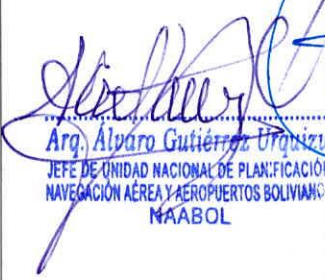


	PROCEDIMIENTO NORMATIVO	CÓDIGO: NAABOL/SGC/P- 007 Versión:02 Fecha: 15/09/2025 PÁGINA 1 DE 9
	SATISFACCIÓN AL CLIENTE / USUARIO	

PROCEDIMIENTO NORMATIVO SATISFACCION AL CLIENTE / USUARIO

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Nombre:	Ingrid Poppe González	Alvaro J. Gutiérrez Urquizu	Elmer Pozo Oliva
Cargo:	Profesional de Gestión de la Calidad	Jefe de Unidad Nacional de Planificación	Director General Ejecutivo
Fecha:	15/09/2025	16/09/2025	18/09/2025
Firma y Sello:	 Lic. Ingrid M.D. Poppe González PROFESIONAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD NAABOL	 Arg. Alvaro Gutiérrez Urquizu JEFE DE UNIDAD NACIONAL DE PLANIFICACIÓN NAABOL	 MBA Lic. Elmer Pozo Oliva DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO NAABOL

	PROCEDIMIENTO NORMATIVO	CÓDIGO: NAABOL/SGC/P- 007 Versión:02 Fecha: 15/09/2025 PÁGINA 2 DE 9
	SATISFACCIÓN AL CLIENTE / USUARIO	

MATRIZ DE CONTROL DE CAMBIOS

N°	REVISIÓN	DETALLE DE LA MODIFICACIÓN	FECHA
0	Cero	Se ha elaborado el Procedimiento Normativo Satisfacción al Cliente / Usuario	24/03/2024
1	Primera	Se ha reestructurado el procedimiento cambiando la periodicidad de 'anual' a 'mínimo anual'. Se han eliminado las ambigüedades en el tratamiento de quejas, haciendo obligatorio el análisis de todas las calificaciones ≤2. Se han centralizado y clarificación de responsabilidades, asignando roles específicos a los Responsables de Servicio, Equipos de Calidad y la UNP, para agilizar el proceso. Y se ha simplificado y modernizado el flujo de trabajo, eliminando mecanismos obsoletos y derivando el tratamiento formal de quejas a los procedimientos correspondientes."	15/09/2025

	PROCEDIMIENTO NORMATIVO	CÓDIGO: NAABOL/SGC/P- 007 Versión:02 Fecha: 15/09/2025 PÁGINA 3 DE 9
	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	6
VIII. ANEXOS.....	7

	PROCEDIMIENTO NORMATIVO	CÓDIGO: NAABOL/SGC/P- 007 Versión:02 Fecha: 15/09/2025 PÁGINA 4 DE 9
	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:02 Fecha: 15/09/2025 PÁGINA 5 DE 9
	SATISFACCIÓN AL CLIENTE / USUARIO	

4.1. SIGLAS

- **NAABOL:** Navegación Aérea y Aeropuertos Bolivianos
- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad.
- **UNP:** Unidad Nacional de Planificación
- **SIG:** Sistema Integrado de Gestión
- **AC:** Acción correctiva

V. RESPONSABLES

- **Responsables de los Servicios con SGC:** Son responsables de coordinar la difusión de las encuestas de satisfacción, identificar salidas no conformes y atender las quejas/reclamos de sus respectivas áreas.
- **Equipos de Calidad de cada Servicio:** Son responsables de distribuir las encuestas y remitir los resultados a la Unidad Nacional de Planificación dentro de los plazos establecidos.
- **Unidad Nacional de Planificación (UNP):** Es responsable de diseñar las encuestas en coordinación con los servicios, tabular los resultados, analizar los datos y presentarlos en la Revisión por la Dirección.

VI. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

6.1. SATISFACCIÓN AL CLIENTE

- 6.1.1. La Unidad Nacional de Planificación, en coordinación con los jefes o responsables de las unidades organizacionales involucradas en el SGC deberán por lo menos una vez al año realizar la “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.

Se aplicará una escala semántica donde: 1: Nada de acuerdo 2: Rara vez de acuerdo 3: A veces de acuerdo 4: Generalmente de acuerdo 5: Totalmente de acuerdo
- 6.1.3. Los jefes o responsables de las unidades organizacionales involucradas en el SGC, deberán coordinar la remisión de las respuestas a la Unidad nacional de Planificación, para su tabulación.
- 6.1.4. La Unidad Nacional de Planificación, realizará la tabulación y el análisis de los resultados de las encuestas anualmente en el formulario ENCUESTA DE

	PROCEDIMIENTO NORMATIVO	CÓDIGO: NAABOL/SGC/P- 007 Versión:02 Fecha: 15/09/2025 PÁGINA 6 DE 9
	SATISFACCIÓN AL CLIENTE / USUARIO	

SATISFACCIÓN AL CLIENTE NAABOL/SGC/P-07/ R-01 y NAABOL/SGC/P-07/ R-02, según corresponda.

