



**DGAC**

DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL



# PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

RESOLUCIÓN  
ADMINISTRATIVA

PLANIFICACIÓN Y CALIDAD  
DIRECCIÓN EJECUTIVA

N° ..... 085 .....

	NOMBRE Y CARGO	FECHA	FIRMA
ELABORADO	Ing. Erwin Joel Carrión Mújica Profesional I en Gestión de la Calidad y SOA	10 FEB. 2020	
REVISADO	Ing. Stephany Romero Manzano Responsable II en Planificación y Calidad	10 FEB. 2020	
APROBADO	Cmdte. Boris Wilker Teran Soto Director Ejecutivo a.i.	06 MAR. 2020	

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N° 085  
La Paz,  
06 MAR 2020

**VISTOS:**

El Informe PLA-0027 DGAC-4042/2020, de fecha 10 de febrero de 2020, emitido por el Profesional I en Gestión de la Calidad y SOA, el cual tiene como referencia "Aprobación con Resolución Administrativa del Procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad adecuados al Sistema de Gestión Antisoborno."

**CONSIDERANDO:**

Que el numeral 11 del Artículo 316 de la Constitución Política del Estado establece como una de las funciones del Estado en la economía, la de regular la actividad aeronáutica en el espacio aéreo del país.

Que el inciso f) del Artículo 9 de la Ley N° 2902, de 29 de octubre de 2004, de la Aeronáutica Civil de Bolivia señala que la Autoridad Aeronáutica Civil es la máxima autoridad técnica operativa del sector aeronáutico nacional, ejercida dentro de un organismo autárquico, conforme a las atribuciones y obligaciones fijadas por Ley y normas reglamentarias, teniendo a su cargo la aplicación de la Ley de la Aeronáutica Civil de Bolivia y sus reglamentos; así como, de reglamentar, fiscalizar, inspeccionar y controlar las actividades aéreas e investigar los incidentes y accidentes aeronáuticos.

Que el Artículo 2 del Decreto Supremo N° 28478, del 2 de diciembre de 2005, Marco Institucional de la Dirección General de Aeronáutica Civil, dispone que esta Entidad es un órgano autárquico de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, con jurisdicción nacional, tiene autonomía de gestión administrativa, legal y económica para el cumplimiento de su misión institucional; en ese contexto, el Artículo 8 de la referida norma señala que la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC) tiene las siguientes funciones enunciativas y no limitativas: cumplir, aplicar y hacer cumplir las Leyes, Decretos Supremos, Reglamentos y demás disposiciones sobre la materia, dentro del ámbito de su jurisdicción y competencia; asimismo, podrá formular, aprobar y ejecutar las normas técnico - operativas, administrativas, comerciales y legales dentro del ámbito de su competencia.

Que el inciso b) del Artículo 7 de la Ley N° 1178, de 20 de julio de 1990, de Administración y Control Gubernamentales, indica que *"Toda entidad pública organizará internamente, en función de sus objetivos y la naturaleza de sus actividades, los sistemas de administración y control interno de que trata esta ley"*.

Que el Artículo 18° "Formalización y aprobación de manuales" del Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa (SOA) de la DGAC, aprobado mediante Resolución Administrativa N° 059, de fecha 28 de febrero de 2008, menciona que los manuales de procesos y procedimientos deben ser aprobados mediante Resolución Administrativa.

Que el numeral 1 de la Norma Boliviana NB/ISO 9001 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos señala que, dicha Norma especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad cuando una organización: a) necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, y b) aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

Que el numeral 1 de la Norma ISO 37001 de Sistemas de Gestión Antisoborno, especifica los requisitos y proporciona una guía para establecer, implementar, mantener, revisar y mejorar un sistema de gestión antisoborno, dicho documento es aplicable solo para el



soborno estableciéndose los requisitos y proporcionando una guía para un sistema de gestión diseñado para ayudar a una organización a prevenir, detectar y enfrentar al soborno y cumplir con las leyes antisoborno y los compromisos voluntarios aplicables a sus actividades.

