

	PROCEDIMIENTO NORMATIVO	CÓDIGO: NAABOL/SGC/P - 002 Version: 02 Fecha: 16/09/2025 PÁGINA 1 DE 16
	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 Urquizu	Elmer Pozo Oliva
Cargo:	Profesional de Gestión de la Calidad	Jefe de Unidad Nacional de Planificación	Director General Ejecutivo
Fecha:	16/09/2025	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 - 002 Version:02 Fecha: 16/09/2025 PÁGINA 3 DE 16
	CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	

CONTENIDO

I.	OBJETIVO	4
II.	ALCANCE	4
III.	REFERENCIA.....	4
□	Norma ISO 9001:2015	4
□	Procedimiento de Codificación de Documentos NAABOL/P/SGC-001	4
□	Reglamentación Aeronáutica Boliviana (RAB)	4
IV.	DEFINICIONES UTILIZADAS.....	4
V.	RESPONSABILIDADES	5
5.1.	Unidad Nacional de Planificación (UNP):	5
5.2.	Unidades Dueñas del Proceso:	5
5.3.	Todo el Personal:	5
VI.	DESARROLLO	5
6.1.	Distribución de Documentos.....	5
6.2.	Modificación de Documentos.....	5
6.3.	Control de Cambios y Revisiones.....	6
6.4.	Documentos Obsoletos.....	6
6.5.	Documentos Externos.....	6
6.6.	Control de Registros	6
6.6.1.	Generalidades.....	6
6.6.2.	Clasificación y Tipos de Registros	7
6.7.	Gestión de Registros (Almacenamiento a Disposición)	7
VII.	REGISTROS.....	7
VIII.	ANEXOS	7

	PROCEDIMIENTO NORMATIVO	CÓDIGO: NAABOL/SGC/P - 002 Version: 02 Fecha: 16/09/2025 PÁGINA 4 DE 16
	CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	

I. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para el control de la información documentada del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de NAABOL, asegurando que los documentos y registros sean aprobados, estén disponibles en el punto de uso, sean protegidos y se mantengan actualizados.

II. ALCANCE

Este **PROCEDIMIENTO** aplica a todos los documentos y registros del SGC generados y utilizados en todas las unidades organizacionales de NAABOL.

III. REFERENCIA

- Norma ISO 9001:2015
- Procedimiento de Codificación de Documentos NAABOL/P/SGC-001
- Reglamentación Aeronáutica Boliviana (RAB)

IV. DEFINICIONES UTILIZADAS

- **Documento:** Información y su medio de soporte (ej., papel, disco magnético, electrónico, fotografía).
- **Documento Externo:** Documento originado fuera de NAABOL, necesario para la planificación y operación del SGC (ej., Leyes, Decretos, Normativa Aeronáutica).
- **Documento Interno:** Documento originado dentro de NAABOL que define sus servicios y operaciones (ej., procedimientos, instructivos).
- **Documento Obsoleto:** Documento que ha sido reemplazado por una nueva versión o retirado y que ya no es válido.
- **Formato:** Documento impreso o digital con espacios designados para registrar información.
- **Información Documentada:** Término de la ISO 9001:2015 que engloba documentos (lo que se planifica) y registros (la evidencia de lo hecho).
- **Listado Maestro:** Documento que enumera e identifica los documentos o registros vigentes, facilitando su control.
- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas (ej., formatos diligenciados, actas, reportes).
- **Responsable del Documento/Registro:** Persona designada dentro de la unidad organizacional dueña del proceso, encargada de su gestión en todo el ciclo de vida.
- **SOA:** Sistema de Organización Administrativa
- **Unidad Organizacional Dueña del Proceso:** Área responsable de la ejecución, mantenimiento y mejora de un proceso específico del SGC.

	PROCEDIMIENTO NORMATIVO	CÓDIGO: NAABOL/SGC/P - 002 Version:02 Fecha: 16/09/2025 PÁGINA 5 DE 16
	CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	

V. RESPONSABILIDADES

5.1. UNIDAD NACIONAL DE PLANIFICACIÓN (UNP):

Es responsabilidad de la Unidad Nacional de Planificación, Sistema Integrado de Gestión:

- Dar lineamientos y seguimiento al control documental.
- Administrar el archivo digital central del SGC.
- Gestionar el ciclo de vida de este procedimiento.
- Asegurar que los documentos estén identificados, actualizados y disponibles.
- Controlar la identificación y distribución de documentos externos.

5.2. UNIDADES DUEÑAS DEL PROCESO:

Las unidades dueño de proceso son responsables de:

- Solicitar la elaboración, modificación o anulación de documentos.
- Distribuir e implementar los documentos en sus áreas.
- Retirar y destruir copias obsoletas de sus documentos.
- Gestionar los registros de sus procesos (almacenamiento, protección, etc.).
- Informar sobre nuevos documentos externos o derogaciones.

5.3. TODO EL PERSONAL:

- Aplicar este procedimiento en sus actividades relacionadas con el SGC.

VI. DESARROLLO

6.1. DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS

- La UNP notifica la publicación de documentos nuevos o actualizados vía correo electrónico a la unidad solicitante.
- La unidad dueña del proceso verifica la conformidad del documento y comunica su implementación a las partes interesadas.
- La distribución externa de documentación es responsabilidad de la unidad que aplica y se enmarca en estos.

