

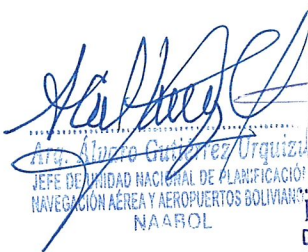
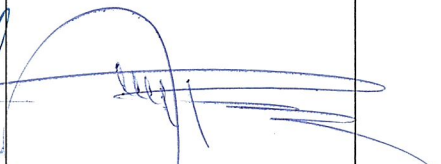



| | | |
|---|---|---|
|  | PROCEDIMIENTO NORMATIVO | CÓDIGO: NAABOL/SGC/P- 007 Versión:01 Fecha: 26/03/2024 PÁGINA 1 DE 14 |
| | SATISFACCIÓN AL CLIENTE / USUARIO | |

PROCEDIMIENTO NORMATIVO SATISFACCION AL CLIENTE / USUARIO


| | ELABORADO POR: | REVISADO POR: | APROBADO POR: |
|-----------------------|--|---|--|
| Nombre: | Ingrid Poppe González | Alvaro J. Gutiérrez Urquiza | Elmer Pozo Oliva |
| Cargo: | Profesional de Planificación I | Jefe de Unidad Nacional de Planificación | Director General Ejecutivo |
| Fecha: | 24/03/2024 | 02/04/2024 | 03 ABR 2024 |
| Firma y Sello: |  Lic. Ingrid M.D. Poppe González PROFESIONAL DE PLANIFICACIÓN I NAABOL |  Ara. Alvaro Gutiérrez Urquiza JEFE DE UNIDAD NACIONAL DE PLANIFICACIÓN NAABOL |  Lic. Elmer Pozo Oliva DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO NAABOL |

| | | |
|---|--|---|
|  | PROCEDIMIENTO NORMATIVO | CÓDIGO: NAABOL/SGC/P- 007 Versión:01 Fecha: 26/03/2024 PÁGINA 3 DE 14 |
| | SATISFACCIÓN AL CLIENTE / USUARIO | |

SUMARIO

| | | |
|-------|----------------------------------|---|
| I. | OBJETIVO..... | 4 |
| II. | ALCANCE..... | 4 |
| III. | REFERENCIAS..... | 4 |
| IV. | DEFINICIONES Y ABREVIATURAS..... | 4 |
| 4.1. | SIGLAS..... | 5 |
| V. | RESPONSABLES..... | 5 |
| VI. | DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES..... | 5 |
| VII. | REGISTROS..... | 9 |
| VIII. | ANEXOS..... | 9 |



| | | |
|---|--|---|
|  | PROCEDIMIENTO NORMATIVO | CÓDIGO: NAABOL/SGC/P- 007 Versión:01 Fecha: 26/03/2024 PÁGINA 4 DE 14 |
| | SATISFACCIÓN AL CLIENTE / USUARIO | |

I. OBJETIVO

Establecer la metodología para la medición de la satisfacción de los clientes internos y externos de NAABOL. Así como la atención de quejas y reclamos.

II. ALCANCE

Se aplica para todos los clientes / usuarios de los servicios que se ofrecen en NAABOL.


III. REFERENCIAS

- Norma NB ISO 9001:2015.

IV. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- **Acción Correctiva:** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.
- **Cliente/Usuario:** Aerolíneas aéreas, servicios internos de NAABOL, arrendatarios, pasajeros, público en general.
- **Registro:** documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
- **Mejora Continua:** es una práctica de gestión para que la empresa/entidad pueda mejorar constantemente sus procesos y así ser más eficiente y lograr un mejor rendimiento.
- **Satisfacción del Cliente / Usuario:** resultado de comparar las expectativas del cliente / usuario con respecto a los productos y servicios e imagen que se le brinda, con el valor percibido después de recibidos. percepción del usuario sobre el grado en el que se han cumplido sus requisitos.
- **Reclamo o queja:** expresión de insatisfacción hecha a una organización, con respecto a los productos/servicios de NAABOL o al propio proceso de tratamiento de las quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.
- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **Salida No Conforme:** Resultado de un proceso (Producto o Servicio), que no cumple con los requisitos.
- **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **Sistema de Gestión de Calidad:** Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.