**CONSIDERANDO:**

Mediante Informe PLA-0027 DGAC-4042/2020, de fecha 10 de febrero de 2020, emitido por el Profesional I en Gestión de la Calidad y SOA, se señala que, "La Norma ISO 37001 de Sistemas de Gestión Antisoborno, está elaborada bajo la Estructura de Alto Nivel de las Normas ISO por lo que sus requisitos referidos a Control de Documentos, Auditoría Internas, No conformidades y Acciones Correctivas (...) son similares a los del Sistema de Gestión de la Calidad. El Sistema de Gestión de Calidad de la DGAC cuenta con procedimientos estandarizados en los que se especifica que su alcance de aplicación son los procesos inmersos en el mismo. En ese sentido el Profesional I en Gestión de la Calidad adecuó estos procedimientos (...) En cumplimiento del Artículo 18° "Formalización y aprobación de manuales" del Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa (SOA)"

Que el citado informe refiere:

**Documentos revisados:**

- Documentos del Área de Planificación y Calidad (DEJ/PLA)

N°	CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	VERSIÓN	CONTROL DE CAMBIOS
1	DGAC-PRO-001	Procedimiento de Elaboración o Modificación de la Información Documentada	02	Ampliación de Alcance
2	DGAC-PRO-002	Procedimiento de Control de la Información Documentada	03	Ampliación de Alcance
3	DGAC-PRO-003	Procedimiento de Auditorías Internas a Sistemas de Gestión	02	Ampliación de Alcance
4	DGAC-PRO-004	Procedimiento de Selección y Evaluación del Equipo Auditor	02	Ampliación de Alcance
5	DGAC-PRO-005	Procedimiento de No Conformidad y Acción Correctiva	02	Ampliación de Alcance
6	DGAC-PRO-006	Procedimiento de Control de Salidas No Conformes	01	Ampliación de Alcance
7	DGAC-PRO-007	Procedimiento para Abordar Riesgos y Oportunidades	02	Ampliación de Alcance
8	DGAC-PRO-008	Procedimiento de Revisión por la Dirección	02	Ampliación de Alcance
9	DGAC-PRO-009	Procedimiento de Análisis del Contexto y Determinación de Partes Interesadas	01	Ampliación de Alcance

Que el referido informe concluye, que se "(...) adecuó los procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad con la finalidad de ampliar su alcance de aplicación a todos los Sistemas de Gestión que se implementen en la DGAC (...) se adecuaron y revisaron los procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad para consolidar un avance en la implementación del Sistema de Gestión Antisoborno".

Que la Dirección Jurídica emitió el Informe DJ/INF/0291/2020 HR-4042/2020, de fecha 17 de febrero de 2020, mediante el cual señala que, habiendo revisado las Normas ISO 37001, Sistemas de Gestión Antisoborno y Norma ISO 9001, Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001, se han modificado los Procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad de la



Dirección General de Aeronáutica Civil, a fin que puedan ser aplicados a todos los Sistemas de Gestión a ser implementados en la Institución y además consolidar un avance en la implementación del Sistema Antisoborno, concluyendo la viabilidad para la aprobación del referido documento, toda vez que no contraviene el ordenamiento jurídico vigente.

**CONSIDERANDO:**

Que de la revisión de Procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad adecuados al Sistema de Gestión Antisoborno, el Profesional I en Gestión de Calidad, mediante Informe PLA-0027 DGAC-4042/2020, de 10 de febrero de 2020, determinó que, los Procedimientos han sido revisados y adecuados, por lo que corresponde la emisión de Resolución Administrativa aprobando los mismos.

Que de conformidad con el numeral 5) del Artículo 14, del Marco Institucional de la Dirección General de Aeronáutica Civil, aprobado mediante Decreto Supremo N° 28478, es atribución del Director Ejecutivo, emitir Resoluciones Administrativas sobre asuntos de su competencia.

**POR TANTO:**

El Director Ejecutivo Interino de la Dirección General de Aeronáutica Civil, designado mediante Resolución Suprema N° 26088, de 18 de noviembre de 2019, en uso de las atribuciones conferidas por Ley;

**RESUELVE:**

**PRIMERO.- APROBAR** los Procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad adecuados al Sistema de Gestión Antisoborno, que forman parte indivisible de la presente Resolución Administrativa, conforme al siguiente detalle:

