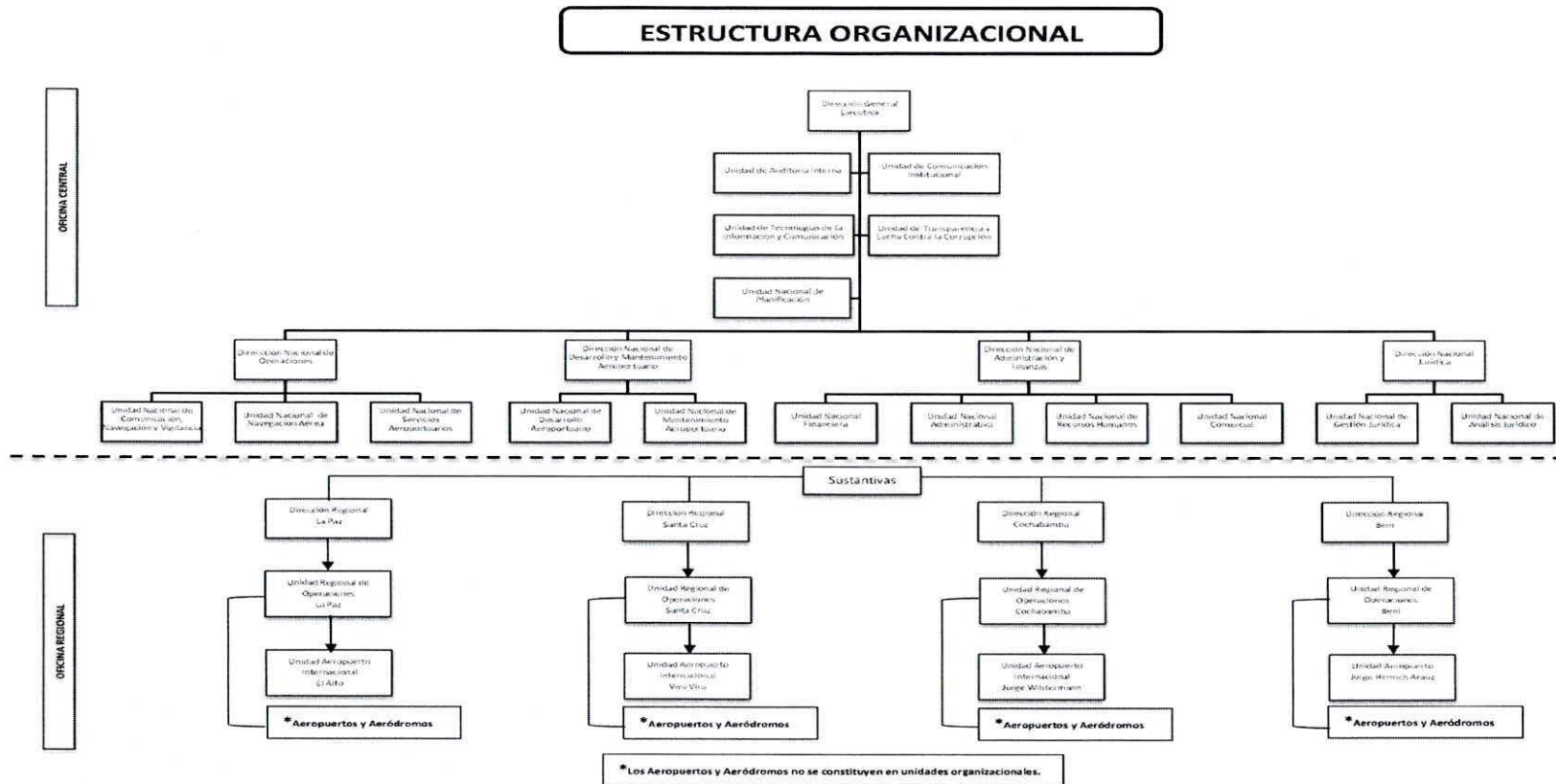
MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

SERVICIO DE CARGA Y CORREO

Código:
NAABOL/SGC/CG
O/MAN - 001
Version:01
Fecha: 1/09/2025
PAGINA 56 DE 65

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

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: NAABOL/SGC/CG O/MAN - 001 Version: 01 Fecha: 1/09/2025 PAGINA 57 DE 65
	SERVICIO DE CARGA Y CORREO	

