BOLIVIA

Ministerio de Desarrollo Productivo y Economía Plural

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N° 088/2020

La Paz, 03 de noviembre de 2020

TEMA: APRUEBA – MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y PROCEDIMIENTO DE CONTROL E INFORMACIÓN DOCUMENTADA.

VISTOS:

El Informe Técnico INBOL/GPyGC – N°115/2020 de fecha 20 de octubre de 2020, la Gerencia de Planificación y Gestión de Convenios presenta en documentos adjuntos i) Procedimiento Control de Información Documentada y ii) Manual del Sistema de Gestión de Calidad.

CONSIDERANDO:

Que, el Articulo 56 del Decreto Supremo Nº 28631 de 8 de marzo de 2006, establece que la Secretaria Ejecutiva PL-480 se encuentra bajo tuición y dependencia del Ministerio de Planificación del Desarrollo, como Institución Pública Descentralizada.

Que, el artículo Único del Decreto Supremo Nº 29450 de 21 de febrero de 2006, modifica los artículos 56 y 65 del Decreto Supremo Nº 28631 de 8 de marzo de 2006, excluyendo a la Secretaría Ejecutiva PL - 480 como institución pública descentralizada bajo tuición del Ministerio de Planificación del Desarrollo, incorporándola como institución pública descentralizada bajo tuición del Ministerio de Producción y Microempresa, actual Ministerio de Desarrollo Productivo y Economía Plural.

Que, el artículo 9 del Decreto Supremo Nº 29727 de fecha 01 de octubre de 2008, establece que la Secretaría Ejecutiva PL-480, funcionará bajo la denominación de INSUMOS-BOLIVIA, quedando todos los derechos, obligaciones, convenios y acuerdos vigentes con plena validez jurídica, quedando asimismo adecuada a la nueva denominación de INSUMOS-BOLIVIA, toda la normativa emitida con relación a la Secretaria Ejecutiva PL-480.

Que, el Artículo 10 del Decreto Supremo Nº 29727, dispone que además de las funciones que cumplía la ex - Secretaría Ejecutiva PL-480, INSUMOS - BOLIVIA se concentrará prioritariamente en las siguientes funciones: a) Comprar en el mercado interno y/o importar materias primas e insumos estratégicos y de alto impacto para la producción con destino a la provisión de las Unidades Productivas del país; b) Comprar en el mercado interno productos con valor agregado destinados a la exportación, a fin de articular la oferta de productos de las Unidades Productivas del país con mercados externos; c) Realizar la exportación de productos con valor agregado; d) Recepcionar y monetizar las donaciones; e) Comercializar productos e insumos en el mercado interno y f) Administrar y ejecutar recursos públicos, privados y/o provenientes de la cooperación internacional.

CONSIDERANDO:

Que, el Articulo N° 1 de la Ley No. 2341 de 23 de abril de 2002, "Ley de Procedimiento Administrativo" tiene por objeto: a) Establecer las normas que regulan la actividad administrativa y el procedimiento administrativo del sector público; b) Hacer efectivo el ejercicio del derecho de petición ante la Administración Pública; c) Regular la impugnación de actuaciones administrativas que afecten derechos subjetivos o intereses legítimos de los administrados y d) Regular procedimientos especiales.

Que, el Articulo N° 25 del Decreto Supremo N° 27113 de fecha 23 de julio de 2003 "Reglamento de la Ley N° 2341" establece que: "El acto administrativo debe emanar de un órgano que ejerza las atribuciones que le fueron conferidas por el ordenamiento jurídico en razón de la materia, territorio, tiempo y/o grado".

CONSIDERANDO:

Que, el Acápite 10.3 del Manual de Gestión de Calidad – INBOL/SGC/MC – 201, Versión N° 11 establece que INSUMOS – BOLIVIA, mejora continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, para tal efecto se realiza el seguimiento al SGC en forma periódica solicitando y se eleva el Informe Correspondiente a la Dirección; dicho documento es parte de la documentación que ingresa al proceso de Revisión por la Dirección. En la revisión por la Dirección se analiza la política y el grado de cumplimiento de os objetivos de calidad, los resultados de las auditorias, las correcciones y acciones correctivas entre otros, de tal manera se van identificando oportunidades de mejora.

Que, el Acápite 2 de los Procedimientos INBOL/SGC/P/200, INBOL/SGC/P/201 e INBOL/SGC/P/201, establece que el alcance de los mismos se desarrolla dentro de los documentos generados por la institución Insumos – Bolivia para el Sistema de Gestión de Calidad sea cual fuere el área de emisión.

CONSIDERANDO:

Que, mediante Informe Técnico INBOL/GPyGC – N° 115/2020 de fecha 20 de octubre de 2020, emitido por la Gerencia de Planificación y Gestión de Convenios, se establece que en el marco del Manual del Sistema de Gestión de Calidad Versión N° 12"; M-DGE-01, de Insumos Bolivia, se basó en el cabal y fiel cumplimiento de lo disupuesto en las normas vigentes citadas en los antecedentes, asimismo técnicamente cumple con los procesos establecidos en la obtención de la Certificación de Calidad ISO 9001:2015 y en base a la Norma Boliviana de Sistemas de Gestión de Calidad.

Que, mediante el Informe Técnico INBOL/GPyGC – N° 115/2020 de fecha 20 de octubre de 2020, la Gerencia de Planificación y Gestión de Convenios, sugiere la remisión de antecedentes al área jurídica para la elaboración de Resolución Administrativa para la Aprobación de Manual del Sistema de Gestión de Calidad y Procedimiento Control de Información Documentada.

Que, en el Informe Legal IN-BOL J.A.G.J. N° 208/2020, de fecha 03 de noviembre de 2020, la Jefatura de Análisis y Gestión Jurídica, concluye que es viable la aprobación de "Resolución Administrativa para la aprobación de Manual del Sistema de Gestión de Calidad y Procedimiento Control de Información Documentada", documentos modificados por la Gerencia Planificación y Gestión de Convenios, mediante el Informe Técnico INBOL/GPyGC – N° 115/2020 de fecha 20 de octubre de 2020.

Que, el "Manual del Sistema de Gestión de Calidad versión N° 12", M-DGE-01" y el "Procedimiento de Control de Información Documentada versión N° 07 P-GPGC-01", reúnen todos los requisitos técnicos formales de acuerdo a la normativa vigente en su enfoque, estrutura y contenido.

Que, los documentos de referencia fueron elaborados por la Gerencia de Planificación y Gestión de Convenios.

Que mediante Resolución Suprema Nº 26779 de fecha 31 de agosto de 2020, se designa al Lic. Óscar Jorge Justiniano Justiniano, Director General Ejecutivo de INSUMOS-BOLIVIA.

POR TANTO:

El Director General Ejecutivo de INSUMOS-BOLIVIA, en uso de sus competencias y atribuciones.

RESUELVE:

PRIMERA.- Aprobar el Manual del Sistema de Gestión de Calidad – Versión No. 12

SEGUNDA.- Aprobar el Procedimiento de Control de Información Documentada – Versión No. 07

TERCERA.- A partir de la publicación de la presente Resolución Administrativa se deja sin efecto los siguientes documentos:

- Manual del Sistema de Gestión de Calidad – INBOL/SGC/MC – 201 – Versión N° 11.
- Procedimiento para la Codificación y Elaboración de Documentos – INBOL/SGC/P/200.
- Procedimeitno Control de los Documentos – INBOL/SGC/P/201 – Versión N° 6.
- Procedimiento Control de los Registros – INBOL/SGC/P/202

CUARTA.- Asesoría en Comunicación, queda encargada del cumplimiento, publicación y difusión de la presente Resolución Administrativa y sus Anexos.

Regístrese, Comuníquese y Cúmplase y Archívese.