| | | |
|---|--|---|
|  | PROCEDIMIENTO NORMATIVO | CÓDIGO: NAABOL/SGC/P- 007 Versión:01 Fecha: 26/03/2024 PÁGINA 5 DE 14 |
| | SATISFACCIÓN AL CLIENTE / USUARIO | |

4.1. SIGLAS

- **NAABOL:** Navegación Aérea y Aeropuertos Bolivianos
- **ISO :** Organización Internacional de Normalización.
- **SGC :** Sistema de Gestión de Calidad.
- **DNO :** Dirección Nacional de Operaciones.
- **DNDMA:** Dirección nacional de Desarrollo y Mantenimiento Aeroportuario
- **UNP :** Unidad Nacional de Planificación
- **AC:** Acción correctiva
- **NC:** No conforme
- **TICS:** Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicación

V. RESPONSABLES

Unidad de Comunicación: Responsable de coordinar con las direcciones nacionales el establecimiento de buzones, coordinar con TICS la publicación de la encuesta en la página WEB, así como, verificar el correo institucional y remitir los correos con quejas y reclamos recepcionados, así como las encuestas de satisfacción al cliente.

Dirección Nacional de Operaciones: Responsable de coordinar con las direcciones regionales la difusión y remisión de las encuestas. Asimismo, de identificar y atender las salidas de producto no conforme.

Direcciones Regionales: Responsables de difundir las encuestas y de colocar buzones en Informaciones y el área de Preembarque, remitir mensualmente las mismas a la Dirección Nacional de Operaciones.

Unidad Nacional de Planificación: Responsable de establecer en coordinación con la DNO y DNDMA el formulario de encuestas de satisfacción al cliente el formulario de quejas y reclamos y tabular y elaborar el informe de satisfacción.

TICS: subir y mantener las encuestas y formularios de sugerencias y/o quejas habilitadas en la página web vigente de NAABOL.


VI. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

6.1. SATISFACCIÓN AL CLIENTE

6.1.1. El director, en coordinación con los jefes o responsables de las unidades organizacionales involucradas en el SGC deberán por lo menos una vez al año enviar vía correo electrónico institucional el formulario de "Encuesta De Satisfacción al Cliente" NAABOL/SGC/P-07/ R-01, a los clientes internos y/o externos correspondientes a su unidad, con el objetivo de medir el grado de satisfacción de los mismos.

6.1.2. El cliente / usuario en general, podrá manifestar su satisfacción o no, utilizando el formulario "Encuesta de Satisfacción al Cliente" NAABOL/SGC/P-07/ R-01 y



| | | |
|---|--|---|
|  | PROCEDIMIENTO NORMATIVO | CÓDIGO: NAABOL/SGC/P- 007 Versión:01 Fecha: 26/03/2024 PÁGINA 6 DE 14 |
| | SATISFACCIÓN AL CLIENTE / USUARIO | |

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

6.1.3. NAABOL pone al alcance de sus clientes / usuarios, el formulario ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE NAABOL/SGC/P-07/ R-01 y NAABOL/SGC/P-07/ R-02, disponibles en la Página Web vigente de la Institución, www.naabol.gob.bo.

6.1.4. De manera mensual se procederá a la revisión de los buzones habilitados a objeto de remitir las encuestas llenadas a la Unidad Nacional de Planificación, asimismo el responsable de Comunicación institucional, deberá remitir las encuestas llenadas en línea.

6.1.5. Cualquier personal de NAABOL podrá recibir de manera verbal una queja/reclamo o sugerencia de mejora, la cuál deberá ser registradas en el formulario NAABOL/SGC/P-07/ R-04 “REGISTRO DE RECLAMOS”. La cual una vez registrada debe ser remitida a la unidad responsable del servicio para su atención en caso de ser considerada pertinente.

6.1.6. La Unidad Nacional de Planificación, realizará la tabulación y el análisis de los resultados de las encuestas anualmente en el formulario ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE NAABOL/SGC/P-07/ R-01 y NAABOL/SGC/P-07/ R-02, según corresponda.

6.1.7. En base al resultado de los análisis obtenidos, se realiza un informe para ser presentado en la Revisión por la Dirección, el Director de NAABOL definirá en los casos que considere necesario las acciones correctivas o de mejora al sistema implementado.