ANEXO N° 10: REQUISITOS DE ENTRADA, SALIDA Y SALIDAS NO CONFORMES

I. MARCO NORMATIVO PARA EL SERVICIO DE CARGA Y CORREO (CGO)

En el marco de la normativa aeronáutica vigente, los productos de CGO, cumplen los requisitos de la normativa a continuación señalada, según corresponda:

- Documento 8973
- Anexo 9
- Anexo 17
- RAB 107
- RAB 109
- RAB 112
- PSS – Programa de Seguridad
- PNSAC – Programa Nacional de Seguridad de la Aviación Civil
- Procedimientos de Servicio de Carga vigente
- Programa de Ciberseguridad

II. REQUISITOS DE ENTRADA Y SALIDA DE LOS PRODUCTOS CGO

1. CONTROL DE ACCESO A LA TERMINAL DE CARGA

1.1. PROVEEDORES

- Oficial de seguridad de acceso NAABOL
- Explotador de aeronaves

1.2. ENTRADAS

1.2.1. PERSONAS

TIAA

- Vigente
- Autorización con el área correspondiente
- Legible (fotografía e información)
- No presentar alteraciones
- No debe presentar daños físicos
- Debe llevarse a la altura del pecho de forma visible

PERSONAL DE CARGA - CLIENTE

- Chaleco reflectivo
- Botines de seguridad
- Protectores auditivos

CONDICIÓN FÍSICA Y MENTAL

- Estado de sobriedad absoluta



	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: NAABOL/SGC/CG O/MAN - 001 Version:01 Fecha: 1/09/2025 PAGINA 58 DE 65
	SERVICIO DE CARGA Y CORREO	

1.2.2. VEHÍCULO

TIAV VIGENTE

- Vigente
- Información de la tarjeta debe ser coincidente con los datos del vehículo autorizado
- Legible
- No presentar alteraciones
- No debe presentar daños físicos
- Inspección física: extintor vigente, llantas en buen estado, ausencia de compartimentos ocultos.

1.2.3. CONDUCTOR:

- Permiso de conducción en plataforma (PCP)
- Vigente
- Legible
- No presentar alteraciones
- No debe presentar daños físicos
- Estado de sobriedad absoluta

1.2.4. CARGA

Paletizada

- Escoltada por personal AVSEC
- Cerrada y/o precintada
- Debidamente etiquetada
- Mayor a 200 kilos ordenada sobre palet (asegurada para evitar caídas de la carga durante la manipulación)
- Altura no mayor a 120cm

Suelta

- Debidamente etiquetada
- Cerrada con red, lona, cinturones u otro medio que proteja la carga
- Trans palet y/o burrito
- Cerrada y/o precintada (si es el caso)

1.3. SALIDAS

- Registro de control de personas
- Registro de control vehicular

1.4. PRODUCTOS

- Formulario de registro de control de personas
- Formulario de registro de control vehicular



	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: NAABOL/SGC/CG O/MAN - 001 Version: 01 Fecha: 1/09/2025 PAGINA 59 DE 65
	SERVICIO DE CARGA Y CORREO	

2. INSPECCIÓN DE CARGA Y CORREO

2.1. REVISIÓN DE LOS DOCUMENTOS DE RESPALDO DE LA CARGA Y/O CORREO

2.1.1. PROVEEDORES

- Oficial de seguridad de acceso NAABOL
- Explotador de aeronaves

2.1.2. ENTRADAS

2.1.2.1. MANIFIESTO:

- Numero de manifiesto
- Fecha de salida (dd/mm/aa)
- Numero de vuelo (si corresponde)
- Matricula (si corresponde)
- Personal responsable
- Cantidad de bultos
- Descripción de la carga
- Carga especial debe encontrarse claramente identificada
- Peso por carga (unitario)
- Total, peso registrado
- Firma y sello por el explotador de aeronaves
- No debe tener borrones ni correcciones manuales
- Debe presentar el original con una copia física

2.1.2.2. DECLARACIÓN DE SEGURIDAD DEL EXPLOTADOR DE AERONAVES

- Número de manifiesto o AWB (si es una sola guía)
- Contenido del envío
- Origen
- Destino
- Punto de transbordo o en tránsito si aplica
- Tipo de aeronave
- Método de inspección
- Estatus de seguridad expedido por (sello y firma de funcionario AVSEC)
- Envío de la carga (completa o parcial)
- Fecha (dd/mm/aa)
- Hora
- No debe tener borrones ni correcciones manuales
- Debe presentar original con una copia física



	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: NAABOL/SGC/CG O/MAN - 001 Version:01 Fecha: 1/09/2025 PAGINA 60 DE 65
	SERVICIO DE CARGA Y CORREO	

Documentación de respaldo según la naturaleza de la carga y de acuerdo a lo establecido por normativa nacional vigente.

