

	PROCEDIMIENTO NORMATIVO	CÓDIGO: NAABOL/SGC/P - 002 Version:02 Fecha: 21/08/24 PAGINA 1 DE 17
	CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	

PROCEDIMIENTO NORMATIVO DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Nombre:	Ingrid Poppe González	Alvaro J. Gutiérrez Urquiza	Elmer Pozo Oliva
Cargo:	Profesional de Gestión de la Calidad	Jefe de Unidad Nacional de Planificación	Director General Ejecutivo
Fecha:	21 de agosto de 2024	21-08-24	22-08-24
Firma y Sello:	 Lic. Ingrid D. Poppe González PROFESIONAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD NAVEGACIÓN AÉREA Y AEROPUERTOS BOLIVIANOS NAABOL	 Arq. Alvaro Gutiérrez Urquiza JEFE DE UNIDAD NACIONAL DE PLANIFICACIÓN NAVEGACIÓN AÉREA Y AEROPUERTOS BOLIVIANOS NAABOL	 Lic. Elmer Pozo Oliva DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO NAVEGACIÓN AÉREA Y AEROPUERTOS BOLIVIANOS NAABOL

	PROCEDIMIENTO NORMATIVO	CÓDIGO: NAABOL/SGC/P - 002 Version:02 Fecha: 21/08/24 PAGINA 2 DE 17
	CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	

MATRIZ DE CONTROL DE CAMBIOS

N°	REVISIÓN	DETALLE DE LA MODIFICACIÓN	FECHA
1	Primera	<ul style="list-style-type: none"> • Cláusula 6.6, Control De Registros: acápite referido a: Los registros se codificarán de la siguiente manera:” <p>NAAABOL/TP/AAA RNN -CC, donde:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ TP : Tipo de documento al cual se articula el registro. ○ AAA : Abreviatura de la unidad responsable respectiva que elabora el formato del registro. ○ R : Registro. ○ NN : 01.- Registros de conformidad de los requisitos. 02.- Registros de Eficacia. 03.- Registros de Mejora Continua. ○ CC : Número correlativo del registro de un área determinada. <p>El estado de revisión de cada registro es:</p> <p>REVISIÓN CC/FF – EE – DDDD, cuya interpretación es:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ REVISIÓN CC : Estado de versión vigente en que se encuentra el registro (CC=00, 01, 02,...n). ○ FF : Día de revisión del Registro. ○ EE : Mes de revisión del Registro. ○ DDDD : Año de revisión de Registro. <ul style="list-style-type: none"> • Cláusula 6.6, Control De Registros: Texto modificado a: Los registros se codificarán de la siguiente manera: <p>NAAABOL/TP/AAA R -CC, donde:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ TP : Tipo de documento al cual se articula el registro. ○ AAA : Abreviatura de la unidad responsable respectiva que elabora el formato del registro (registros operativos). ○ R : Registro. ○ NN : 01.- Registros de conformidad de los requisitos. 03.- Registros de Mejora Continua. 	21/08/2024



	PROCEDIMIENTO NORMATIVO	CÓDIGO: NAABOL/SGC/P - 002
	CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	Version:02 Fecha: 21/08/24 PAGINA 3 DE 17