6.2. Quejas, Reclamos y Sugerencias y su tratamiento

6.2.1. Quejas/reclamos o sugerencias

6.2.1.1. Serán llenadas en el registro “Formulario de Quejas / Reclamos y Sugerencias ” NAABOL/SGC/P-07/ R-03, disponible en informaciones, sala de preembarque en los buzones habilitados y debidamente identificados para este efecto.

6.2.1.2. Se establece que para la recolección de quejas o sugerencias de los clientes se recibirán a través de los siguientes medios:



| | | |
|---|--|---|
|  | PROCEDIMIENTO NORMATIVO | CÓDIGO: NAABOL/SGC/P- 007 Versión:01 Fecha: 26/03/2024 PÁGINA 7 DE 14 |
| | SATISFACCIÓN AL CLIENTE / USUARIO | |

6.2.1.2.1. Formulario de Quejas / Reclamos y/o Sugerencias, llenado de manera presencial.

6.2.1.2.2. Mediante correo electrónico remitido al correo institucional o a personal del servicio al cual corresponde, el mismo que deberá informar al personal de Gestión de la Calidad para que plasme la queja en el Formulario de Quejas / Reclamos y/o Sugerencias.

6.2.1.2.3. Vía telefónica, fax o mediante mensajes de texto, se deberá informar al personal de Gestión de la Calidad para que plasme la queja en el Formulario de Quejas – Reclamos - Sugerencias.

6.2.1.3. A través de las Encuestas aplicadas por el SGC, el que deberá ser plasmado en el Formulario de Quejas – Reclamos – Sugerencias

6.2.2. Tratamiento de las Quejas, Reclamos y Sugerencias

Los responsables de los servicios a los cuales corresponda la queja, reclamo y/o sugerencia, son quienes definirán si corresponde la pertinencia de su atención:

6.2.2.1. Si la queja no corresponde sea atendida, se debe comunicar al cliente en un lapso no mayor a 3 días hábiles posterior al registro, de las razones por las cuales la queja no procede en el Formulario de Quejas – Reclamos - Sugerencias.


6.2.2.2. Si la queja corresponde sea atendida, la(s) unidad(es) involucradas, deben analizar, identificar y evaluar qué origino la queja de manera imparcial y 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.

6.2.2.3. 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.

6.2.2.4. En caso de que la queja/ reclamo o sugerencia sea producto de las encuestas realizadas, se deberán comunicar a los clientes que se puedan ver afectados con las decisiones tomadas.

6.2.2.5. En caso de que se conozca la identidad del o los clientes que llenaron el formulario, se deberá mantener informado a los mismos acerca del progreso de su queja y las acciones tomadas, en un plazo no mayor a 5 días hábiles de establecidas las acciones a ser tomadas. Si el cliente quedó conforme con la solución brindada, deberemos registrar en el Formulario de Quejas – Reclamos - Sugerencias, pero si el cliente no quedó conforme con la solución brindada,



| | | |
|---|--|---|
|  | PROCEDIMIENTO NORMATIVO | CÓDIGO: NAABOL/SGC/P- 007 Versión:01 Fecha: 26/03/2024 PÁGINA 8 DE 14 |
| | SATISFACCIÓN AL CLIENTE / USUARIO | |

se deberá iniciar nuevamente el proceso a partir del procedimiento de acciones correctivas.

6.2.2.6. Si la queja es recepcionada de manera verbal, la misma debe ser registrada en el formulario "Formulario de Quejas/ Reclamos y/o Sugerencias (recepcionadas de manera verbal)" NAABOL/SGC/P-07/ R-04, remitir al área involucrada para su revisión, si corresponde sea atendida, se debe analizar, identificar y evaluar qué origino la queja de manera imparcial y 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.

6.3. Salidas de Producto No Conforme

6.3.1.1. Identificación de la Salida No Conforme: Cada vez que la unidad organizacional involucrada u otra unidad de NAABOL, identifique una salida no conforme, deben registrarla en el formulario de Servicio No Conforme NAABOL/SGC/P-07/ R-05 y comunica remite el mismo al Dueño del Proceso

Nota 1: La identificación de la Salida No Conforme debe ser concordante con las Salidas No Conformes determinadas en cada procedimiento de gestión y/o servicio.


6.3.1.2. Evalúa y determina el tratamiento de la Salida No Conforme: El Dueño de Proceso del servicio correspondiente, evalúa el registro de Salida No Conforme NAABOL/SGC/P-07/ R-05, la Sugerencia de Tratamiento y determina y aplica cuando sea necesario, los "Procedimiento Normativo No Conformidades y Acciones Correctivas" NAABOL/SGC/P- 004 y "Procedimiento Normativo Gestión de Riesgos y Oportunidades" NAABOL/SGC/P - 005.