Oscar Jorge Justiniano Jiménez
DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO
INSUMOS - BOLIVIA

CC/Arch.
JHCU/mjc

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Nombre:	Mary Cruz Sánchez Solis	Melissa Yabeta Barbery	Oscar Jorge Justiniano Justiniano
Cargo:	Profesional de Gestión de Calidad	Gerente de Planificación y Gestión de Convenios a.i.	Director General Ejecutivo
Fecha:	02-09-2020	03-09-2020	04-09-2020
Firma y Sello:	Mary Cruz Sanchez Solis PROFESIONAL DE GESTION DE CALIDAD INSUMOS - BOLIVIA	Melissa Yabeta Barbery JEFE DE PLANIFICACION Y GESTION DE CONVENIOS INSUMOS BOLIVIA	Oscar Jorge Justiniano Justiniano DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO INSUMOS - BOLIVIA

Prohibida cualquier reproducción parcial o total de este documento sin autorización del Comité de la Calidad De INSUMOS-BOLIVIA

Contenido

1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN 4
2 REFERENCIAS NORMATIVAS 4
3 TÉRMINOS Y DEFINICIÓN 5
4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN 6

4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO 6
4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS 7
4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD 8
4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS 8

5 LIDERAZGO 9

5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN 9
5.1.1. Generalidades 9
5.1.2 Enfoque al cliente 10
5.2 POLÍTICA DE LA CALIDAD 11
5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN 12

6 PLANIFICACIÓN 13

6.1 ACCIONES PARA ABORDAJE DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES 13
6.1.1 Identificación, evaluación, abordaje y seguimiento de los riesgos y oportunidades (R&O) 13
6.1.2 Comité de Riesgos 14
6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD 14
6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS 15

7 APOYO 16

7.1 RECURSOS 16
7.2 COMPETENCIA 19
7.3 TOMA DE CONCIENCIA 19
7.4 COMUNICACIÓN INTERNA 20
7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA 20

8 OPERACIÓN 21

8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL 21
8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 21
8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y LOS SERVICIOS 26
8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS ADMINISTRADOS EXTERNAMENTE 26
8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DE SERVICIOS 28
8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 31

9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO 31

9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN 31
9.2 AUDITORÍAS INTERNAS 33
9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN 35

10 MEJORA 37

10.1 GENERALIDADES 37
10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA 37
10.3 MEJORA CONTINUA 39

11 . CONTROL DE CAMBIOS 40

12 . ANEXOS 43

12.1 FORMATO DE CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN 44
12.2 MATRIZ DE ABORDAJE DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES 45
12.3 FORMATO PLANIFICACIÓN DE LOS OBJETIVOS DE LA CALIDAD 46
12.4 FORMATO DE PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS 47
12.5 FORMATO DE PROGRAMA DE AUDITORÍAS 49
12.6 FORMATO DE PLAN DE AUDITORIA 50
12.7 FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA 51
12.8 FORMATO DE EVALUACIÓN DE PROGRAMA DE AUDITORIA 52
12.9 FORMATO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE AUDITORES 53
12.10 FORMATO DE ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN 54
12.11 FORMATO DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS 58
12.12 FICHA DE PROCESOS 61

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

FLUJO DE PROCESO 1 : DETERMINACIÓN, SEGUIMIENTO Y REVISIÓN DEL CONTEXTO 7
FLUJO DE PROCESO 2 : MACRO PROCESOS 9
FLUJO DE PROCESO 3 : ABORDAJE DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES 13
FLUJO DE PROCESO 4 : PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS 16
FLUJO DE PROCESO 5 : PROCESO DE AUDITORIA 34
FLUJO DE PROCESO 6 : PROCESO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN 36
FLUJO DE PROCESO 7 : PROCESO DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS 37
FLUJO DE PROCESO 8 : PROCESO DE OPORTUNIDADES DE MEJORA 39

1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

INSUMOS BOLIVIA, establecida en el Decreto Supremo Nº 29727, tiene como finalidad realizar la monetización de donaciones y apoyar en el proceso de importación y exportación de bienes y productos de alto impacto para la producción y población boliviana y realizar su comercialización. Asimismo, otorga crédito a los pequeños productores para la provisión de insumos y equipamiento. En esta dirección, contribuye a mejorar el acceso y disponibilidad de insumos, productos, materiales, equipos y maquinarias a precios razonables que fomenten la producción y productividad nacional.

- Demostrar su capacidad para la importación y exportación de bienes y productos de alto impacto para la producción y población boliviana apoyando al desarrollo productivo del Estado Plurinacional.
- Aumentar la satisfacción de los clientes a través de la aplicación eficaz del sistema de gestión, 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.

El presente manual describe el sistema de gestión de la calidad que ha implementado INSUMOS BOLIVIA con el propósito de:

- NB-ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad: Vocabulario
- NB-ISO 9001/2015 Sistemas de Gestión de la Calidad: Sistema de Gestión de la Calidad
- Plan de Desarrollo Económico Social 2016 – 2020
- Agenda Patriótica para el Bicentenario 2025
- Decreto Supremo Nº 29727
- Ley de Administración y Control Gubernamental Nº 1178
- SPO Sistema De Programación De Operaciones
- SOA Sistema De Organización Administrativa
- SP Sistema de Presupuesto
- SEIFD Sistema Estatal de Inversión y Financiamiento para el Desarrollo
- SPIE Sistema Planificación Integral del Estado

2 REFERENCIAS NORMATIVAS

- SAP Sistema de Administración de Personal
- SABS Sistema de Administración de Bienes y Servicios

- INBOL: Insumos - Bolivia
- GPyGC: Gerencia de Planificación y Gestión de Convenios
- GAF: Gerencia de Administración Financiera
- GCEyC: Gerencia de Comercio Exterior y Comercialización
- INCOTERM:Términos de Comercio Internacional
- DUI: Declaración Única de Importaciones
- DEX: Declaración de Mercancías de Exportación
- SGC: Sistema de Gestión de la Calidad
- SPO: Sistema De Programación De Operaciones
- SOA: Sistema De Organización Administrativa
- SP: Sistema de Presupuesto
- SEIFD: Sistema Estatal de Inversión y Financiamiento para el Desarrollo
- SPIE: Sistema Planificación Integral del Estado

3 TÉRMINOS Y DEFINICIÓN

- **Sistema de Gestión:** Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos.
- **Calidad:** Grado en que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos.
- **Mejora Continua:** Actividad recurrente para mejorar el desempeño.
- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.
- **Documento:** Información y el medio en el que está contenida.
- **Registro:** documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de las actividades realizadas.
- **Auditoría Interna:** proceso sistemático, independiente y documentado con el fin de obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en el que se cumplen con los criterios de auditoría.
- **Acción Correctiva:** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.
- **Política:** Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad, Seguridad & salud Ocupacional y Medio Ambiente tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

El propósito de Insumos Bolivia este compuesto por la Misión y Visión de la entidad. Los mismos que se describen a continuación:

Visión
"Consolidamos nuestra posición como los principales proveedores de insumos estratégicos y bienes de capital para entidades públicas y la población en general, comercializador de mercancías con valor agregado y promotor de la economía plural, aportando significativamente al desarrollo económico y social del país".

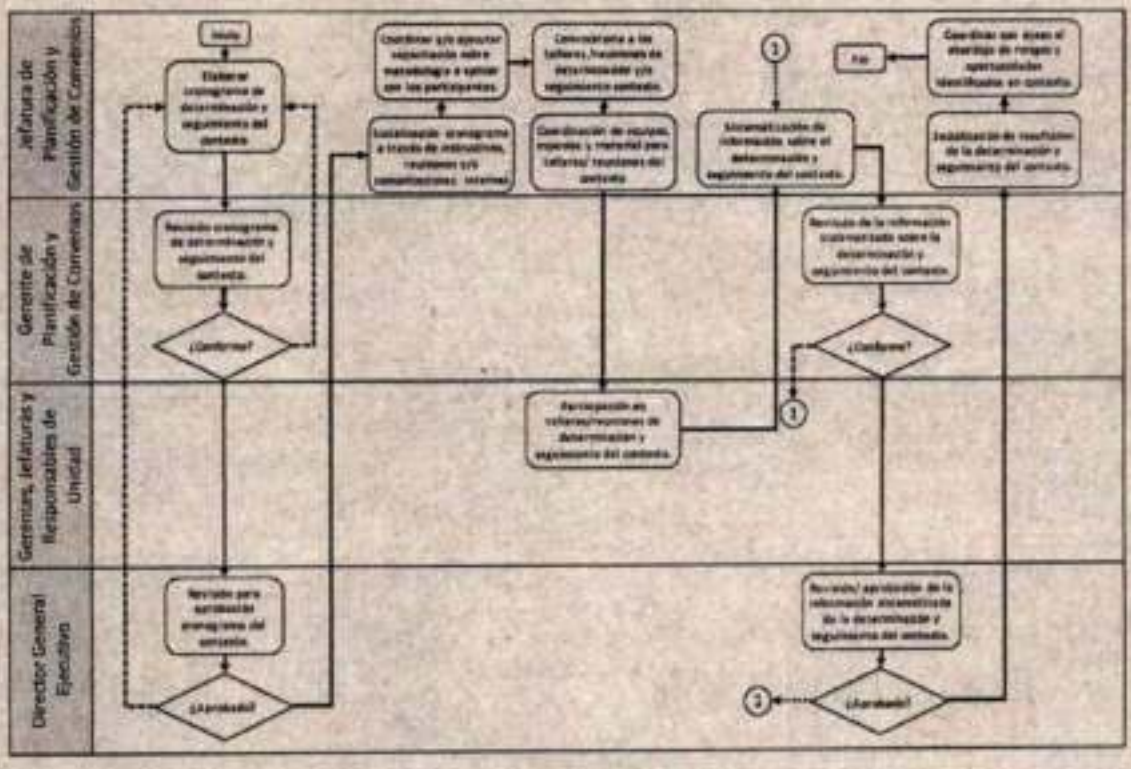
Misión
"INSUMOS BOLIVIA provee insumos estratégicos y exporta mercancías con valor agregado apoyando y promoviendo actividades orientadas al desarrollo productivo del Estado Plurinacional, siendo una entidad descentralizada que interviene eficaz y eficientemente en situaciones críticas de los mercados con administración transparente y eficiente de los recursos públicos y/o de la Cooperación Internacional".