		<p>N/A.- Registros de Eficacia, codificados según procedimiento operativo con el que se articulan.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ CC : Número correlativo del registro de un área determinada. 	
1	Primera	<ul style="list-style-type: none"> • Cláusula 6.6, Control De Registros: acápite referido a: "Los registros pueden ser elaborados y presentados en": primer inciso: Medio Magnético y/o Unidades de Almacenamiento: son elaborados y mantenidos en computador, discos, servidores, etc. Su responsabilidad recae principalmente en las personas que los diligencian., así como en los responsables del proceso de Gestión de TIC. • Cláusula 6.6, Control De Registros: Texto Modificado a: Los registros pueden ser elaborados y presentados en: primer inciso: Medio Magnético y/o Unidades de Almacenamiento: son elaborados y mantenidos en computador, discos, servidores, etc. Su responsabilidad recae principalmente en las personas que los diligencian. 	21/08/2024
1	Primera	<ul style="list-style-type: none"> • Cláusula 6.6, Control De Registros: acápite referido a: Los registros se han tipificado de acuerdo al siguiente detalle: <ul style="list-style-type: none"> ○ Los R01 son registros que evidencian el cumplimiento de requisitos, como los requisitos del cliente o los establecidos por la norma. ○ Los R02 son registros que evidencian la eficacia, es decir los que permiten evidenciar la extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados. ○ Los R03 son registros que evidencian la mejora continua, es decir los que permiten evidenciar la eficacia del sistema de gestión mediante la política de calidad, objetivos de calidad, los resultados de auditoría, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas, y la revisión de la dirección. • Cláusula 6.6, Control De Registros: Texto modificado a: Los registros generados corresponden a: <ul style="list-style-type: none"> ○ Registros que evidencian el cumplimiento de requisitos, como los requisitos del cliente o los establecidos por la norma. ○ Registros que evidencian la eficacia, es decir los que permiten evidenciar los resultados planificados. 	21/08/2024



	PROCEDIMIENTO NORMATIVO	CÓDIGO: NAABOL/SGC/P - 002 Version:02 Fecha: 21/08/24 PAGINA 4 DE 17
	CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	

		<ul style="list-style-type: none"> ○ Registros que evidencian la mejora continua, es decir los que permiten evidenciar la eficacia del sistema de gestión. 	
1	Primera	<ul style="list-style-type: none"> • Cláusula 6.6.1 Registros que evidencian la conformidad con los requisitos (R01) Ejemplos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Suplemento. ○ NOTAM. ○ Enmienda a la AIP. ○ Registro de evaluación de servicio de los proveedores. • Cláusula 6.6.1, Texto modificado a: Registros que evidencian la conformidad con los requisitos 	21/08/2024
1	Primera	<ul style="list-style-type: none"> • Cláusula 6.6.2 Registros que evidencian la eficacia (R02) Ejemplos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Cuadros de avances y de cumplimiento de metas. ○ Reporte de productos o servicios no conformes. ○ Encuestas de evaluación de satisfacción del cliente. • Cláusula 6.6.2, Texto modificado a: Registros que evidencian la eficacia. 	21/08/2024
1	Primera	<ul style="list-style-type: none"> • Cláusula 6.6.3 Registros que evidencian la mejora continua (R03) Ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> ○ Acción correctiva. ○ Revisión por la Dirección del SG. Cláusula 6.6.3, Texto modificado a: Registros que evidencian la mejora continua. 	21/08/2024



	PROCEDIMIENTO NORMATIVO	CÓDIGO: NAABOL/SGC/P - 002 Version:02 Fecha: 21/08/24 PAGINA 5 DE 17
	CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	

SUMARIO

I.	OBJETIVO	6
II.	ALCANCE.....	6
III.	REFERENCIA.....	6
IV.	DEFINICIONES UTILIZADAS	6
V.	RESPONSABILIDADES	8
VI.	DESARROLLO.....	8
6.1.	Distribución de los documentos.....	8
6.2.	Modificación de Documentos.....	9
6.3.	Seguimiento y Control de Cambios.....	9
6.4.	Documentos Anulados y Obsoletos.....	10
6.5.	Documentos Externos.....	10
6.6.	Control De Registros	11
6.6.1.	Registros que evidencian la conformidad con los requisitos	13
6.6.2.	Registros que evidencian la eficacia.....	13
6.6.3.	Registros que evidencian la mejora continua.....	13
6.7.	Almacenamiento.....	13
6.8.	Protección	13
6.9.	Recuperación	14
6.10.	Retención.....	14
6.11.	Disposición de los registros.....	14
VII.	REGISTROS	14
VIII.	ANEXOS.....	14



	PROCEDIMIENTO NORMATIVO	CÓDIGO: NAABOL/SGC/P - 002 Version: 02 Fecha: 21/08/24 PAGINA 6 DE 17
	CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	

I. OBJETIVO

Establecer los parámetros generales para la revisión, aprobación, modificación, actualización, distribución, eliminación y manejo de los documentos y registros, en el marco de los Sistemas de Gestión establecidos en Navegación Aérea y Aeropuertos Bolivianos, con el fin de facilitar su presentación, utilización y disposición final.

II. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todas las unidades de NAABOL que brindan Servicios de Navegación Aérea.

III. REFERENCIA

- Procedimiento de Codificación y Elaboración de Documentos NAABOL/P/SGC-001.
- Norma ISO 9001:2015 (Información Documentada 7.5).
- Reglamentación Aeronáutica Boliviana Vigente.

IV. DEFINICIONES UTILIZADAS

- **ARCHIVO CENTRAL:** Lugar donde se agrupan los documentos transferidos de los distintos archivos de gestión de la Institución, una vez finalizado su trámite, pero siguen siendo objeto de consulta por las oficinas y los particulares en general.
- **ARCHIVO DE GESTIÓN:** Conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, su forma y soporte material, que se encuentran en uso, acumulados en un proceso natural en el desarrollo de las actividades de los programas y/o dependencias, de Navegación Aérea y Aeropuertos Bolivianos.
- **CONSERVACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN:** Hace referencia al archivo físico o en medios electrónicos de los registros.
- **DIFUSIÓN:** Utilización de cualquier medio de comunicación para dar a conocer información.
- **DISPOSICIÓN:** Destino o fin que se le da a un registro, una vez terminado el tiempo de retención en un archivo.
- **DOCUMENTO:** Datos que poseen significado y su medio de soporte. El tipo de soporte puede ser papel, disco magnético, óptico o electrónico, fotografía o muestra patrón o una combinación de éstos.
- **DOCUMENTO DE REFERENCIA:** Son aquellos que sirven como base, soporte o guardan relación directa con un proceso y/o subproceso o procedimiento. Ejemplo de documento de referencia:



	PROCEDIMIENTO NORMATIVO	CÓDIGO: NAABOL/SGC/P - 002 Version: 02 Fecha: 21/08/24 PAGINA 7 DE 17
	CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	

- Norma ISO 9001:2008.
- Ley General de Archivo.
- Acuerdos de Consejo Académico.

- **DOCUMENTO EXTERNO:** Son aquellos documentos relevantes que son necesarios para el funcionamiento eficaz de la Institución y son generados por entidades diferentes a esta (Leyes, Decretos, Normativa Aeronáutica entre otros).
- **DOCUMENTO INTERNO:** Son aquellos documentos relevantes que definen los servicios que presta la Institución, son necesarios para su funcionamiento y se generan al interior de la Institución, pueden modificarse de manera independiente, incluye los documentos propios de los programas o dependencias de la entidad.
- **DOCUMENTO OBSOLETO:** Es aquel documento que, derivado de un cambio o de su eliminación, pierde su vigencia.
- **FICHA:** Documento que define características y/o controles específicos para algunas actividades, seguimiento a indicadores y equipos.
- **FORMATO:** Documento impreso o digital destinado al registro de información de un proceso.
- **INFORMACIÓN DOCUMENTADA:** Hace referencia a información que los Sistemas de Gestión tienen que controlar y mantener.
- **LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS Y REGISTROS:** Formato donde cada proceso y/o subproceso registra los documentos internos y externos para controlar sus versiones, almacenamiento, protección, recuperación, retención y disposición final.
- **MANUAL DE CALIDAD:** Documento que especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de la Institución.
- **PROTECCIÓN:** Actividad tendiente a garantizar el estado de un registro y definir los niveles de acceso.
- **RECUPERACIÓN:** Facilidad para consultar un registro almacenado dependiendo del tipo de archivo en el que se encuentre.
- **REGISTRO:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas, pueden ser formatos diligenciados, cartas, notas internas, actas de reunión, contratos y otros.
- **RESPONSABLE:** Personal dentro de la Institución encargado del almacenamiento, ubicación, recuperación y estado de los documentos y registros en cualquier tipo de soporte.
- **TIPO DE SOPORTE:** Cualquier tipo de material susceptible de vehicular información, como papel, cintas, discos magnéticos, fotografías, etc.