N°	CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	VERSIÓN	CONTROL DE CAMBIOS
1	DGAC-PRO-001	Procedimiento de Elaboración o Modificación de la Información Documentada	02	Ampliación de Alcance
2	DGAC-PRO-002	Procedimiento de Control de la Información Documentada	03	Ampliación de Alcance
3	DGAC-PRO-003	Procedimiento de Auditorías Internas a Sistemas de Gestión	02	Ampliación de Alcance
4	DGAC-PRO-004	Procedimiento de Selección y Evaluación del Equipo Auditor	02	Ampliación de Alcance
5	DGAC-PRO-005	Procedimiento de No Conformidad y Acción Correctiva	02	Ampliación de Alcance
6	DGAC-PRO-006	Procedimiento de Control de Salidas No Conformes	01	Ampliación de Alcance
7	DGAC-PRO-007	Procedimiento para Abordar Riesgos y Oportunidades	02	Ampliación de Alcance
8	DGAC-PRO-008	Procedimiento de Revisión por la Dirección	02	Ampliación de Alcance
9	DGAC-PRO-009	Procedimiento de Análisis del Contexto y Determinación de Partes Interesadas	01	Ampliación de Alcance

**SEGUNDO.- Refrendar** el Informe Técnico PLA-0027 DGAC-4042/2020, de 10 de febrero de 2020 y el Informe Jurídico DJ/INF/0291/2020 HR-4042/2020, de fecha 17 de febrero de 2020, que forman parte indivisible de la presente Resolución.





ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

COPIA LEGALIZADA  
ARCHIVO CENTRAL - DGAC



**TERCERO.-** Se instruye remitir los documentos originales al área de Planificación y Calidad para el registro y control del documento aprobado, y realizar la distribución de una copia al área dueña del proceso correspondiente para su difusión y aplicación al interior de la Institución.

**CUARTO.-** El área de Planificación y Calidad queda encargada del cumplimiento de la presente Resolución Administrativa.

**Regístrese, publíquese y archívese.**

*[Signature]*  
Cmde. Boris Wilker Terán Soto  
DIRECTOR EJECUTIVO a.i.  
Dirección General de Aeronáutica Civil

LSGS/malz/bob  
c.c: Arch.

*[Signature]*  
Abg. Lenny Saiz Guerrero Velazquez  
DIRECTORA JURIDICA  
Dirección General de Aeronáutica Civil



Es copia fiel del original que cursa en el Archivo Central de la Dirección General de Aeronáutica Civil - DGAC. por lo que se legaliza en cumplimiento de los Arts 1311 del Código Civil y 150 Inc. 2 de su procedimiento.

*[Signature]*  
Lic. Javier L. Mamani Nuñez  
TÉCNICO III ENCARGADO DE  
ARCHIVO CENTRAL E HISTÓRICO  
Dirección General de Aeronáutica Civil



PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DIRECCIÓN EJECUTIVA	Código Documento	Revisión	Página 2 de 9
	DGAC-PRO-002	3	

## 1 **OBJETIVO**

El objetivo de este procedimiento es establecer las actividades para el control de la información documentada, que esté disponible y sea idónea para su uso, dónde y cuándo se necesite; así como para protegerla adecuadamente, en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad de la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC).

## 2 **ALCANCE**

El procedimiento se aplica a toda la información documentada (procedimientos, formatos, manuales y reglamentos internos) necesaria para la operación eficaz y controlada de los procesos de gestión y servicios de la Dirección General de Aeronáutica Civil.

No entran dentro del alcance de este procedimiento la siguiente información documentada:

- Manuales Guía del Inspector (MIO, MIA, MGPEL, MIAGA, etc.).
- Reglamentos Específicos (RE-SOA, RE-SAP, RE-SABS, RE-SPO, RE-SP, etc.).
- Reglamento Aeronáutico Boliviano (RAB 21, RAB 47, RAB 61, RAB 121, etc.).

Otros tipos de documentos (medios de comunicación escritos) Ej.: notas externas, notas internas, informes, circulares, boletines, hoja de encaminamiento (hoja de ruta) y memorándums no se encuentran dentro de este alcance.