4.1 Comprensión de la organización y su contexto

Insumos Bolivia cada año determina (al inicio de la gestión), hace seguimiento (cuatrimestralmente) y revisa las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad.

La información resultante de esta actividad se conserva en el **M-DGE-01;F01 Contexto Organizacional** y sirve como elemento de entrada para la planificación del sistema de gestión de la calidad (abordaje de riesgos y oportunidades, determinación de objetivos de la calidad y planificación de los cambios). En el Flujo de proceso 1 : se presenta el procedimiento de determinación, seguimiento y revisión del contexto.

Flujo de proceso 2 : Determinación, seguimiento y revisión del contexto



La Jefatura de Planificación y Gestión de Convenios es la responsable de velar por el cumplimiento del presente proceso y la conservación de la información documentada al respecto.

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Debido al efecto real o efecto potencial en la capacidad de la organización para la importación y exportación de bienes y productos de alto impacto para la producción y población boliviana; y la satisfacción de los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables; la organización determina, hacer seguimiento y revisa

- Las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de la calidad;
- Los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el sistema de gestión de la calidad.

junto con las cuestiones internas y externas:

Se conserva información documentada sobre las partes interesadas pertinentes y sus requisitos en M-DGE-01;F01 Contexto organizacional.

4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad

El alcance del SGC – Oficina Central es:

Servicios de importaciones y exportaciones: Compras, gestión aduanera y logística para la importación de insumos, alimentos y otros; exportación para la comercialización en el mercado internacional, incluyendo la producción propia y la de terceros, de productos con valor agregado, insumos, alimentos y otros, como apoyo a las capacidades productivas que defina el Gobierno Nacional.

No se aplica los requisitos:

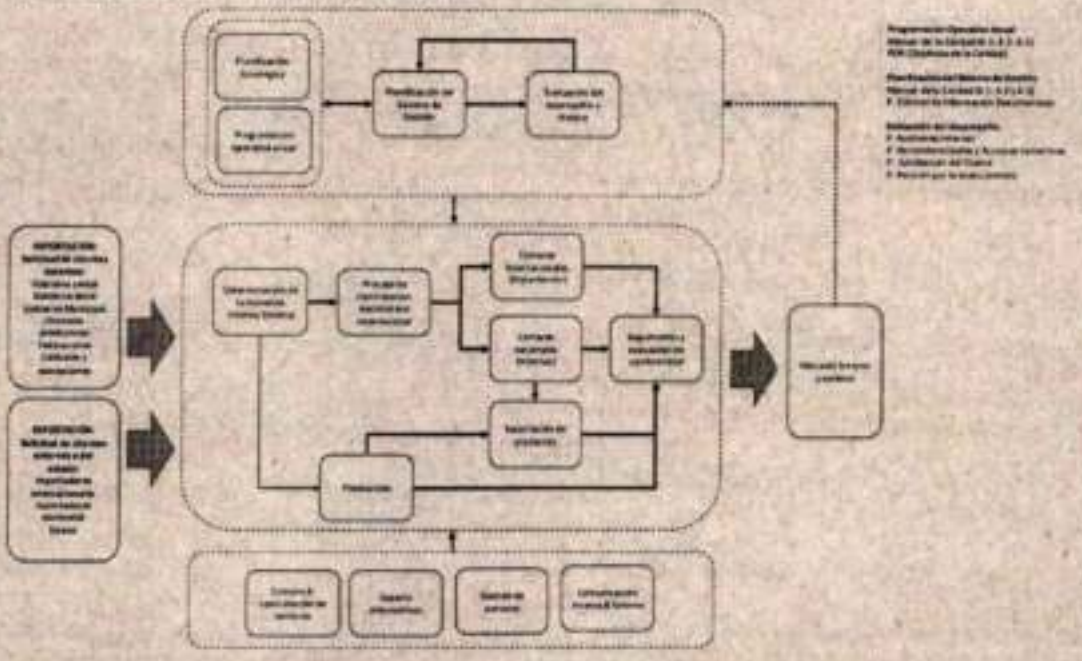
> ***8.3 Diseño y Desarrollo de los productos y servicios:*** El alcance del sistema de gestión de la calidad se centra en los procesos de importación y exportación. las funciones y objetivos fueron determinadas desde el Estado guiadas por el Ministerio MDPyEP en el marco de los lineamientos del Modelo Económico Social Comunitario Productivo, de la Constitución Política del Estado, y el Decreto Supremo 29727 de 1 de octubre de 2008.

4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos

Insumos Bolivia ha establecido, implementado y mantiene y mejora continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluyendo los procesos necesarios y sus interacciones.

La organización ha determinado los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de Insumos Bolivia. Esto se encuentra reflejado en el Mapa de Macroprocesos:

Flujo de proceso 3 : Macro procesos



Complementario al Macroproceso se mantiene las **Fichas de Caracterización de Procesos** (Ver Anexo 1); así como, se mantiene la información documentada necesaria para apoyar la operación de los procesos y se conserva la información documentada necesaria para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.
La información documentada requerida para el SGC se encuentra referenciada en:

- Lista Maestra de Documentos **P-GPGC-01;F01**
- Lista Maestra de Documentos Externos **P-GPGC-01;F02**
- Listado Maestra de Registros **P-GPGC-01;F03**

5 LIDERAZGO

5.1 Liderazgo y compromiso de la dirección

5.1.1. Generalidades

- Asumir la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad;
- Asegurando que se establece la política y objetivos de la calidad (ver 6.2 y 6.3 del manual) para el sistema de gestión, y qué estos son compatibles con el contexto y dirección estratégica de la organización;
- Asegurando que se integren los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos misionales de la organización (ver 4.4 del presente manual);
- Promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos (ver 4.4 y 6.1 del presente manual);
- Asegurando de que los recursos necesarios para el sistema de gestión de a la calidad están disponibles (Ver Programa Operativo Anual);
- Comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de la calidad a través del procedimiento de **Comunicación interna y externa INBOL/DIR/P/102 y el Plan de Comunicación interna INBOL/DIR/PL/102 - 01**;
- Asegurándose de que el sistema de gestión de la calidad logra los resultados previstos (Ver 9.3 del presenta Manual).
- Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad;
- Promoviendo la mejora;
- Apoyando a otros roles pertinentes de la dirección, demostrando su liderazgo.

La Dirección General Ejecutiva, como las direcciones y unidades involucradas en el SGC, demuestran su liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad a través de:

5.1.2 Enfoque al cliente

La Alta Dirección se enfoca en que se entienda las necesidades y expectativas actuales y futuras de los clientes y otras partes interesadas pertinentes, y que se cumplan los requisitos relacionados con estas; con el propósito de contribuir al éxito sostenido de Insumos Bolivia.