2.1.2.3. CARGA

- **Paletizada:** El paletizado debe ser correcto colocando las cargas más pesadas en la parte inferior y las más ligeras en la parte superior. Cargas frágiles o pequeñas dentro de los contenedores.
- Escoltada por personal AVSEC
- Sobre palet
- Apertura de vehículo porta carga por AVSEC

Suelta

- Escoltada por personal AVSEC
- Apertura del medio que protege la carga

2.1.3. SALIDAS

- Documentación verificada y aceptada (según corresponda)

2.1.4. PRODUCTOS

- Formulario de recepción (verificación de documentos y carga física)

2.2. VERIFICACIÓN VISUAL

2.2.1. PROVEEDORES

- Oficial de seguridad NAABOL
- Explotador de aeronaves (AVSEC)

2.2.2. ENTRADAS

2.2.2.1. FORMULARIO DE RECEPCIÓN (VERIFICACIÓN DE DOCUMENTOS Y CARGA FÍSICA)

- Aprobado

2.2.2.2. MANIFIESTO

- Verificado

2.2.2.3. CARGA

Paletizada

- Escoltada por personal AVSEC
- Sobre palet
- Carga con embalaje adecuado
- Sin filtraciones



	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: NAABOL/SGC/CG O/MAN - 001 Version: 01 Fecha: 1/09/2025 PAGINA 61 DE 65
	SERVICIO DE CARGA Y CORREO	

- Sin olores fuertes
- Sin daños físicos en el embalaje
- Correctamente etiquetada y marcada

Suelta

- Escoltada por personal AVSEC
- Apertura del medio que protege la carga
- Carga con embalaje adecuado
- Sin filtraciones
- Sin olores fuertes
- Sin daños físicos en el embalaje
- Correctamente etiquetada y marcada

2.2.3. SALIDAS

- Carga revisada aceptada para la inspección

2.2.4. PRODUCTOS

- Formulario de recepción (verificación de documentos y carga física)

2.3. VERIFICACIÓN DE PESO

2.3.1. PROVEEDORES

- Oficial de seguridad NAABOL
- Explotador de aeronaves (AVSEC)

2.3.2. ENTRADAS

2.3.2.1. FORMULARIO DE RECEPCIÓN (VERIFICACIÓN DE DOCUMENTOS Y CARGA FÍSICA)

- Fecha dd/mm/aa
- Hora
- Cliente
- Número de manifiesto
- Peso declarado en el manifiesto
- Peso registrado por NAABOL
- Cantidad de bultos
- Observaciones
- Firma y sello oficial de seguridad NAABOL
- Aprobado

2.3.2.2. MANIFIESTO VERIFICADO:

- Cantidad de bultos



	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: NAABOL/SGC/CG O/MAN - 001 Version: 01 Fecha: 1/09/2025 PAGINA 62 DE 65
	SERVICIO DE CARGA Y CORREO	

- Detalle de carga
- Carga especial debe encontrarse claramente identificada
- Peso por carga (unitario)
- Total peso registrado

2.3.2.3. CARGA

Paletizada

- Escoltada por personal AVSEC
- Sobre palet
- Carga con embalaje adecuado

Suelta

- Escoltada por personal AVSEC
- Carga con embalaje adecuado

2.3.3. SALIDAS

- Carga cotejada y pesada

2.3.4. PRODUCTOS

- Formulario de registro de pesaje

2.4. INSPECCIÓN PRIMARIA

2.4.1. PROVEEDORES

- Oficial de seguridad NAABOL
- Explotador de aeronaves (AVSEC)

2.4.2. ENTRADAS

2.4.2.1. Formulario de registro de pesaje

- Fecha dd/mm/aa
- Hora
- Cliente
- Número de manifiesto
- Peso declarado en el manifiesto
- Peso registrado por NAABOL
- Diferencia en Kg (si corresponde)
- Cantidad de bultos
- Observaciones
- Firma y sello oficial de seguridad NAABOL
- Validación supervisor de seguridad de turno NAABOL

2.4.3. SALIDAS

2.4.3.1. DECLARACIÓN DE SEGURIDAD DEL ENVÍO



	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: NAABOL/SGC/CG O/MAN - 001 Version: 01 Fecha: 1/09/2025 PAGINA 63 DE 65
	SERVICIO DE CARGA Y CORREO	