6.2. MODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS

- La modificación debe ser solicitada por la unidad dueña del proceso a la UNP mediante un informe escrito.
- Una vez aprobada, se actualiza el Listado Maestro de Documentos.
- La UNP notifica el cambio y la unidad dueña del proceso se encarga de comunicarlo y de retirar la versión anterior.

	PROCEDIMIENTO NORMATIVO	CÓDIGO: NAABOL/SGC/P - 002 Version: 02 Fecha: 16/09/2025 PÁGINA 6 DE 16
	CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	

6.3. CONTROL DE CAMBIOS Y REVISIONES

- Los documentos se revisan de manera anual o ante una nueva enmienda o reglamentación que disponga cambios en los mismos, para asegurar su aplicabilidad.
- El control es responsabilidad compartida entre la UNP y la unidad dueña del proceso.
- Toda modificación a un documento, sea de fondo o de forma, dará lugar a una nueva versión.
- El cambio debe ser registrado en la Matriz de Control de Cambios y la nueva versión debe ser aprobada formalmente.

6.4. DOCUMENTOS OBSOLETOS

- La unidad organizacional dueña del proceso es responsable de retirar y destruir de forma inmediata todas las copias físicas y electrónicas de la versión obsoleta en todos los puntos de uso, una vez que se distribuye la nueva versión aprobada. Esto es fundamental para prevenir su uso inadvertido.
- La Unidad Nacional de Planificación / SOA, conserva exclusivamente una copia digital de cada versión obsoleta en un archivo controlado con acceso restringido, por un período de una gestión, posteriormente lo transfiere al archivo central para su disposición final.
- Queda estrictamente prohibido utilizar versiones obsoletas de documentos para la ejecución de actividades o procesos. Su empleo no será aceptado como evidencia válida del SGC.

6.5. DOCUMENTOS EXTERNOS

- La UNP, con las unidades dueñas, identifica los documentos externos necesarios (leyes, normativas).
- Las unidades dueñas deben verificar que los documentos externos publicados sean los vigentes y correctos.
- Anualmente, la UNP coordina con las unidades la actualización de la Lista Maestra de Documentos Externos.

6.6. CONTROL DE REGISTROS

Los registros son la evidencia de las actividades realizadas. Una vez generados, no pueden ser modificados, tachados, borrados o enmendados.

6.6.1. GENERALIDADES

- Los formatos (plantillas) para generar registros son documentos controlados y deben contar con un código único, de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento de Codificación de Documentos NAABOL/P/SGC-001.

	PROCEDIMIENTO NORMATIVO	CÓDIGO: NAABOL/SGC/P - 002 Version: 02 Fecha: 16/09/2025 PÁGINA 7 DE 16
	CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	

- Todos los formatos de registro vigentes se encuentran listados en la Lista Maestra de Registros (Anexo II).
- Los registros ya cumplimentados (la evidencia) se archivarán y conservarán según lo indicado en el punto 6.7 de este procedimiento.

6.6.2. CLASIFICACIÓN Y TIPOS DE REGISTROS

Para su identificación y control, los registros se clasifican en los siguientes tipos:

Código	Tipo	Propósito	Ejemplos Clave
R01	Conformidad.	Evidencian el cumplimiento de requisitos (del cliente, de la norma, internos).	Política de Calidad, Objetivos de Calidad, seguimiento de indicadores, checklists.
R02	Eficacia.	Evidencian el desempeño y los resultados del SGC.	Acciones Correctivas, reportes de no conformidad, encuestas de satisfacción, informes de auditoría.
R03	Mejora Continua	Evidencian la gestión de riesgos y las acciones de mejora.	Matriz de Riesgos, Matriz de Oportunidades, Acciones Correctivas

6.7. GESTIÓN DE REGISTROS (ALMACENAMIENTO A DISPOSICIÓN)

- **Almacenamiento:** Deben guardarse en un lugar designado y custodiado.
- **Protección:** Se deben preservar en armarios o sistemas que eviten su deterioro o pérdida. Los registros digitales deben tener copias de seguridad (backup).
- **Recuperación:** Deben estar organizados para permitir un acceso fácil y rápido.
- **Retención:** Se deben conservar por los plazos establecidos en la normativa vigente y por cada unidad.
- **Disposición:** Finalizado el plazo de retención, se procede a su eliminación, destrucción o transferencia al archivo central, según corresponda.

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.

	PROCEDIMIENTO NORMATIVO	CÓDIGO: NAABOL/SGC/P - 002 Version: 02 Fecha: 16/09/2025 PÁGINA 8 DE 16
	CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	

Anexo I
Lista maestra de documentos NAABOL/P/SGC-002-LIS-001

		PROCEDIMIENTO						CÓDIGO: NAABOL/P/SGC-002-LIS-001 Version:01 Fecha: 23/10/23							
		LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS													
N°	Docum ento	Código (Si aplica)	Versión	Vigente		Lugar de almacenam iento	Responsable manejo de Archivo (Cargo)	Medio de Almacenam iento		Nvel de Acceso		Retención		Disposición Final	Observaciones
				Si	No			Físico	Digital	Público	Restringido	Archivo de Gestión	Archivo Central		
Reglamentos															
Manuales															
Procedim ientos															
Programas															
Planes															
Instructivos															
Cartas de acuerdo															

COPIA CONTROLADA

Anexo III