Esto se realiza a través de:

a) La identificación de las partes interesadas pertinentes y sus necesidades y expectativas a través de la determinación, seguimiento y revisión del contexto organizacional (ver. 4.2)

b) La determinación para los servicios de Importaciones y Exportaciones de los requisitos especificados por el cliente, los requisitos legales y reglamentarios y cualquier requisito adicional determinado por la organización se detallan en los puntos **8.2.2 Determinación de los requisitos para los Productos y Servicios, y 8.2.3 Revisión de los Requisitos para los Productos y Servicios.**

c) La utilización de diferentes fuentes de identificación e información relativas al cliente y métodos de análisis a fin de mejorar el desempeño de la organización, para el seguimiento y la medición de la satisfacción del cliente, de sus servicios de **Importaciones y de Exportaciones**. Tal cómo se detalla en el requisito **9.1.2. Satisfacción del Cliente.**

5.2 Politica de la Calidad

La Política de la Calidad definida por la Alta Dirección es:

Insumos Bolivia es una institución descentralizada del Estado Plurinacional de Bolivia, proveedora de insumos estratégicos y exportadora de productos con valor agregado, en apoyo al desarrollo productivo. Su Alta Dirección, consciente de la importancia de una gestión con calidad y transparencia en beneficio del país, se compromete a:

a) Promover el mejoramiento continuo del desempeño global;
b) Promover una gestión eficaz del conocimiento y su continuidad;
c) Asegurar la competencia del personal en los diferentes procesos y unidades;
d) Velar por un ambiente laboral propicio para la ejecución de las tareas y actividades del personal;
e) Asegurar los recursos requeridos para el eficaz mantenimiento del sistema de gestión;
f) Fortalecer y transparentar el relacionamiento con los proveedores y clientes, generando valor para todos, y
g) Cumplir los requisitos legales y reglamentarios.

La Política de la Calidad es revisada de manera periódica durante la Revisión por la Dirección y/o cuando la Dirección estime necesario. La aprobación del presente Manual implícitamente incluye la aprobación de la política.

La Política de la Calidad es socializada en las diferentes unidades y niveles de la organización a través de cuadros impresos, capacitación y otros. Se debe asegurar que sea comprendida por todo el personal. Su comunicación y socialización debe

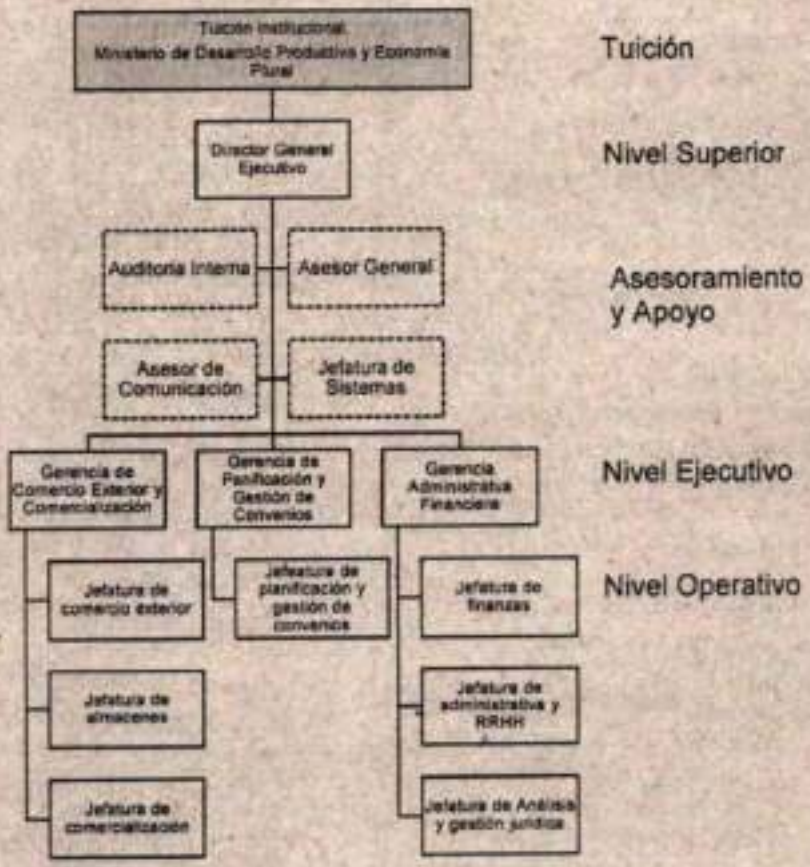
seguir lo establecido en el *procedimiento de* **Comunicación interna y externa INBOL/DIR/P/102 y el Plan de Comunicación Interna INBOL/DIR/PL/102 – 01.**

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

La Alta Dirección, representada por la Dirección General Ejecutiva, se asegura de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asigna, se comunican y se entiende en toda la empresa.

La responsabilidad, autoridad y funciones están formalmente establecidas en el **Manual de Organización y Funciones,** realizado según los Sistemas de Administración de Personal SAP y Sistema de Organización y Administración SOA.

Ilustración 1 : Organigrama de Insumos Bolivia



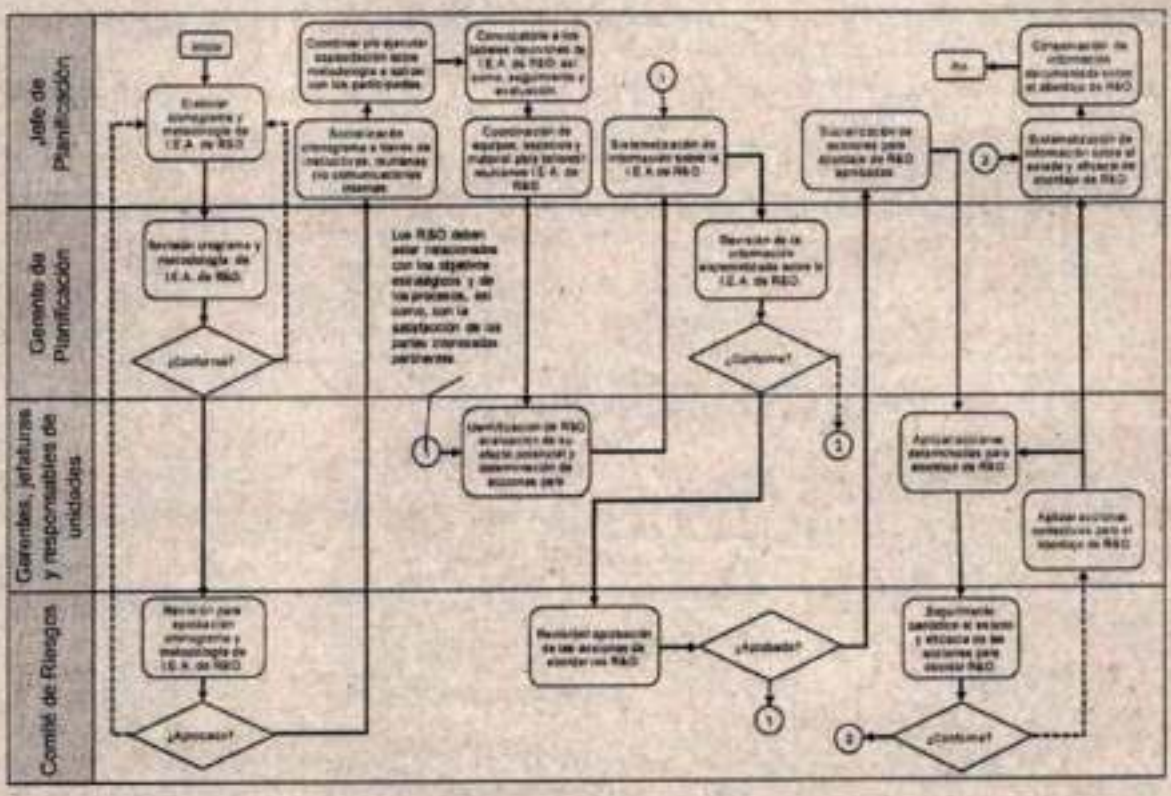
6 PLANIFICACIÓN

6.1 Acciones para abordaje de Riesgos y Oportunidades

6.1.1 Identificación, evaluación, abordaje y seguimiento de los riesgos y oportunidades (R&O).

Insumos Bolivia cada año identifica (al inicio de la gestión), evalúa, determina acciones para abordar riesgos y oportunidades (R&O) y hace seguimiento y evaluación de la eficacia de estas (cuatrimestralmente). La información resultante de esta actividad se conserva en la **M-DGE-01;F02 Matriz de Riesgos y Oportunidades.**

Flujo de proceso 4 : Abordaje de Riesgos y Oportunidades



Nota: I.E.A: Identificación, Evaluación y Abordaje.