6.3.1.3. El almacenamiento de este registro es responsabilidad de la UNP, la misma que lo almacena en físico en la carpeta específica de salidas no conformes de la gestión correspondiente para su seguimiento, evaluación y cierre; en caso de haberse aplicado aplica cuando sea necesario, los "Procedimiento Normativo No Conformidades y Acciones Correctivas" NAABOL/SGC/P- 004 y "Procedimiento Normativo Gestión de Riesgos y Oportunidades" NAABOL/SGC/P – 005, procede de acuerdo a los establecido en cada uno de estos procedimientos.

6.3.1.4. Registra la Salida No Conforme, La UNP registra la corrección y/o el tratamiento ejecutado por el proceso en la matriz NAABOL/SGC/P- 004/R01-PL-01 "Plan Seguimiento de No Conformidades y Acciones Correctivas"

6.3.1.5. Seguimiento a los Planes de Acción Correctiva: La Unidad Nacional de Planificación, realiza el seguimiento a los planes de acción generados, según se establece en el "Procedimiento Normativo No Conformidades y Acciones Correctivas", mediante el registro NAABOL/SGC/P- 004/R01-PL-01 "Plan



| | | |
|---|--|---|
|  | PROCEDIMIENTO NORMATIVO | CÓDIGO: NAABOL/SGC/P- 007 Versión:01 Fecha: 26/03/2024 PÁGINA 9 DE 14 |
| | SATISFACCIÓN AL CLIENTE / USUARIO | |

Seguimiento de No Conformidades y Acciones Correctivas" y procede según se establece en el mencionado procedimiento.


VII. REGISTROS

- Encuesta de Satisfacción al Cliente NAABOL/SGC/P-07/ R-01
- Encuesta de Satisfacción al Usuario NAABOL/SGC/P-07/ R-02
- Informe de Evaluación de Satisfacción
- Formulario de Quejas / reclamos y/o sugerencias NAABOL/SGC/P-07/ R- 3
- Formulario de Quejas/ Reclamos y/o Sugerencias (recepcionadas de manera verbal) NAABOL/SGC/P-07/ R-04
- Formulario de Salidas No Conformes NAABOL/SGC/P-07/ R-05


VIII. ANEXOS

- Anexo I: Encuesta de Satisfacción al Cliente NAABOL/SGC/P-07/ R-01
- Anexo II: Encuesta de Satisfacción al Usuario NAABOL/SGC/P-07/ R-02
- Anexo III: Formulario de Quejas/ Reclamos y/o sugerencias NAABOL/SGC/P-07/ R-03
- Anexo IV: Formulario de Quejas/ Reclamos y/o Sugerencias (recepcionadas de manera verbal) NAABOL/SGC/P-07/ R-04
- Anexo V : Salidas No Conformes NAABOL/SGC/P-07/ R-05




| | | |
|---|--|--|
|  | PROCEDIMIENTO NORMATIVO | CÓDIGO: NAABOL/SGC/P- 007 Versión:01 Fecha: 26/03/2024 PÁGINA 10 DE 14 |
| | SATISFACCIÓN AL CLIENTE / USUARIO | |