	PROCEDIMIENTO NORMATIVO	CÓDIGO: NAABOL/SGC/P - 002 Version: 02 Fecha: 21/08/24 PAGINA 8 DE 17
	CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	

V. RESPONSABILIDADES

- La Unidad Nacional de Planificación será la responsable de:
 - Dar orientación de lineamientos y seguimiento al cumplimiento de los mismos.
 - Administrar un archivo digital de los documentos del SGC, llevando el control del registro virtual "Control de la distribución física de documentos del SGC".
 - Administrar el ciclo de vida de este procedimiento.
 - Asegurarse que estén identificados los cambios y el estado de revisión actual de los documentos del SGC.
 - Asegurarse que las versiones vigentes de los documentos estén disponibles en el punto de uso.
 - Asegurarse que los documentos de origen externo, que la organización determina que son necesarios para la planificación y operación del Sistema de Gestión, estén identificados y su distribución sea controlada.
- Todo el personal de la Institución que se encuentre relacionado con el SGC, es responsable de la aplicación del presente Procedimiento.
- La Unidad Nacional de Navegación Aérea de NAABOL es responsable de:
 - Controlar el uso involuntario de documentos obsoletos.
 - Establecer y controlar los registros que evidencian la conformidad con los requisitos, así como la operación eficaz del Sistema de Gestión.
 - Definir los controles para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, retención y disposición de los registros del Sistema de Gestión de la Calidad. Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.

VI. DESARROLLO

6.1. DISTRIBUCIÓN DE LOS DOCUMENTOS

- La Unidad Nacional de Planificación, notifica la implementación de los nuevos documentos o los actualizados, a través de correo electrónico institucional a la unidad organizacional que realizó la solicitud documental dejando registro de su ejecución.
- La unidad organizacional dueña del proceso, verifica la conformidad del nuevo documento publicado, en caso de haber observaciones, remiten correo electrónico a la Unidad Nacional de Planificación, caso contrario comunican su implementación a partes interesadas.
- La unidad organizacional dueña del proceso, hará la entrega del documento a los responsables de los procesos y/o subprocesos que aplique, equipo de trabajo y usuarios interesados, mediante un instructivo.
- No está permitida la distribución de documentación y datos externamente sin autorización de la unidad organizacional dueña del proceso y/o subproceso nacional y en los casos que sea requerido la instancia superior del proceso y/o subproceso.



	PROCEDIMIENTO NORMATIVO	CÓDIGO: NAABOL/SGC/P - 002 Version:02 Fecha: 21/08/24 PAGINA 9 DE 17
	CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	

6.2. MODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS

La documentación que requiera ser modificada debe cumplir las siguientes condiciones:

- La unidad organizacional dueña del proceso, solicita la modificación del documento original a la Unidad Nacional de Planificación, mediante informe escrito de acuerdo al punto 6.2. Modificaciones del Procedimiento NAABOL/P/SGC-001.
- Una vez revisada y aprobada la modificación, se actualiza el listado maestro correspondiente.
- La Unidad Nacional de Planificación, notifica la implementación a la unidad organizacional dueña del proceso que realizó la solicitud documental, quien a su vez comunicará la modificación a quienes intervienen en el proceso y/o subproceso y notificará que la versión anterior queda fuera de circulación.
- Cuando la modificación del documento se requiera por actualizaciones en los procedimientos o los documentos propios de los Sistemas de Gestión, las Coordinaciones del respectivo Sistema de Gestión podrán realizar los cambios en los documentos institucionales necesarios, de acuerdo a lo establecido en este procedimiento.