6.1.2 Comité de Riesgos

El Comité de Riesgos está conformado por:

- Director General Ejecutivo
- Gerente de Planificación y gestión de convenios
- Gerente Administrativo financiero
- Gerente de Comercio Exterior y Comercialización
- Responsables de las unidades y Plantas Procesadoras.

El propósito del Comité de Riesgos es el de revisar, aprobar y hacer seguimiento periódico de las acciones tomadas para abordar los Riesgos y Oportunidades. A su vez, complementario a las responsabilidades y funciones establecidas en **Abordaje**

- Realizar seguimiento periódico a las acciones de Riesgos y Oportunidades.
- Promover un enfoque de riesgos en las diferentes gerencias y unidades.
- Revisar y aprobar la metodología de identificación y evaluación de riesgos.

de Riesgos y Oportunidades, el Comité tiene las siguientes responsabilidades:

6.2 Objetivos de la calidad

Los objetivos de la calidad se los establece considerando el Propósito, Dirección Estratégica y la Política de la Calidad. Estos son revisados, aprobados y se les hace seguimiento dentro del **Programa de Operaciones Anual (POA).** Se realiza un seguimiento y evaluación también durante la revisión por la dirección (ver 9.3).

Los objetivos son comunicados al personal según el procedimiento de **Comunicación interna y externa INBOL/DIR/P/102** y lo establecido en el **Plan de Comunicación INBOL/DIR/PL/102 – F01.**

Al establecer los objetivos de la calidad se considera:

a) Objetivo
b) Meta
c) Indicador
d) Responsable
e) Recursos
f) Periodo
g) Evaluación

Se conserva información documentada sobre el establecimiento y seguimiento

de los objetivos de la calidad en el **M-DGE-01;F03 Planificación de los Objetivos de la Calidad.**

6.3 Planificación de los cambios

Cuando Insumos Bolivia determina la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad, estos cambios se llevan a cabo de manera planificada; considerando el propósito y sus consecuencias potenciales, la integridad del sistema de gestión de la calidad, la disponibilidad de recursos y la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

La planificación de los cambios debe estar aprobada por la Dirección General Ejecutiva y se debe conservar información documentada de su aprobación, actividades y seguimiento a la eficacia del cambio en el **M-DGE-01;F04 Planificación de Cambios**, el cual es mantenido por el Profesional de Gestión de Calidad.

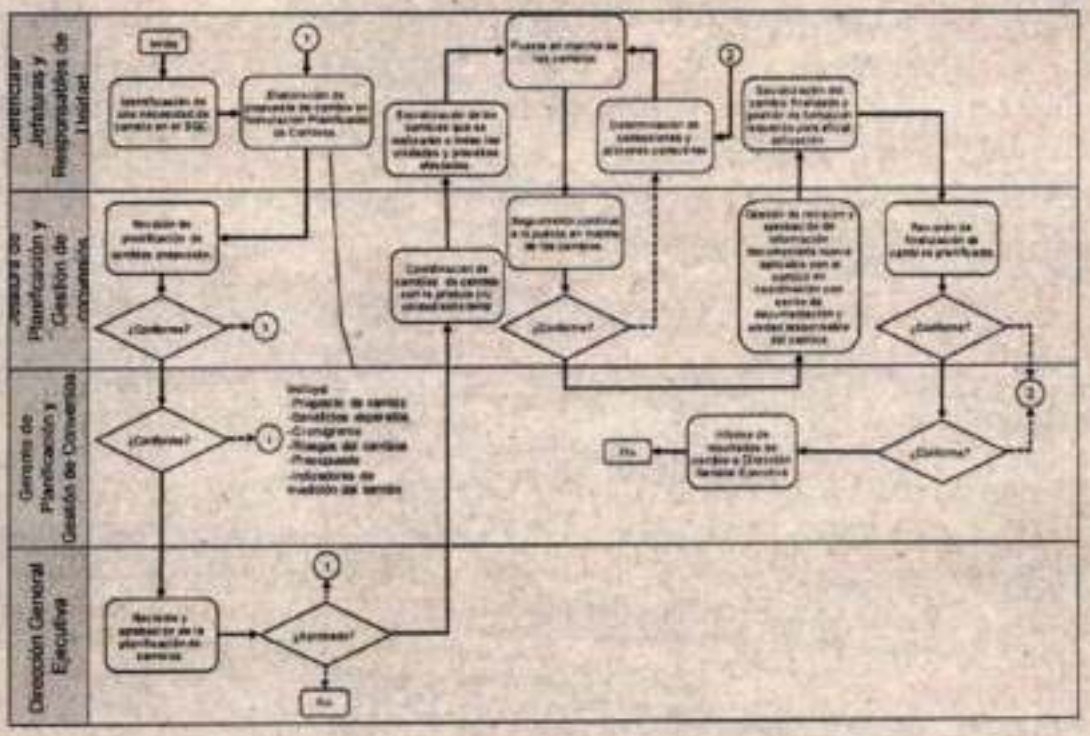
- Incorporación de una nueva locación, proceso o servicio al sistema de gestión de la calidad.
- Adición de una nueva área o gerencia dentro de la organización.
- Incorporación de un software

Los tipos de cambio que requieren una planificación son:

Cambios menores como la modificación de un formato o procedimiento o la asignación o reasignación de una responsabilidad especifica no requieren una planificación estructurada.

En el Flujo de proceso 5 , se establece el procedimiento a seguir para la planificación de los cambios dentro del sistema de gestión de la calidad.

Flujo de proceso 6 : Planificación de cambios



7 APOYO

7.1 Recursos

7.1.1. Generalidades

INSUMOS – BOLIVIA tiene asignado en su Plan Operativo Anual según el Sistema De Organización Administrativa, los recursos necesarios para implementar, mantener y mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad, aumentar la satisfacción de los clientes y cumplir con los requisitos del Sistema, estos recursos se encuentran programados en diferentes partidas presupuestarias, las mismas que no hacen referencia directa a los Objetivos del Sistema, porque es transversal a los objetivos institucionales.

7.1.2. Personas

INSUMOS - BOLIVIA considera a su personal como el recurso más importante para el logro de buenos resultados de gestión y la consecución de objetivos. Esto hace necesaria la disposición y participación de recursos humanos calificados con la competencia técnica necesaria para llevar a cabo los procesos y las actividades inherentes. Se asegura que el personal involucrado en dichos procesos mantenga la competencia técnica necesaria, con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiada conforme al **RESAP, "Procedimiento de Gestión de Personal" INBOL/SAP/P/401 y Manual de Organización y Funciones (MOF) INBOL/SAP/MF 401.**

7.1.3. Infraestructura

INSUMOS - BOLIVIA, determina, provee y mantiene la infraestructura necesaria y adecuada para lograr la conformidad con los requisitos del servicio, la misma que incluye:

a) Oficinas;
b) Equipos de Computación (computadoras, impresoras, scanner)
c) Telecomunicaciones (fax, teléfonos, Internet, etc);
d) Servicios de apoyo (fotocopia, limpieza y otros).

Las oficinas, son mantenidas de manera preventiva, anualmente se efectúa una revisión general de todos los ambientes y se toman medidas para su mantenimiento. (Según presupuesto aprobado)

En el caso de imprevistos que requieran reparaciones menores, se solicita autorización a la Dirección para proceder a la reparación respectiva.

En cuanto a los equipos de computación, se realiza mantenimiento preventivo y correctivo, al menos 1 vez al año, en caso de que se presente la necesidad de realizar una revisión extraordinaria se la efectúa a través de una solicitud a la Dirección.

Para prever la pérdida de información los responsables de los sistemas informáticos, realizan copias de seguridad de la base de datos periódicamente o cuando se requiere, guardando las mismas bajo su responsabilidad.

Para la limpieza de los ambientes de trabajo, se cuenta con una empresa externa que realiza la limpieza diaria de las instalaciones, bajo la supervisión de administración de INBOL

Los almacenes de **INSUMOS – BOLIVIA**, son adecuados y administrados según el Procedimiento de "Administración de Almacenes" **INBOL/SERV/P/305**, para lograr la conformidad con los requisitos del servicio (productos).

7.1.4. Ambiente para la operación de los Procesos

El ambiente de trabajo de **INSUMOS - BOLIVIA** cuenta con una adecuada iluminación y distribución de espacios, que permite el buen desempeño laboral.