- Número de manifiesto o AWB (si es una sola guía)
- Contenido del envío
- Origen
- Destino
- Punto de transbordo o en tránsito si aplica
- Tipo de aeronave
- Justificación de exención
- Otros métodos de inspección
- Estatus de seguridad expedido por (sello y firma de funcionario AVSEC NAABOL)
- Envío de la carga (completa o parcial)
- Fecha (dd/mm/aa)
- Hora
- Responsable AVSEC NAABOL por la inspección de seguridad de la carga
- Información de seguridad adicional
- Firma y sello Explotador de aeronave, en conformidad y recepción de la declaración
- No debe tener borrones ni correcciones manuales

2.4.3.2. CONSTANCIA DE SERVICIOS AERONÁUTICOS – CARGA

- Numero de constancia
- Usuario
- Fecha de registro dd/mm/aa
- Hora
- Empresa (Explotador de aeronave)
- Matrícula
- Número de vuelo si corresponde
- Destino
- Peso en Kg
- Tipo (nacional o internacional)
- Tipo de carga (inspeccionada o exenta)
- Observaciones
- Firma y sello de conformidad (Explotador de aeronave)
- Firma y sello de conformidad (AVSEC NAABOL)
- No debe tener borrones ni correcciones manuales

2.4.4. PRODUCTOS

- Declaración de seguridad del envío conforme
- Constancia de servicios aeronáuticos – carga

2.5. INSPECCIÓN SECUNDARIA (SI CORRESPONDE)

2.5.1. ENTRADAS



	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: NAABOL/SGC/CG O/MAN - 001 Version: 01 Fecha: 1/09/2025 PAGINA 64 DE 65
	SERVICIO DE CARGA Y CORREO	

En caso de tener dudas sobre la imagen detectada en la inspección primaria (rayo x) de acuerdo a la naturaleza de la carga, interrumpe la inspección y si detecta un objeto prohibido o no permitido para el transporte aéreo conjuntamente el Supervisor de Seguridad inspecciona nuevamente la imagen:

- Convoca al representante del Cliente
- Solicita documentación de respaldo

2.5.2. SALIDAS

En caso que la carga inspeccionada no cumpla con lo declarado y corresponda a:

2.5.3. Carga prohibida

- procede a su devolución al Cliente.

2.5.4. Armas de fuego no declaradas,

- Notifica al personal dependiente del cliente y a JESPA para la verificación, aseguramiento y decomiso de dicha(s) arma(s).
- La carga involucrada deberá quedar en custodia hasta que se determine su disposición conforme a la normativa vigente y los procedimientos de seguridad aplicables por JESPA.

2.5.5. Artefactos explosivos,

- Suspende el proceso de inspección, se aplica Plan de Contingencia vigente y concluye el procedimiento.

2.5.6. PRODUCTOS

- Formulario de Registro de Inspección Secundaria.
- Libro de novedades

3. RETORNO Y ALMACENAJE DE LA CARGA Y/O CORREO DE RETORNO

3.1. PROVEEDORES

- Explotador de aeronaves (AVSEC)

3.2. ENTRADAS

3.2.1. MANIFIESTO

- Cotejado

3.2.2. CARGA

- Escoltada por personal AVSEC
- Carga sin signos de manipulación indebida
- Cerrada



	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: NAABOL/SGC/CG O/MAN - 001 Version:01 Fecha: 1/09/2025 PAGINA 65 DE 65
	SERVICIO DE CARGA Y CORREO	

- Precintada

3.3. SALIDAS

- Declaración de seguridad del envío (mismas características que punto 2.4.3.1.)

3.3.1. RECIBO DE BODEGA

- Cliente
- Lugar
- Numero de manifiesto o AWB
- Destino
- Entregado por
- Recibido por
- Fecha dd/mm/aa
- Hora
- Numero de bultos
- Firma y sello de FELCN (carga internacional) si aplica
- Firma y sello Aduana (si corresponde)
- Responsable de precintar (firma y sello)
- Numero de precintos
- Fecha dd/mm/aa
- Hora
- Responsable de desprecintar (firma y sello)
- Fecha dd/mm/aa
- Hora

3.4. PRODUCTOS

- Declaración de seguridad del envío nueva conforme
- Recibo de bodega

III. SALIDA NO CONFORMES PARA PARA LOS PRODUCTOS CGO

Si los productos no cumplen con los requisitos de salida, para su liberación, se establece como una salida no conforme.

En caso de establecer una salida no conforme, se debe proceder de acuerdo al "procedimiento normativo no conformidades y acciones correctivas versión 02.