- 6.1.5. El resultado de los análisis obtenidos, será 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

Cuando en las encuestas se obtengan calificaciones iguales o inferiores a 2 (en la escala semántica utilizada del 1 al 5, donde 5 es igual a totalmente de acuerdo y 1 a nada de acuerdo), la Unidad Nacional de Planificación deberá coordinar con los jefes o responsables de las unidades organizacionales involucradas en el SGC, su atención como una queja/reclamo o sugerencia de mejora, la cual deberá ser analizada y atendida según corresponda

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 producto del análisis se determina que las respuestas con valor ≤ 2 no constituyen un incidente relevante, no procede una acción correctiva inmediata. Sin embargo, se debe realizar seguimiento para verificar que la situación no se vuelva recurrente o que su porcentaje de ocurrencia aumente en la siguiente medición.
- 6.2.2.2. Si se determina que la queja debe ser 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. 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 10 días hábiles desde la recepción de la queja/reclamo y establecidas las acciones a ser tomadas.

VII. REGISTROS

- Encuesta de Satisfacción al Cliente NAABOL/SGC/P-07/ R-01
- Encuesta de Satisfacción al Cliente (Servicio de Carga) NAABOL/SGC/P-07/ R-02

	PROCEDIMIENTO NORMATIVO	CÓDIGO: NAABOL/SGC/P- 007 Versión:02 Fecha: 15/09/2025 PÁGINA 7 DE 9
	SATISFACCIÓN AL CLIENTE / USUARIO	

VIII. ANEXOS

- **Anexo I:** Encuesta de Satisfacción al Cliente NAABOL/SGC/P-07/ R-01
- **Anexo II:** Encuesta de Satisfacción al Cliente (Servicio de Carga) NAABOL/SGC/P-07/ R-02

	PROCEDIMIENTO NORMATIVO	CÓDIGO: NAABOL/SGC/P- 007 Versión:02 Fecha: 15/09/2025 PÁGINA 8 DE 9
	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/ R02 - 01 Version:02 Fecha: 15/09/2025				
	EVALUACION DE SATISFACCION DEL CLIENTE					
Con el propósito de mejorar nuestros servicios, NAABOL, lo invita a usted a llenar la presente evaluación.						
Servicio de NAABOL involucrado		Lugar / Aeropuerto	FECHA			
			DD MM AAAA			
Por favor llene de manera clara y legible el nombre del servicio a ser evaluado						
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	5
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					
Seguridad	El servicio está preparado para responder adecuadamente en situaciones de emergencia o contingencia.					
Capacidad de Respuesta	El personal demuestra el conocimiento técnico necesario para resolver mis consultas.					
	El personal responde de manera rápida y efectiva a mis solicitudes.					
Atención al Cliente	El personal lo atiende con amabilidad y cortesía.					
Satisfacción	¿Qué tan satisfecho está globalmente con el servicio recibido?					
Si calificó alguna afirmación anterior con 1 o 2, por favor, señale a continuación el motivo específico, su queja o sugerencia de mejora. Su comentario es esencial para nuestra mejora y brindar un mejor servicio.						
Datos Opcionales (Solo si desea que nos contactemos para dar seguimiento a su comentario):**						
Nombre: _____ Empresa/Entidad: _____ Contacto: _____						

EL NOMBRE DEL SERVICIO DEBE QUEDAR REGISTRADO EN EL ESPACIO DE **SERVICIO DE NAABOL INVOLUCRADO**

	PROCEDIMIENTO NORMATIVO	CÓDIGO: NAABOL/SGC/P- 007 Versión:02 Fecha: 15/09/2025 PÁGINA 9 DE 9
	SATISFACCIÓN AL CLIENTE / USUARIO	

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

	REGISTRO	CÓDIGO: NAABOL/SGC/P-07/ R02 -02 Version:01 Fecha: 15/09/2025				
	EVALUACION DE SATISFACCION DEL CLIENTE					

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

SERVICIO DE CARGA	Lugar / Aeropuerto	FECHA		
		DD / MM / 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	5
Disposición	La información sobre requisitos, procesos y normas de seguridad de la carga está disponible de manera clara y accesible.					
	Recibo la información necesaria de forma oportuna para garantizar la calidad y seguridad del servicio.					
Confiabilidad	NAABOL cumple con las condiciones establecidas, asegurando la integridad y seguridad de la carga.					
	La gestión de mi carga se realiza de manera precisa, confiable y con medidas de seguridad adecuadas.					
Seguridad	Considero que mi carga está protegida por medidas de seguridad efectivas durante todo el proceso.					
	La seguridad aplicada en las instalaciones me transmite confianza sobre la calidad del servicio recibido					
Capacidad de Respuesta	El personal responde de manera rápida y efectiva, priorizando la seguridad en la atención de mis solicitudes.					
	Cuando presento un problema, recibo una solución adecuada y segura en un tiempo razonable.					
Atención al Cliente	El personal de NAABOL demuestra conocimiento sobre normas, regulaciones y procedimientos de seguridad en la atención brindada.					
	Recibo orientación adecuada sobre los requisitos de seguridad y calidad para el manejo de la carga.					
Satisfacción	¿Qué tan satisfecho está con el servicio de carga de NAABOL en términos de calidad y seguridad?					

Si calificó alguna afirmación anterior con 1 o 2, por favor, señale a continuación el motivo específico, su queja o sugerencia de mejora. Su comentario es esencial para nuestra mejora y brindar un mejor servicio.

Datos Opcionales (Solo si desea que nos contactemos para dar seguimiento a su comentario):**

Nombre: _____ Empresa/Entidad: _____ Contacto: _____