Asimismo, en todas las instalaciones de la organización el personal de oficina mantiene un ambiente profesional y respetuoso entre las personas que trabajan, generando un buen clima laboral.

7.1.5. Recursos de Seguimiento y Medición

7.1.5.1. Generalidades

INSUMOS – BOLIVIA, cuenta con los recursos necesarios para sus servicios de importaciones y exportaciones, realiza actividades de seguimiento y medición en cada etapa a fin de cumplir con los requisitos del cliente y del servicio, dicha actividad es descrita en cada uno de los procedimientos, referidos a continuación:

Servicio de Importaciones

- Determinación de demanda, **(INBOL/SERV/P-301)**
- Proceso de contratación, **(INBOL/SERV/P-302)**
- Gestión ante aduana / desaduanización, **(INBOL/SERV/P-303)**
- Recepción y conformidad de productos, **(INBOL/SERV/P-304)**

Servicio de Exportaciones

- Exportaciones, **(INBOL/SERV/P-307)**
- Instructivo de exportaciones Especiales, **(INBOL/SERV/I-307)**

Le entidad resguarda a información referida a dada proceso debidamente archivada en carpetas, para su seguimiento y control.

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones

INSUMOS-BOLIVIA, para el servicio de importaciones dispone de balanzas para evidenciar la conformidad del producto importado con los requisitos determinados (cuando corresponde).

Para garantizar que el seguimiento y medición se realizan de una manera coherente con los requisitos de seguimiento y medición se asegura la validez de los resultados

del equipo de medición calibrando y verificando las balanzas periódicamente, tal como se establece en el procedimiento **"Verificación y Calibración INBOL/SERV/P/306".**

Para el servicio de exportaciones, este requisito no aplica, ya que en la etapa de verificación cuando se requiera la utilización de equipos de medición se procederá a la contratación de empresas verificadoras según **Procedimiento de Compras y/o Contrataciones de Servicios INBOL/SABS/P/451.**

7.1.6. Conocimientos de la Organización

INSUMOS – BOLIVIA respecto al personal y sus funciones que afectan la calidad de los servicios, cumple con el Reglamento Específico del Sistema de Administración de Personal (RESAP), incluyendo algunos requisitos determinados por la norma ISO 9001:2015 para las siguientes acciones:

a) Determinación de la Competencia necesaria de todo aquel personal relacionado con procesos que afectan a la calidad, según el procedimiento **" Procedimiento de Gestión de Personal " INBOL/SAP/P/401 y "Evaluación del Desempeño del Personal" Formulario 019** del **RESAP.**
b) En el caso de no existir la competencia necesaria, **INSUMOS - BOLIVIA,** toma acciones que satisfagan dichas necesidades mediante la **"Identificación de Necesidades de Capacitación (formulario 022) e Informe de Necesidades de capacitación (Formulario 023)"** y la ejecución del **"Programa de Capacitación, (formulario 024)".**
c) Determinación de la eficacia de las acciones tomadas se evalúan según el ***Artículo 30º*** **(Proceso de Evaluación de los Resultados de la Capacitación) del RESAP**
d) Comunicar internamente al personal acerca de su importancia en el desarrollo de las actividades que contribuyen al logro de los objetivos de la calidad mediante el **"Plan de comunicación Interna INBOL/DIR/PL/102 01"**
e) Se mantiene registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia del personal, según **"Ficha de Personal (Formulario 026)",** del **RESAP**

7.2 Competencia

El personal de INSUMOS BOLIVIA, desempeña sus funciones en el marco del MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE FUNCIONES de la entidad.

7.3 Toma de Conciencia

Todo el personal de INSUMOS BOLIVIA, es inducido a su ingreso a la institución respecto el contexto institucional y el SGC.

7.4 Comunicación Interna

La Estructura Organizacional de **INSUMOS – BOLIVIA** permite que la comunicación sea rápida y efectiva en cada uno de los niveles.

El proceso de comunicación interna y externa se realiza de acuerdo al **procedimiento de comunicación Interna y Externa INBOL/DIR/P/102**, generalmente por los siguientes medios:

- **Comunicación Interna**; se ha establecido formatos de comunicación interna; asimismo, se han definido los medios de comunicación como red intranet, fax, teléfono, correo electrónico, sitio web, comunicación directa verbal y escrita (soporte físico y digital) y reuniones; la comunicación se realiza conforme a los establecido en el Plan de Comunicación Interna **INBOL/DIR/P/102 – 01**.

A su vez, en cada manual y procedimiento del sistema de gestión de la calidad también se determina qué se comunica, quién lo comunica, como se comunica y cuando se comunica.

7.5 Información Documentada

7.5.1. Creación y Actualización

Los documentos del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), son controlados según el procedimiento de **Control de Documentos INBOL/SGC/P/201**; en el que se definen las directrices para el control de los mismos, según los requisitos 7.5.3 de la NB-ISO 9001:2015.

7.5.2. Creación y Actualización

Los documentos del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), son establecidos según el Procedimiento de **Codificación y Elaboración de los Documentos INBOL/SGC/P/200**, y actualizados según el procedimiento de **Control de Documentos INBOL/SGC/P/201**, en los que se definen las directrices para la elaboración de documentos, y su actualización.

7.5.3. Control de la información documentada.

Los documentos del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), son controlados según el procedimiento de **Control de Documentos INBOL/SGC/P/201**; la **Lista Maestra de Documentos del SGC INBOL/SGC /LIS/ /201 – F01** y el **Listado de Control de Documentos Externos INBOL/SGC /LIS/ /201 – F05**, en los que se definen las directrices para su control, almacenamiento y preservación, según los requisitos

7.5.3 de la NB-ISO 9001:2015.

Asimismo, INSUMOS BOLIVIA, cuenta con un Responsable del Centro de Documentación, para el manejo y control de los documentos y registros generados por el SGC.

8 OPERACIÓN

8.1 Planificación y Control Operacional

INSUMOS – BOLIVIA, ha planificado y desarrollado los procesos necesarios para la ejecución de los servicios correspondientes, a **IMPORTACIONES** y **EXPORTACIONES**, de manera coherente con otros requisitos de los procesos del SGC.

La planificación de los servicios se refleja en el Programa Operativo Anual (POA), donde se determinan los objetivos institucionales, las actividades que se van a desarrollar, indicadores, los responsables de cada actividad y los recursos necesarios, el mismo es complementado con el Plan de la calidad, donde se establecen los objetivos de la calidad para el SGC.

INSUMOS – BOLIVIA, Para los servicios ha determinado procedimientos de importación **(INBOL/SERV/P/ 301; 302; 303; 304)** y exportación **(INBOL/SERV/P/307)** que muestran la metodología de operación, donde se incluyen, los subprocesos y requisitos para los mismos. Se han definido las actividades para la verificación, seguimiento y medición de los servicios, de acuerdo a los indicadores establecidos en las fichas de caracterización. Se mantienen registros de todo el proceso del servicio.

Asimismo, ha determinado para este efecto una matriz de riesgos del entorno interno y externo, que nos permite determinar los riesgos, las oportunidades y las acciones que se deban seguir a objeto de mitigar cualquier efecto adverso que se pueda presentar.

8.2 Requisitos para los Productos y Servicios

8.2.1. Comunicación con el Cliente

La comunicación con el cliente, es parte del proceso normal de entrada para los servicios, debido a que **INSUMOS-BOLIVIA** considera que la comunicación es la principal herramienta para lograr la satisfacción del cliente, se aplica de acuerdo al Plan de Comunicación Externa **INBOLDIR/PL/102 - 02** a través, de: comunicación escrita, comunicación verbal o consultas, solicitudes o quejas, para ello se cuenta

con diferentes medios de comunicación tales como: Sitio Web, correo electrónico institucional, fax, Buzones de quejas y/o sugerencias. Además se cuenta con un proceso para medir la percepción del cliente **"Satisfacción del Cliente" INBOL/COM/P/ 551**.