**Anexo I:
Formato de Registro
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE
NAABOL/SGC/P-07/ R-01**

| | | | | | | |
|--|--|--|---|----------|----------|----------|
|  | REGISTRO | CÓDIGO: NAABOL/SGC/P-07/R-01 Version:01 Fecha: 30/01/2024 | | | | |
| | EVALUACION DE SATISFACCION DEL CLIENTE | | | | | |
| Con el propósito de mejorar nuestros servicios, NAABOL, lo invita a usted a llenar la presente evaluación. | | | | | | |
| Área/servicio de NAABOL involucrado | | | Lugar / Aeropuerto | | FECHA | |
| | | | | | DD | MM |
| Por favor llene de manera clara y legible el nombre del servicio a ser evaluado | | | | | AAAA | |
| Por favor califique nuestros servicios | | | 1: Nada de acuerdo 2: Rara vez de acuerdo 3: A veces de acuerdo 4: Generalmente de acuerdo 5: Totalmente de acuerdo | | | |
| | | | | | | |
| Afirmación | | | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Disposición | Se tiene facilidad para obtener información sobre los requisitos del servicio. | | | | | |
| | Los requisitos para el servicio son claros y entendibles | | | | | |
| Confiabilidad | Se cumple con el servicio en el tiempo establecido. | | | | | |
| | El personal muestra interés en solucionar cualquier inconveniente que usted tenga relacionado con el servicio. | | | | | |
| Seguridad | El servicio cuenta con un plan de contingencias mediante el cuál le da solución a sus requerimientos en situaciones de emergencia? | | | | | |
| Capacidad de Respuesta | El personal cuenta con las la experiencia técnica y disposición para ayudarle en la atención de sus solicitudes/quejas/reclamos. | | | | | |
| Atención al Cliente | El Personal lo atiende con amabilidad y cortesía | | | | | |
| Satisfacción | Se siente satisfecho con el servicio brindado por NAABOL | | | | | |



| | | |
|---|--|--|
|  | PROCEDIMIENTO NORMATIVO | CÓDIGO: NAABOL/SGC/P- 007 Versión:01 Fecha: 26/03/2024 PÁGINA 11 DE 14 |
| | SATISFACCIÓN AL CLIENTE / USUARIO | |

Anexo II:
Formato de Registro
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO
NAABOL/SGC/P-07/ R-02

| | | |
|---|--|---|
|  | REGISTRO | CÓDIGO: NAABOL/SGC/P-07/ R-02 Version:01 Fecha: 30/01/2024 |
| | EVALUACION DE SATISFACCION DEL CLIENTE | |

Con el propósito de mejorar nuestros servicios, NAABOL, lo invita a usted a llenar la presente evaluación.

| | |
|-------------------|--|
| AEROPUERTO | |
|-------------------|--|

De acuerdo con lo que usted percibió del servicio durante su permanencia en este Aeropuerto. Asignar puntaje del 1 al 5 según el nivel de acuerdo.
1: Nada de acuerdo 2: Rara vez de acuerdo 3: A veces de acuerdo 4: Generalmente de acuerdo 5: Totalmente de acuerdo

| Afirmación | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|------------|--|---|---|---|---|
| 1 | Cuenta con suficientes áreas para el Check in | | | | |
| 2 | Dispone de una adecuada área de control de seguridad. | | | | |
| 4 | Las salas de embarque (nacional o internacional) son adecuadas | | | | |
| 5 | Cuenta con suficiente N° de fajas para recojo de equipajes (nacional o internacional). | | | | |
| 7 | Tiene suficientes asientos en hall de llegadas (nacionales o internacionales). | | | | |
| 8 | Tiene suficientes asientos en hall de espera para salidas. | | | | |
| 9 | Dispone de suficientes servicios higiénicos en todas las áreas e instalaciones. | | | | |
| 10 | Pone a disposición suficientes carros para el traslado de equipajes. | | | | |
| 11 | Tiene suficientes letreros y señales que permiten una fácil ubicación y traslado dentro de las instalaciones. | | | | |
| 12 | Se atiende en un razonable tiempo de espera en cola para el control de seguridad rayos x en salida. | | | | |
| 13 | Se resuelve en un razonable tiempo máximo de espera para devolución de equipajes llegada. | | | | |
| 14 | Se cuenta con pantallas de buen tamaño con información de vuelos veraz y permanentemente actualizada. | | | | |
| 15 | Posee suficientes módulos de información para ayuda del pasajero. | | | | |
| 16 | Los encargados poseen conocimiento suficiente para atender consultas en forma precisa. | | | | |
| 19 | Se cuenta con suficiente personal disponible al interior de las instalaciones para brindar información y solucionar problemas. | | | | |
| 20 | Se cuenta con suficiente personal para seguridad y control. | | | | |
| 21 | Se dispone de suficiente personal para atención en los módulos. | | | | |
| 22 | Se dispone de áreas con suficiente iluminación y ventilación que permita una estancia agradable. | | | | |
| 23 | Se aprecia horario de atención de 24 horas. | | | | |
| 24 | Se aprecia permanente limpieza en áreas y servicios higiénicos | | | | |
| 25 | Se aprecia que encargados resuelvan problemas oportunamente y con amabilidad | | | | |

1. ¿Qué otros atributos (indicadores) recomendaría usted que se podría mejorar en este aeropuerto?