## 3 **RESPONSABILIDADES**

- **Director Ejecutivo:** Es responsable de la aprobación de los documentos según D.S. N° 28478.
- **Responsable II de Planificación y Calidad:** Es responsable de revisar el presente documento.
- **Directores de Área:** Son responsables de designar un responsable para la elaboración o modificación de los documentos y formularios de sus procesos.  
Revisar el documento y sus formularios, verificando que se encuentre enmarcado en la normativa aplicable vigente (internacional y nacional), la coherencia técnica y otros aspectos que considere necesario.
- **Directores de Área o Dueños de Proceso:** Son responsables de supervisar la aplicación adecuada de sus documentos y respectivos formularios.  
Gestionar la capacitación de todo el personal relacionado con la aplicación del documento y sus formularios.  
Son responsables del control de los documentos de origen externo a la DGAC que son necesarios para la operación de los procesos dentro del alcance del SGC.
- **Todo el personal de la DGAC:** El personal involucrado en el alcance del SGC, es responsable de la aplicación del presente procedimiento.  
Cuando reciba una copia controlada, es responsable de su aplicación, protección, conservación y devolución cuando se lo requiera.
- **Archivo Central:** Es responsable de custodiar y conservar la información documentada que recibe de las diferentes áreas de la DGAC (documentos y registros pasivos).
- **Profesional en Gestión de la Calidad y SOA:** Es responsable de supervisar que este procedimiento se cumpla. Administrar los sellos de "DOCUMENTO CONTROLADO" y "OBSOLETO".

## 4 **DOCUMENTOS DE RESPALDO**

DGAC-PRO-001 Procedimiento de Elaboración o Modificación de la Información Documentada