8.2.2. Determinación de los Requisitos para los Productos y los Servicios

La determinación de los requisitos para los productos y los servicios y requisitos adicionales determinados por la institución, requisitos legales vigentes que regulan las actividades en el país y requisitos de los convenios de financiamiento; son especificados y comunicados previa a la presentación de la solicitud, pudiendo ser comunicadas por diferentes vías, oral (talleres, reuniones o vía telefónica) o escrita (email, entrega de publicidad, remisión de cartas u otros) y publicados en la página web de la institución, orientados a generar mayor información y difusión de los requisitos que deben ser cumplidos al momento de presentar sus solicitudes. En todos los casos, donde se formalice la solicitud, se genera una hoja de ruta y se apertura en casos aprobados una carpeta de documentos que permite dar seguimiento de las gestiones realizadas hasta su conclusión, dichos requisitos son:

Servicio de Importaciones:

I. **Requisitos del cliente**

Exportadores Internacionales:

- Información confiable, oportuna y precisa
- Cumplimiento de acuerdos
- Cumplimiento de plazos acordados
- Establecimiento de canales de comunicación efectivos
- Trato cordial

Entidades Públicas:

- Eficiencia y celeridad en la operación
- Información confiable, oportuna y precisa
- Cumplimiento de acuerdos
- Cumplimiento de plazos acordados
- Establecimiento de canales de comunicación efectivos
- Trato cordial

Pequeñas Unidades Productivas Privadas

- Información confiable, oportuna y precisa
- Cumplimiento de acuerdos

- Cumplimiento de plazos acordados
- Establecimiento de canales de comunicación efectivos
- Trato cordial

II. **Requisitos del servicio (solicitado por INSUMOS- BOLIVIA)**

Exportadores Internacionales:

- Seriedad de la empresa
  a. Documentos constitutivos de la empresa
  b. Copia de Poder de Representante Legal
- Capacidad para realizar la operación
  c. Historial de negocios concretados
  d. Referencia de por lo menos 5 clientes internacionales
- Otros
  e. Cualquier otro documento requerido para la operación de acuerdo al producto a ser importado y la legislación vigente del País.

Entidades Públicas:

- Tener un fin definido para los insumos, en función a su POA.
- No tener cuentas pendientes con el Estado
- Certificado de Crédito Público emitido por el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, por el 100% del valor del financiamiento otorgado para la importación.

Pequeñas Unidades Productivas Privadas

- Los insumos solicitados deben emplearse en actividades productivas
- Contar con un plan productivo y de negocios
- No tener deudas en el sistema financiero nacional, no estar en mora y demostrar capacidad de pago
- Boleta Bancaria de garantía por el 100% del valor del financiamiento otorgado para la importación.

III. **Requisitos legales y reglamentarios aplicables al servicio**

Entidades Públicas:

- Carta de solicitud a INSUMOS-BOLIVIA, adjuntando las especificaciones técnicas del producto o materia prima a adquirir, firmada por el (la) representante legal.
- Documento que acredite el nombramiento del representante legal en fotocopia simple.

- Los requisitos legales y reglamentarios vigentes aplicables para el servicio de importación se detallan en el Procedimiento de Importaciones correspondiente.

Pequeñas Unidades Productivas Privadas

- Carta de solicitud a INSUMOS-BOLIVIA, adjuntando las especificaciones técnicas del insumo a adquirir, firmada por el (la) representante legal.
- Poder del representante legal en fotocopia simple.
- Los requisitos legales y reglamentarios vigentes aplicables para el servicio de importación se detallan en el Procedimiento de Importaciones correspondiente.

Servicio de Exportaciones

i. **Requisitos del cliente**

Importadores Internacionales:

- Información confiable, oportuna y precisa
- Cumplimiento de acuerdos
- Cumplimiento de plazos acordados
- Establecimiento de canales de comunicación efectivos
- Trato cordial

Exportadores nacionales

- Información confiable, oportuna y precisa
- Cumplimiento de acuerdos
- Cumplimiento de plazos acordados
- Establecimiento de canales de comunicación efectivos
- Trato cordial

Estado

- Eficiencia y celeridad en la operación
- Información confiable, oportuna y precisa

ii. **Requisitos del Servicio (solicitado por INSUMOS- BOLIVIA)**

Importadores Internacionales:

- Seriedad de la empresa
  - Documentos constitutivos de la empresa
  - Copia de Poder de Representante Legal
- Capacidad para realizar la operación

- Historial de negocios concretados
- Referencia de por lo menos 5 clientes

- Otros
  - Cualquier otro documento requerido para la operación de acuerdo al producto a ser exportado y la legislación vigente del País.

Exportadores nacionales

- Seriedad de la empresa
  - Documentos constitutivos de la empresa
  - Copia de Poder de Representante Legal
- Capacidad para realizar la operación
  - Una copia de Estados Financieros y Balances Generales auditados
  - Historial de negocios concretados
  - Referencia por lo menos 5 clientes internacionales
- Otros
  - Cualquier otro documento requerido para la operación de acuerdo al producto a ser exportado

Estado

- Recursos
  - Tiempo (cronograma de desembolsos)
  - Forma (monto de desembolso)

iii. **Requisitos legales y reglamentarios aplicables al servicio**

- Los requisitos legales y reglamentarios aplicables para el servicio de exportación se detallan en el Procedimiento de Exportaciones **INBOL/SERV/P/307.**

8.2.3 Revisión de los Requisitos para los Productos y los Servicios

Todo requerimiento de productos o prestación de servicios es previamente analizado, revisado y aprobado por el responsable de los mismos, para verificar que cumple con las condiciones de financiamiento establecidas y se dispone con la capacidad de atender la solicitud, sobre la base de la disponibilidad de recursos financieros, competencia técnica del personal, pertinencia y relevancia de la solicitud.

Esta revisión tiene el propósito de determinar la capacidad para el cumplimiento de requisitos del cliente, siempre y cuando el mismo cumpla con los requisitos establecidos por **INSUMOS – BOLIVIA** que incluyen los requisitos legales y reglamentarios, y resolver las diferencias existentes. Si no se tuviese la capacidad

de cumplir los requisitos establecidos, se hace conocer al cliente y se propone alternativas viables en los casos que correspondan para lograr su cumplimiento o su desestimación. Una vez determinada la capacidad para responder a los requisitos, INSUMOS – BOLIVIA aplica el proceso de planificación descrito en el punto 8.1.

Las solicitudes de requerimiento de productos o prestación de servicios que son aprobadas son gestionadas y comunicadas de acuerdo a los procedimientos **del servicio de importaciones INBOL/SERV/P/ 301; 302; 303; 304, y del servicio de exportaciones INBOL/SERV/P/307y el Plan de comunicación Externa INBOL/DIR/PL/102-02,** establecidos.

8.2.4. Cambios en los Requisitos para los Productos y los Servicios

Los cambios o modificaciones en los requisitos, solo se podrían aplicar a los servicios logísticos, previa evaluación de las necesidades institucionales, los requisitos de los productos quedan refrendados por contratos, mismos que son modificados únicamente en plazos, si corresponde, y en cantidad y monto total sin variar el precio inicial del producto.

8.3 Diseño y Desarrollo de los Productos y los Servicios

No aplica, ver exclusiones

8.4 Control de los Procesos, Productos y Servicios Administrados Externamente

8.4.1. Generalidades

INSUMOS – BOLIVIA, se asegura, que los productos o servicios críticos adquiridos como insumos de los servicios de Importaciones y exportaciones, cumplan con las especificaciones técnicas de la Unidad Solicitante.

Para tal cometido se cumplen los lineamientos establecidos en el "Reglamento Específico de Contrataciones de **INSUMOS-BOLIVIA**", en el marco del D.S. Nº 29727 de 8 de octubre de 2008 y en concordancia al D.S. Nº 181 de 28 de junio de 2009 "Normas Básicas del Sistema de Administración de Bienes y Servicios" y los de la norma ISO 9001:2008, según el procedimiento de compras y/o contratación de servicios **INBOL/SABS/P 451.**

El proceso de contrataciones del Servicio de Importaciones, se encuentra establecido en el procedimiento de Contrataciones **INBOL/SERV/P/302.**

8.4.2. Tipo y Alcance del control

INSUMOS-BOLIVIA, planifica y realiza la prestación de los servicios bajo condiciones controladas, establecidas en las fichas de caracterización del servicio, dicho control abarca:

Importaciones: desde la solicitud externa o instrucción interna de importación hasta la recepción y/o conformidad de los productos.

Exportación: desde la solicitud de un exportador, de la instrucción del Estado o a partir de una instrucción interna, hasta la entrega del producto en el país de destino de acuerdo al INCOTERM acordado.