.....


.....

.....


2. Sexo: M () F ()

3. ¿Cuál es su país de procedencia:



| | | |
|---|--|--|
|  | PROCEDIMIENTO NORMATIVO | CÓDIGO: NAABOL/SGC/P- 007 Versión:01 Fecha: 26/03/2024 PÁGINA 12 DE 14 |
| | SATISFACCIÓN AL CLIENTE / USUARIO | |


Anexo III
Formato de Registro
FORMULARIO DE QUEJAS/ RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS
NAABOL/SGC/P-07/ R-03

| | | | | |
|---|---|--|--|----------------|
|  | REGISTRO | CÓDIGO: NAABOL/SGC/P-07/ R-03 Version:01 Fecha: 30/01/2024 | | |
| | FORMULARIO DE QUEJAS/ RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS | | | |
| SEÑOR CLIENTE, ANTES DE PROCEDER CON SU QUEJA, NAABOL LE SUGIERE TRATAR DE RESOLVER TÉCNICAMENTE SU PROBLEMA CON EL SERVICIO QUE CORRESPONDA. | | | | |
| QUEJA/RECLAMO | | SUGERENCIA | | |
| Marcar con una X si corresponde a una queja/reclamo o sugerencia | | | | |
| DATOS DE QUIEN PRESENTA LA QUEJA / RECLAMO Y/O SUGERENCIA | | | | |
| TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD | | | | |
| CÉDULA DE IDENTIDAD | | PASAPORTE | | |
| Colocar el número de cédula o pasaporte | | | | |
| APELLIDOS | | NOMBRES | | |
| EMPRESA DONDE TRABAJA | | Cargo: Correo electrónico Teléfono / celular | | |
| MOTIVO DE LA QUEJA/RECLAMO Y/O SUGERENCIA | | | | |
| <input type="checkbox"/> Normas de seguridad aeronáutica | | <input type="checkbox"/> Atención al cliente | | |
| <input type="checkbox"/> Normas de seguridad ambiental | | <input type="checkbox"/> Prestación del servicio | | |
| <input type="checkbox"/> Otros | | <input type="checkbox"/> Calidad del Servicio | | |
| Marcar con una X el motivo de su Queja/Reclamo | | | | |
| DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS: | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| DOCUMENTOS DE RESPALDO DE LOS HECHOS: | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| NOTA: SR. USUARIO, CLIENTE. PROCEDER CON EL LLENADO DE ESTE FORMULARIO DE ACUERDO A LO SOLICITADO, CON LETRA EN MAYÚSCULAS DE FORMA CLARA Y LEGIBLE, PARA QUE SU QUEJA / RECLAMO Y/O SUGERENCIA PUEDA SER EFECTIVAMENTE GESTIONADA. | | | | |
| SUGERENCIAS PARA MEJORAR EL SERVICIO OBJETO DE LA QUEJA / RECLAMO | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| FIRMA DE LA PERSONA RESPONSABLE DEL | | CIUDAD / AEROPUERTO | | FECHA |
| | | | | DD / MM / AAAA |
| ESPACIO EXCLUSIVO PARA LLENADO DE NAABOL | | | | |
| RECIBE LA QUEJA/ RECLAMO YÓ SUGERENCIA | CARGO | FIRMA | FECHA | |
| | | | DD / MM / AAAA | |
| TRÁMITE REALIZADO | | | MEDIO DE RECEPCIÓN | |
| Remitido a: (Señalar la dirección o Unidad a la que fue remitido el trámite) | | | <input type="checkbox"/> Personal <input type="checkbox"/> Correo Electrónico <input type="checkbox"/> Buzón de sugerencias <input type="checkbox"/> Encuesta de Satisfacción | |
| | | | <input type="checkbox"/> Solución Inmediata <input type="checkbox"/> Respuesta al Cliente / usuario | |
| Medio de recepción | | | CIERRE DEL TRÁMITE | |
| <input type="checkbox"/> Personal <input type="checkbox"/> Correo Electrónico <input type="checkbox"/> Buzón de sugerencias <input type="checkbox"/> Encuesta de Satisfacción | | | ACCIONES EFECTUADAS | |
| | | | | |
| CIERRA LA QUEJA/ RECLAMO YÓ SUGERENCIA | | CARGO | FIRMA | FECHA |
| | | | | DD / MM / AAAA |