6.3. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE CAMBIOS

- Los documentos se revisan periódicamente y actualizan según las necesidades, con el fin de asegurar que continúan siendo aplicables o deben ser modificados.
- El control de los documentos se encuentra bajo la responsabilidad de la Unidad Nacional de Planificación y de la unidad organizacional dueña del proceso.
- La Unidad Nacional de Planificación y la unidad organizacional dueña del proceso, deben asegurar su aplicación e informar de los que estén obsoletos, fuera de uso o vigencia.
- La Unidad Nacional de Planificación, realiza el control de documentos mediante la Lista maestra de documentos **NAABOL/P/SGC/002/LIS-001**.
- La versión de los documentos solo cambia cuando existan cambios de fondo más no de forma. Cuando exista cambio de forma, se registrará la modificación en el control de cambios y se ajustarán las fechas de aprobación.
- La Unidad Nacional de Planificación, aplicará en los documentos los cambios de forma aprobados en este procedimiento. El cuadro de control de cambios se registra al inicio del documento en una hoja exclusiva, tal cual establece el Procedimiento NAABOL/P/SGC-001.
- El responsable del registro de los cambios realizados es la unidad organizacional dueña del proceso, la Unidad Nacional de Planificación y las Coordinaciones de cada Sistema de Gestión según corresponda.



	PROCEDIMIENTO NORMATIVO	CÓDIGO: NAABOL/SGC/P - 002 Version:02 Fecha: 21/08/24 PAGINA 10 DE 17
	CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	

6.4. DOCUMENTOS ANULADOS Y OBSOLETOS

- La unidad organizacional dueña del proceso, puede solicitar que un documento sea anulado, el manejo y control de los documentos anulados es igual al de los obsoletos, mediante los listados maestros de documentos, indicando la justificación.
- La unidad organizacional dueña del proceso, al distribuir una nueva versión del documento, se encarga de retirar las copias obsoletas, así mismo, de destruir las copias obsoletas en todos los puntos de uso, para evitar posibles errores y prevenir su uso no intencionado.
- La Unidad Nacional de Planificación, conserva en archivo digital las versiones obsoletas de la documentación, estas versiones se conservan y consultan a través del módulo Obsoletos, de uso exclusivo de esta dirección.
- La Unidad Nacional de Planificación, facilitará a la unidad organizacional dueña del proceso las versiones obsoletas para consulta, previa solicitud por correo electrónico. El solicitante será responsable del uso de esta copia.
- Con el fin de minimizar riesgos por el uso de versiones obsoletas, y ante la no utilización de los documentos o desactualización de los mismos, la Unidad Nacional de Planificación, en el último trimestre de cada gestión, comunicará a la unidad organizacional dueña del proceso, por correo electrónico, con mínimo 8 días hábiles de anticipación, la documentación a revisar in situ, que será una muestra de los documentos que registre el proceso o subproceso de los documentos obligatorios del SGC y aquellos de uso común en la gestión institucional, dejando registro en el formato Verificación uso de versiones. Al finalizar la actividad, en el campo Observaciones, el encargado de la verificación registrará los hallazgos respecto a la documentación que no se está utilizando en los procesos/subprocesos y recomendaciones de mejora, será notificada la unidad organizacional dueña del proceso para su firma y acciones correctivas.

6.5. DOCUMENTOS EXTERNOS

- En cada proceso y/o subproceso, la Unidad Nacional de Planificación en coordinación con la unidad organizacional dueña del proceso, identifica los documentos externos que pueden incidir o afectar la calidad de los procesos y/o servicios de la Institución.
- Igualmente identifica el (los) responsable(s) del (los) proceso(s) y/o subproceso(s) que puede(n) verse afectado(s) y evalúa el impacto potencial del documento en la prestación de los servicios, comunicando su percepción, para que se tomen las acciones o medidas correspondientes.
- Será responsabilidad de la unidad organizacional dueña del proceso verificar que los documentos externos publicados en el aplicativo sean los pertinentes e informar cualquier inconsistencia a la Unidad Nacional de Planificación para que realice los ajustes.
- Así mismo, deberán informar a la Unidad Nacional de Planificación, la existencia de documentos externos nuevos o su derogación para que sean ingresados o eliminados de la Lista maestra de documentos externos **NAABOL/P/SGC/002/LIS-003**.