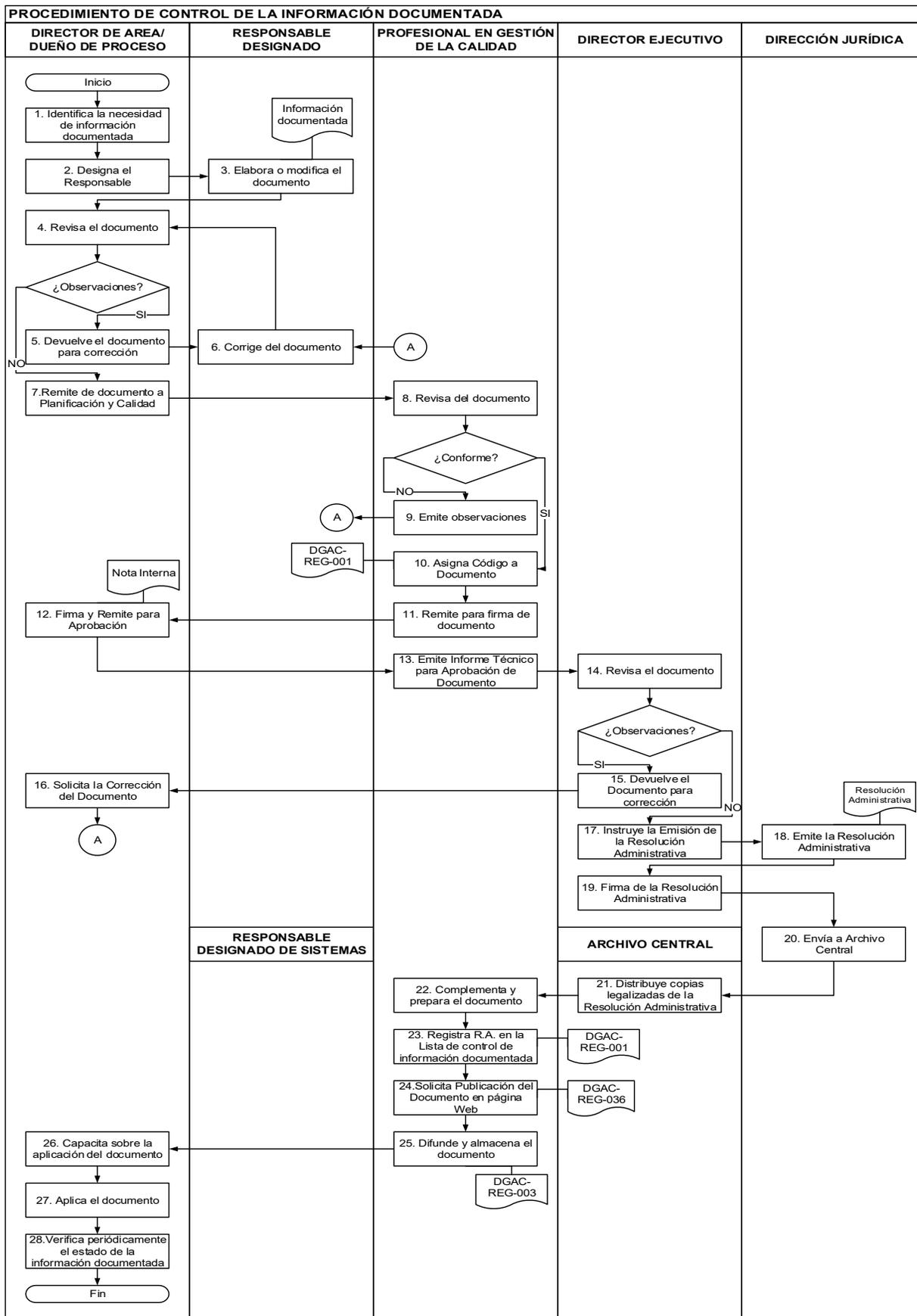
## 5 **PROCEDIMIENTO**

### 5.1 **DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA**

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DIRECCIÓN EJECUTIVA	Código Documento	Revisión	Página 3 de 9
	DGAC-PRO-002	3	

- **Especificaciones:** Son aquellos documentos en los que se establecen requisitos. Ej.: Requisitos para la otorgación de matrícula definitiva.
- **Formulario:** Documento utilizado para registrar datos.  
**Nota:** Un formulario se convierte en registro cuando se ingresan los datos.
- **Manuales:** Son aquellos documentos que establecen o describen sistemas, procesos, políticas, procedimientos, funciones, y/o actividades. Ej.: Manual de Organización y Funciones, Manual de la Calidad, Manual de Procesos, etc.
- **Metodologías:** Conjunto de métodos que se siguen en un estudio. Ej.: Metodología para abordar riesgos y oportunidades.
- **Reglamento:** Norma jurídica de carácter general aprobada a través de la correspondiente Resolución Administrativa. Ej.: Reglamento del Comité de la Calidad.
- **Procedimientos documentados:** Son aquellos documentos que describen la forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso. Ej.: Procedimiento de Control de la información documentada.
- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas. Ej.: Acta de reunión del Comité de la Calidad, Evaluación de la Satisfacción de Usuario, etc.  
**Nota 1:** Los registros pueden utilizarse, por ejemplo, para formalizar la trazabilidad y para proporcionar evidencia de verificaciones y acciones correctivas.  
**Nota 2:** En general los registros no necesitan estar sujetos al control del estado de revisión.  
**Nota 3:** El término “información documentada” se utiliza para todos los requisitos de documentos específicamente cuando se refiere a los registros exigidos por la norma NB/ISO 9001:2015 se expresa también como requisito para “**conservar la información documentada**”.
- **Nota 4:** Un requisito para “mantener” información documentada no excluye la posibilidad de que la organización también podría necesitar “conservar” la misma información documentada para un propósito particular, por ejemplo: para conservar versiones anteriores de ella.
- **Documento:** Información y el medio en el que está contenida. Ej.: Registro, especificación, documento de procedimiento, plano, informe, norma.  
**Nota 1:** El medio de soporte puede ser papel, disco magnético, electrónico u óptico, fotografía o muestra patrón o una combinación de éstos.  
**Nota 2:** Con frecuencia, un conjunto de documentos, por ejemplo especificaciones y registros, se denominan “documentación”.
- **Información Documentada:** Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.  
**Nota 1:** La información documentada puede estar en cualquier formato y medio, y puede provenir de cualquier fuente.  
**Nota 2:** La información documentada puede hacer referencia a: el sistema de gestión, incluidos los procesos relacionados; la información generada para que la organización opere (documentación); la evidencia de los resultados alcanzados (registros).  
**Nota 3:** El término “información documentada” se utiliza para todos los requisitos de documentos exigidos por la norma NB/ISO 9001:2015 y se la expresa como “**mantener información documentada**”.
- **Documentos Externos:** Son todos aquellos documentos de elaboración y origen externo que son necesarios consultar para el desarrollo de los procesos operativos de la DGAC. Ej.: Leyes, Decretos, Normas Técnicas (ISO 9001, 9000, etc.), Anexos del Convenio sobre Aviación Civil Internacional (Convenio de Chicago).