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


COPIA CONTROLADA

| | | |
|---|--|--|
|  | PROCEDIMIENTO NORMATIVO | CÓDIGO: NAABOL/SGC/P- 007 Versión:01 Fecha: 26/03/2024 PÁGINA 13 DE 14 |
| | SATISFACCIÓN AL CLIENTE / USUARIO | |


Anexo IV
Formato de Registro
FORMULARIO DE QUEJAS/ RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS
(recepcionadas de manera verbal)
NAABOL/SGC/P-07/ R-04

| | | | | |
|---|--|---|---|--|
|  | REGISTRO | | CÓDIGO: NAABOL/SGC/P-07/ R-04 Version:01 Fecha: 30/01/2024 | |
| | FORMULARIO DE QUEJAS/ RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS (recepcionadas de manera verbal) | | | |
| QUEJA/RECLAMO | | SUGERENCIA | | |
| Marcar con una X si corresponde a una queja/reclamo o sugerencia | | | | |
| DATOS DE QUIEN PRESENTA LA QUEJA / RECLAMO Y/O SUGERENCIA | | | | |
| APELLIDOS | | NOMBRES | | |
| EMPRESA DONDE TRABAJA | | Cargo: Correo electrónico Teléfono / celular | | |
| MOTIVO DE LA QUEJA/RECLAMO Y/O SUGERENCIA | | | | |
| <input type="checkbox"/> | Publicaciones aeronáuticas | <input type="checkbox"/> | Mapas y cartas aeronáuticas | |
| <input type="checkbox"/> | NOF | <input type="checkbox"/> | AIS de Aeródromo | |
| <input type="checkbox"/> | Otros | <input type="checkbox"/> | Calidad del Servicio | |
| Marcar con una X el motivo de su Queja/Reclamo | | | | |
| DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS: | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |



| | | |
|---|--|--|
|  | PROCEDIMIENTO NORMATIVO | CÓDIGO: NAABOL/SGC/P- 007 Versión:01 Fecha: 26/03/2024 PÁGINA 14 DE 14 |
| | SATISFACCIÓN AL CLIENTE / USUARIO | |

**Anexo V:
Formato de Registro
Salidas No Conformes
NAABOL/SGC/P-07/ R-05**

| | | | | | | |
|--|------------------------------------|-------------------------------------|---|----------------------------------|-------------------------|--------------|
|  | REGISTRO | | CÓDIGO: NAABOL/SGC/P-07/ R-05 | | | |
| | FORMULARIO DE SALIDAS NO CONFORMES | | Versión:01 Fecha: 26/02/2024 | | | |
| INFORMACIÓN INICIAL | | | | | | |
| FECHA | | UNIDAD QUE REPORTA | UNIDAD INVOLUCRADA | PROCESO INVOLUCRADO | | |
| DD> | MM | AAAA | | | | |
| INFORMACIÓN DE LA SNC (Salida No Conforme) | | | | | | |
| Origen de la SNC | | Descripción de la SNC | | | | |
| | | | | | | |
| TIPO de SNC | | | | | | |
| | | | | | | |
| Fecha SNC | | | | | | |
| DD> | MM | AAAA | | | | |
| Evidenciado por: | | Sugerencia de Tratamiento | | | | |
| | | | | | | |
| Cargo: | | | | | | |
| | | | | | | |
| INFORMACIÓN DEL TRATAMIENTO | | | | | | |
| Tipo de Tratamiento | | | | | | |
| | | | | | | |
| Responsable del Tratamiento | | | | | | |
| | | | | | | |
| Unidad / Cargo | | | | | | |
| | | | | | | |
| Fecha Tratamiento | Dirección / Unidad | Cargo Director / Responsable | Tratamiento fue Eficáz (SI / No) | Evidenciado / cerrado por | Fecha (dd/mm/aa) | Firma |
| DD> | MM | AAAA | | | | |
| <small>NOTA: En caso de que la respuesta sobre la eficacia sea NO, se debe volver a gestionar un nuevo tratamiento</small> | | | | | | |
| Fecha Nuevo Tratamiento | Dirección / Unidad | Cargo Director / Responsable | Tratamiento fue Eficáz (SI / No) | Evidenciado / cerrado por | Fecha (dd/mm/aa) | Firma |
| DD> | MM | AAAA | | | | |