	PROCEDIMIENTO NORMATIVO	CÓDIGO: NAABOL/SGC/P - 002 Version:02 Fecha: 21/08/24 PAGINA 11 DE 17
	CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	

- La Unidad Nacional de Planificación enviará un correo electrónico semestralmente a las Direcciones Nacionales dueñas de los procesos y subprocesos de los Sistemas, solicitando la información correspondiente a los documentos externos para su actualización en los casos que aplique.

6.6. CONTROL DE REGISTROS

El propósito del Control de Registros es definir los lineamientos necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, retención y disposición final de los registros.

- Los registros son documentos que presentan resultados obtenidos o proporcionan evidencia objetiva de actividades desempeñadas.
- Como los registros suministran evidencia, no pueden ser modificados o contener enmendaduras.
- El control de registros electrónicos, en aplicativos o sistemas de información, es responsabilidad de la unidad organizacional dueña del proceso, deben estar documentados los casos en los que apliquen las modificaciones, registrando modo, tiempo (si aplica), responsable y soporte de la justificación del cambio (si aplica).
- Para obtener evidencia de las actividades efectuadas, todos los registros de los Sistemas de Gestión en Navegación Aérea y Aeropuertos Bolivianos, se elaboran, revisan y aprueban según las indicaciones dadas en el presente documento.
- Se consideran tipos de registros:
 - Correspondencia recibida y para despacho (incluye faxes y correos electrónicos).
 - Notas internas.
 - Listados.
 - Listas.
 - Actas de reunión.
 - Formatos diligenciados.
 - Formularios.
 - Contratos.
 - Informes.
 - Fotografías.
 - Grabaciones audiovisuales.
 - Bases de datos del software que operen en NAABOL.
 - Registros externos necesarios para evidenciar cumplimiento de requisitos.
 - Reportes generados a través de aplicativos.
 - Otros siguiendo los lineamientos del presente documento.
- Para los registros que se generan en la entidad, se debe considerar un encabezado que los articula e identifica al procedimiento del cual son evidencia, para este efecto considerar los siguientes elementos:
 - Logo Institucional.
 - Nombre del documento.
 - Nombre del proceso o subproceso al que se articulan.



	PROCEDIMIENTO NORMATIVO	CÓDIGO: NAABOL/SGC/P - 002 Version:02 Fecha: 21/08/24 PAGINA 12 DE 17
	CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	

- Código.
- Versión.

Los registros se codificarán de la siguiente manera:

NAAABOL/TP/AAA RNN -CC, donde:

- **TP** : Tipo de documento al cual se articula el registro.
- **AAA** : Abreviatura de la unidad responsable respectiva que elabora el formato del registro (registros operativos).
- **R** : Registro.
- **NN** : 01.- Registros de conformidad de los requisitos,
03.- Registros de Mejora Continua.
N/A.- Registros de Eficacia, codificados según procedimiento operativo con el que se articulan.
- **CC** : Número correlativo del registro de un área determinada.
- Los formatos solo deben llevar encabezado y son los únicos documentos que no llevan pie de página.
- El encabezado aplica a los formatos que se generen a partir de la aplicación de los Sistemas de Gestión, la modificación de los existentes se dará una vez se requiera una nueva emisión o un cambio en la estructura del mismo.
- Para los registros generados de las bases de datos del software que operen en NAABOL y de los cuales se generen documentos, será opcional la aplicación del encabezado. Está bajo la responsabilidad de las unidades dueñas de los procesos y subprocesos tanto la elaboración de los documentos como la recolección y la información que se incluye.
- Los registros como fotografías, grabaciones audiovisuales, por su condición, no llevarán este encabezado, estos deben identificarse con el nombre del evento que representa y fecha.
- Todos los registros de los Sistemas de Gestión se encuentran relacionados e identificados en el Formato Lista maestra de registros **NAABOL/P/SGC/002/LIS-002**.
- Los registros pueden ser elaborados y presentados en:
 - Medio Magnético y/o Unidades de Almacenamiento: son elaborados y mantenidos en computador, discos, servidores, etc. Su responsabilidad recae principalmente en las personas que los diligencian.
 - Registros Físicos: emitidos en cualquier medio como papel, fotografías u otro, su responsabilidad recae en las personas que los diligencian y archivan.
- La unidad organizacional dueña del proceso y/o subproceso tendrá en cuenta el presente procedimiento para el almacenamiento de sus registros.
- Los registros generados corresponden a:
 - Registros que evidencian el cumplimiento de requisitos, como los requisitos del cliente o los establecidos por la norma.