## 5.2 DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO



DOCUMENTOS IMPRESOS O FOTOCOPIADOS SON **COPIAS NO CONTROLADAS**  
 VERIFICAR SU VIGENCIA COMPARANDO CON EL DOCUMENTO PUBLICADO EN LA PÁGINA WEB Y/O  
 BIBLIOTECA

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DIRECCIÓN EJECUTIVA	Código Documento	Revisión	Página 5 de 9
	DGAC-PRO-002	3	

### 5.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

#### 5.3.1 CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTACIÓN GENERADA
1. Identifica la necesidad de información documentada	El Director de Área o Dueño de Proceso, identifica la necesidad de elaborar un nuevo documento o modificar un documento existente.	
2. Designa el Responsable	El Director de Área, designa al responsable para la elaboración o modificación del documento.	
3. Elabora o modifica el documento	El Responsable designado, procede a la elaboración o modificación del documento respetando la normativa o reglamentación (legal o técnica / nacional o internacional) aplicable vigente, y la estructura y formato estandarizado de documentos de la DGAC (detallado en el Procedimiento de elaboración o modificación de la información documentada DGAC-PRO-001). Si lo requiere puede acceder al asesoramiento del Profesional I en Gestión de la Calidad y SOA para el diseño del documento. Finalizada la elaboración, este pone a disposición del Director de Área o dueño del proceso para su revisión.	Información documentada
4. Revisa el documento	El Director de Área, revisa que el documento se encuentre enmarcado en la normativa o reglamentación (legal o técnica / nacional o internacional) aplicable vigente, la coherencia técnica y otros aspectos que considere pertinente.	
5. Devuelve el documento	Si existen observaciones, devuelve el documento al responsable designado para la corrección.	
6. Corrige el documento	El Responsable designado corrige el documento según las observaciones y remite nuevamente al Director de Área.	
7. Remite el documento a Planificación y Calidad	Si no existen observaciones, remite el documento, mediante correo electrónico, a Planificación y Calidad para su revisión.	
8. Revisa el documento	El Profesional en Gestión de la Calidad y SOA, revisa que el documento cumpla con la forma y estructura, de acuerdo al Procedimiento de elaboración o modificación de la información documentada DGAC-PRO-001. También verifica, que los documentos relacionados no tengan incoherencias con el documento nuevo o modificado. <b>Nota:</b> En el caso de procedimientos o reglamentos internos que tengan la participación o afectación a otras áreas, unidades o procesos de la Institución, el Profesional I en Gestión de la Calidad y SOA remitirá por correo electrónico a los Directores de Área o Jefes de Unidad para su revisión, generación de observaciones o consentimiento en un plazo no mayor a 5 días. En caso de que surjan observaciones, el proceso vuelve a la actividad 6.	
9. Emite observaciones	Si el documento no es conforme con la forma y estructura, El Profesional en Gestión de la Calidad y SOA emite las observaciones correspondientes y remite al Responsable designado. Adicionalmente, coordina con el Responsable designado para explicarle las observaciones. (Vuelve a la actividad 6).	

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DIRECCIÓN EJECUTIVA	Código Documento	Revisión	Página 6 de 9
	DGAC-PRO-002	3	