	PROCEDIMIENTO NORMATIVO	CÓDIGO: NAABOL/SGC/P - 002 Version:02 Fecha: 21/08/24 PAGINA 13 DE 17
	CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	

- Registros que evidencian la eficacia, es decir los que permiten evidenciar la extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- Registros que evidencian la mejora continua, es decir los que permiten evidenciar la eficacia del sistema de gestión mediante la política de calidad, objetivos de calidad, los resultados de auditoría, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas, y la revisión de la dirección.

6.6.1. REGISTROS QUE EVIDENCIAN LA CONFORMIDAD CON LOS REQUISITOS

Ejemplos:

- Suplemento.
- NOTAM.
- Enmienda a la AIP.
- Registro de evaluación de servicio de los proveedores.

6.6.2. REGISTROS QUE EVIDENCIAN LA EFICACIA

Ejemplos:

- Cuadros de avances y de cumplimiento de metas.
- Reporte de productos o servicios no conformes.
- Encuestas de evaluación de satisfacción del cliente.

6.6.3. REGISTROS QUE EVIDENCIAN LA MEJORA CONTINUA

Ejemplo:

- Acción correctiva.
- Revisión por la Dirección del SG.

6.7. ALMACENAMIENTO

Cada uno de los registros generados por las unidades de los servicios de Navegación Aérea y Aeropuertos Bolivianos, deben ser ubicados en un lugar determinado y custodiados por el personal designado por la jefatura correspondiente.

6.8. PROTECCIÓN

Cada uno de los registros del Sistema de Gestión de la Calidad deben ser preservados en medios físicos (armarios, gavetas, estantes u otros), que permitan evitar deterioro, daños o pérdida de información.

Para el caso de registros que se llevan en sistema informático, deberán estar respaldados por copias de seguridad (backup).



	PROCEDIMIENTO NORMATIVO	CÓDIGO: NAABOL/SGC/P - 002 Version: 02 Fecha: 21/08/24 PAGINA 14 DE 17
	CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	

6.9. RECUPERACIÓN

Los registros del SGC deben estar dispuestos de manera ordenada en el medio dispuesto para este efecto, para un fácil acceso a los usuarios. Cada jefe de área es responsable de autorizar al personal el acceso a éstos.

6.10. RETENCIÓN

Los registros del SGC deben cumplir con periodos de conservación específicos de acuerdo a la normatividad vigente y lo establecido en cada unidad.

6.11. DISPOSICIÓN DE LOS REGISTROS

Todos los registros se mantendrán durante el plazo de conservación en un archivo físico o electrónico en cada unidad. Anualmente los responsables de la custodia de los registros revisan sus archivos y comunican al Jefe de la Unidad y a la persona encargada del SGC, las fechas de vencimiento de la custodia. Este último, dispone de dichos registros y propone su reciclaje, eliminación, destrucción o transferencia al archivo central de la organización.

VII. REGISTROS

- Lista maestra de documentos NAABOL/P/SGC/002/LIS-001.
- Lista maestra de registros NAABOL/P/SGC/002/LIS-002.
- Lista maestra de documentos externos NAABOL/P/SGC/002/LIS-003.

VIII. ANEXOS

- **Anexo I:** Lista maestra de documentos NAABOL/P/SGC/002/LIS-001.
- **Anexo II:** Lista maestra de registros NAABOL/P/SGC/002/LIS-002.
- **Anexo III:** Lista maestra de documentos externos NAABOL/P/SGC/002/LIS-003.