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTACIÓN GENERADA
10. Asigna Código a Documento	Si el documento es conforme, con la forma y estructura, el Profesional en Gestión de la Calidad y SOA le asigna el código correlativo al documento en base al área al que pertenece y al tipo de documento; o, asigna la nueva revisión del documento modificado. Finalmente registra en la Lista de Control de Información Documentada.	DGAC-REG-001
11. Remite para Firma de Documento	El Profesional en Gestión de la Calidad y SOA, imprime el documento, firma la caratula como revisado y lo remite a la Dirección de Área para proceder a la firma de los Responsables de Elaboración y Revisión.	
12. Firma y Remite para Aprobación	El Director de Área, Dueño de Proceso o el Responsable Designado coordinan las firmas de elaboración y revisión del documento y lo remiten mediante nota interna a Planificación y Calidad solicitando <b>“la gestión de aprobación del documento”</b> . Solo en algunos casos, la remisión podrá realizarse por correo electrónico adjuntando el escaneo de la caratula firmada en formato PDF.	Nota Interna
13. Emite Informe técnico para Aprobación de Documento	El Profesional en Gestión de la Calidad y SOA, elabora el informe técnico correspondiente para la aprobación del documento, y lo remite al Director Ejecutivo.	
14. Revisa el documento	El Director Ejecutivo revisa la pertinencia del documento.	
15. Devuelve el documento	Si el documento tiene observaciones, devuelve el mismo al Director de Área para subsanar las observaciones.	
16. Solicita la corrección del documento	El Director de área solicita al Responsable designado la corrección del documento. (Vuelve a la actividad 6)	
17. Instruye la emisión de la R.A.	Si el documento no tiene observaciones, firma la caratula del documento e instruye a la Dirección Jurídica que proceda a la emisión de la Resolución Administrativa.	
18. Emite Resolución Administrativa	La Dirección Jurídica emite la Resolución Administrativa (dos ejemplares), según el procedimiento de emisión de Resoluciones Administrativas, remite al Director Ejecutivo para su firma.	
19. Firma de la R.A.	El Director Ejecutivo firma la Resolución Administrativa y devuelve a la Dirección Jurídica.	
20. Envía a Archivo Central	La Dirección Jurídica remite un original de la Resolución Administrativa (R.A.) y sus adjuntos a Archivo Central y resguarda el otro ejemplar en su archivo.	
21. Distribuye copias legalizadas de la R.A.	Archivo Central recibe la Resolución Administrativa con sus adjuntos, saca copia(s) legalizada(s) de la Resolución Administrativa y distribuye al área que gestionó la emisión de la misma y al Profesional en Gestión de la Calidad y SOA. Posteriormente archiva la R. A. y sus adjuntos.	Resolución Administrativa
22. Complementa y Prepara el Documento	El Profesional en Gestión de la Calidad y SOA, registra en la carátula del documento la fecha y el número de la R.A. que aprueba el documento, sella como COPIA CONTROLADA y escanea el documento en formato PDF.	
23. Registra R.A. en la Lista de Control	El Profesional en Gestión de la Calidad registra el número de Resolución Administrativa, con la que fue aprobado el documento, en la Lista de Control de la Información Documentada DGAC-REC-001.	DGAC-REG-001

DOCUMENTOS IMPRESOS O FOTOCOPIADOS SON **COPIAS NO CONTROLADAS**  
VERIFICAR SU VIGENCIA COMPARANDO CON EL DOCUMENTO PUBLICADO EN LA PÁGINA WEB Y/O  
BIBLIOTECA

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DIRECCIÓN EJECUTIVA	Código Documento	Revisión	Página
	DGAC-PRO-002	3	7 de 9

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTACIÓN GENERADA
24. Solicita publicación en página web y Biblioteca digital	En caso de procedimientos operativos, el Profesional en Gestión de la Calidad y SOA, solicita a la Unidad de Sistemas la publicación del documento en la página web, en base al procedimiento de publicación de información en la página web, adjuntando el registro DGAC-REG-036 y los documentos en formato PDF al correo electrónico. El Profesional en Gestión y Calidad y SOA, remite otro correo a Biblioteca Central, adjuntando el documento en formato PDF, para su cargado en la biblioteca digital.	DGAC-REG-036
25. Difunde y almacena el documento	El Profesional en Gestión de la Calidad y SOA, remite el documento escaneado en formato PDF a todo el personal de la DGAC por correo electrónico. El Profesional en Gestión de la Calidad y SOA, archiva el documento vigente en la carpeta de Procedimientos Vigentes y remite una copia impresa a Biblioteca Central; extrae el obsoleto, coloca el sello "OBSOLETO" y lo archiva en la carpeta de Procedimientos Obsoletos. Posterior a la difusión del documento vigente, solicita al personal portador del documento impreso su destrucción. Pasadas dos gestiones, envía los documentos obsoletos al Archivo Histórico de la DGAC.	DGAC-REG-003
26. Capacita sobre la aplicación del documento	El Director de Área o Dueño de Proceso, gestiona la capacitación sobre la aplicación del documento nuevo o modificado, dirigido al personal involucrado. Estas se deben llevar a cabo por una de las siguientes maneras: a) Capacitación In Situ.- Se convoca al personal pertinente y se lleva a cabo la capacitación por medio la presentación de la información documentada en cuestión; esta capacitación o difusión es presencial. b) Capacitación vía web.- Se remite por correo electrónico el material de capacitación (Presentaciones, Procedimientos, Manuales, etc.) y por medio de una prueba, se evalúa el nivel de comprensión de la información documentada en cuestión. c) Capacitación vía Teleconferencia.- Se convoca al personal pertinente a las salas de video conferencia, y por medio de la interacción en red se presenta la información documentada correspondiente.	
27. Aplica el documento	El personal involucrado, cumple con lo establecido en el documento nuevo o modificado. Llena los registros con tinta indeleble (impreso o llenado a mano) para evitar su modificación o pérdida de información.	
28. Verifica periódicamente el estado de la información documentada	El Dueño de Proceso verifica periódicamente que la información documentada vigente, se mantiene: - disponible en el lugar de su uso, - protegida adecuadamente (por ejemplo contra pérdida de confidencialidad, uso inadecuado, pérdida de integridad, modificaciones no intencionadas, etc.), - preservada, incluyendo la preservación de la legibilidad, - almacenada, conservada y enviada a archivo adecuadamente.	

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DIRECCIÓN EJECUTIVA	Código Documento	Revisión	Página 8 de 9
	DGAC-PRO-002	3	

### 5.3.2 CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA DE ORIGEN EXTERNO

Los documentos de origen externo, son gestionados de acuerdo a procedimientos de correspondencia y/o de Biblioteca para su difusión dentro de la organización. Siendo responsabilidad del Dueño de Proceso proporcionar información a Biblioteca cada vez que ingresa un nuevo documento o deja de estar vigente.

### 5.4 POLÍTICAS DE CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

- Según D.S. N°28478, la información documentada cuyo alcance es institucional, debe ser aprobada por la Máxima Autoridad Ejecutiva mediante Resolución Administrativa. Solo a través de otra Resolución Administrativa estos documentos pueden ser modificados o quedar sin efecto (obsoletos para el SGC).
- Se considera información documentada vigente aquella que:
  - a) es original impresa y firmada o,
  - b) se encuentra publicada en la Página WEB Institucional o,
  - c) si son fotocopias simples, cuando lleven el sello de "DOCUMENTO CONTROLADO" en color rojo. Estos documentos deben estar anillados.
- Aquellos documentos que no cumplan el inciso a), b) o c) se consideran DOCUMENTOS NO CONTROLADOS y por lo tanto no son válidos dentro de la Institución.
- Las copias legalizadas no aseguran la vigencia del documento, en cambio son consideradas para los efectos establecidos en el artículo N° 1311 del Código Civil. Por lo tanto para la Institución son consideradas Copias No Controladas.
- La información documentada debe ser revisada periódicamente por el Director de Área o Dueño del Proceso en donde se originan los documentos, para asegurar su disponibilidad, mantenimiento, actualización, protección, conservación, disposición, etc.
- Cualquier necesidad de cambio en la información documentada, debe comunicarse al Área de Planificación y Calidad, y seguir las actividades previstas en el presente procedimiento.

### 5.5 TIPOS DE DOCUMENTOS

Los tipos de documentos son los que están definidos en el Procedimiento de Elaboración o Modificación de la Información Documentada DGAC-PRO-001.

### 5.6 SELLOS DE IDENTIFICACIÓN DE DOCUMENTOS

**DOCUMENTO CONTROLADO:** Este sello identifica al Documento como Controlado, debe ir impreso (sellado) en color rojo.



**OBSOLETO:** Este sello identifica a los documentos controlados como obsoletos, debe ir sellado en color rojo debajo del sello de "DOCUMENTO CONTROLADO", además debe incluir la fecha en la que el documento queda sin vigencia.



## 6 DISTRIBUCIÓN Y ACCESO

El presente documento es de libre acceso a través de la página web y/o la Biblioteca central.

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DIRECCIÓN EJECUTIVA	Código Documento	Revisión	Página 9 de 9
	DGAC-PRO-002	3	

## 7 ANEXOS

- DGAC-REG-001 Lista de control de la información documentada
- DGAC-REG-003 Lista de distribución

TABLA DE ADMINISTRACIÓN DEL REGISTRO DGAC-REG-001 al DGAC-REG-003					
Condición	Nivel			Descripción	
Almacenamiento	X	Normal		Superior	En formato físico en archivador de palanca en gestión de la calidad. En formato digital: en carpeta del SGC.
Recuperación		Acceso libre	X	Acceso controlado	Acceso controlado por el Área de Planificación y Calidad.
Protección		Ninguna	X	Requiere	En formato físico, en estantes bajo llave En formato digital, back up.
Tiempo de retención	__2__ años				Podrán retenerse 2 años, luego pasan al archivo central.