La realización de actividades para la prestación del servicio y los controles necesarios se describe en:

Servicio de Importación

- **DETERMINACIÓN DE DEMANDA, (INBOL/SERV/P-301)** Desde la emisión de un mandato legal o de la presentación de la solicitud del financiamiento hasta la generación de la demanda y conformación de cartera.
- **PROCESO DE CONTRATACIÓN, (INBOL/SERV/P-302)** Desde el ajuste de las especificaciones técnicas hasta la suscripción del contrato con el o los proveedores de servicio o de bienes y la carta de entendimiento con el solicitante (si corresponde)
- **GESTIÓN ANTE ADUANA / DESADUANIZACIÓN, (INBOL/SERV/P-303)** Desde la recepción o revisión de los documentos (factura comercial, lista de empaque, documentos de transporte, documentos del seguro, certificados y permisos inherentes al despacho y otros necesarios), hasta el levante aduanero de los productos
- **RECEPCIÓN Y CONFORMIDAD DE PRODUCTOS, (INBOL/SERV/P-304)** Desde el transporte de aduanas del producto con levante hasta su recepción en almacenes para su almacenamiento o hasta su entrega en destino final según acuerdos establecidos con el solicitante.

Servicio de Exportación

- **EXPORTACIÓN (INBOL/SERV/P-307)**: Comprende desde la gestión de mercado externo hasta la entrega del producto en el país de destino de acuerdo al Incoterm acordado. El procedimiento de exportaciones se divide en 5 etapas:
  - **Etapa de Gestión de Mercado**.- la presente etapa consiste en la búsqueda de mercado hasta la aceptación y recepción de la factura proforma del importador, cuyo insumo es la entrada principal para el inicio de las operaciones de exportación.

- **Etapa de contratación**.- desde la recepción de la instrucción o el mandato legal de elaboración del contrato hasta su suscripción y gestión financiera. Asimismo comprende la gestión de contratación de la logística de exportación.
- **Etapa de verificación**.- corresponde al proceso de validación del producto a ser exportado según lo requerido por el importador
- **Etapa de embarque**.- desde la gestión documental hasta el envío de la carga
- **Etapa de recepción**.- del producto en destino y cierre de la operación.- seguimiento del embarque, recepción en destino por parte del importador y el cierre contable de la operación.

Todas las etapas son controladas por el personal técnico de las áreas inmersas en cada proceso.

8.4.3. Información para los proveedores externos

La información para la compra de un bien o contratación de un servicio se encuentra establecida en la solicitud de la unidad solicitante, la misma que es presentada mediante una comunicación interna dirigida a la Gerente de Administración Financiera, la misma que debe estar acompañada de las Especificaciones Técnicas correspondientes o Términos de Referencia y la Certificación Presupuestaria, debiendo proceder de acuerdo a procedimiento de compras y/o contratación de servicios **INBOL/SABS/P/ 451.**

8.5 Producción y Provisión de Servicios

8.5.1. Control de la Producción y Provisión de Servicios

La coordinación con el responsable de compras (Gerencia Administrativa Financiera de **INSUMOS – BOLIVIA**) y el miembro de la unidad solicitante, se realiza en la revisión de los equipos, maquinaria, materiales o insumos adquiridos, según las órdenes de compra o contratos suscritos, garantizando que las adquisiciones o los servicios contratados, cumplen con los requisitos especificados, registrando dicha conformidad en **Actas de conformidad de bienes y/o servicios,** de acuerdo a procedimiento de compras y/o contratación de servicios **INBOL/SABS/P/ 451.**

8.5.2. Identificación y Trazabilidad

Los servicios de importación y exportación, son iniciados cuando existe una solicitud o instrucción de iniciar el mismo, en todos los casos se abre una hoja de ruta e inmediatamente se dispone de una carpeta por cliente, debidamente identificada, donde se adjunta toda la documentación relacionada con la prestación del servicio hasta la conclusión del mismo (notas, informes, registros, hojas de ruta, correspondencia interna y externa, entre otros).

INSUMOS-BOLIVIA, identifica el estado del servicio con ayuda de las matrices de seguimiento correspondientes.

8.5.3 Propiedad Perteneciente a los Clientes o proveedores externos

La propiedad del cliente o proveedores externos para el proceso de importación corresponde a especificaciones técnicas las cuales son preservadas indefinidamente en carpetas aperturadas para el seguimiento y control de cada proceso, las mismas se encuentran ubicadas en el centro de documentación de la institución y su disposición final es en Archivos y Biblioteca Nacional de Bolivia, en la ciudad de Sucre.

Asimismo, se cuenta con documentos de garantía (boletas, DPF y otros) en los casos que corresponda, que son custodiados en una caja fuerte ubicada en la Jefatura de Administración y RRHH, cuyas llaves de ingreso son custodiadas por la responsable de tesorería. El control de la vigencia de estos documentos es efectuado en medio magnético a través de un módulo de control de boletas de garantía diseñado para el efecto.

La propiedad del cliente **o proveedores externos** para el proceso de exportaciones corresponde a contratos, garantías, muestras (si corresponde), documentos de exportación, las cuales son preservadas indefinidamente en carpetas aperturadas para el seguimiento y control de cada proceso, las mismas se encuentran ubicadas en el centro de documentación de la institución y su disposición final es en Archivos y Biblioteca Nacional de Bolivia, en la ciudad de Sucre. Las muestras se recepcionan registrando su ingreso a la entidad en el Formulario Recepción de muestras, se preservan en modulares ubicados en la Jefatura de Comercio Exterior y Monetización.

En caso de que la propiedad del cliente se pierda, deteriore o de algún otro modo se considere inadecuado para su uso, **INSUMOS-BOLIVIA** informa de ello al cliente mediante nota u otros.

8.5.4 Preservación

Los productos importados por **INSUMOS-BOLIVIA**, se conservan en almacenes destinados para el efecto que son administrados de acuerdo al Procedimiento de Administración de Almacenes **INBOL/SERV/P/305**.

INSUMOS – BOLIVIA, preserva la documentación generada durante la realización de los servicios hasta su conclusión (files, backup) en el área de archivo, que tiene un proceso de control según **"Reglamento de Correspondencia de INSUMOS – BOLIVIA"**.

8.5.5. Actividades posteriores a la entrega

La realización de actividades posteriores a la prestación del servicio y los controles necesarios se describe en:

Servicio de Importación

- **RECEPCIÓN Y CONFORMIDAD DE PRODUCTOS, (INBOL/SERV/P-304)** Desde el transporte de aduanas del producto con levante hasta su recepción en almacenes para su almacenamiento o hasta su entrega en destino final según acuerdos establecidos con el solicitante, esta actividad involucra el permanente control de los productos, respecto su vigencia y conformidad.
- Posteriormente el producto pasa a su distribución o comercialización y posterior cierre, asimismo involucra la medición de la satisfacción del cliente y su retroalimentación.
- **CIERRE DE OPERACIONES:** Una vez concluida la importación de los productos, procede su cierre, el mismo que comprende: cierre técnico, cierre financiero y cierre legal, que involucra la elaboración de un informe de las partes involucradas.

Servicio de Exportación

- **Etapa de recepción** del producto en destino y cierre de la operación. - seguimiento del embarque, recepción en destino por parte del importador y el cierre contable de la operación.
- Medición de su satisfacción y conformidad con el producto exportado.

Todas las etapas son controladas por el personal técnico de las áreas inmersas en cada proceso.

En ambos servicios, para conocer la percepción y opinión del cliente sobre el cumplimiento de sus requisitos y la atención brindada, la institución realiza una encuesta de satisfacción por tipo de cliente tanto de importaciones como de exportaciones, según el procedimiento **Satisfacción del Cliente INBOL/COM/P/551,** cuyos resultados son analizados para identificar oportunidades de mejora del Sistema de Gestión de Calidad.

8.5.6. Control de Cambios

En el marco de las especificidades y contratos suscritos para cada actividad desarrollada por **INSUMOS BOLIVIA**, se procede a realizar cambios si corresponden, los mismos que son registrados adecuadamente.

8.6 Liberación de los Productos y Servicios

Tanto para importaciones como para exportaciones, el producto es aceptado o entregado a conformidad de los clientes, quienes proceden con la verificación de las especificaciones técnicas correspondientes. Esta conformidad, se refleja en un acta de conformidad emitida por las partes involucradas.

8.7. Control de las Salidas No Conformes

INSUMOS - BOLIVIA, se asegura de que el servicio que no sea conforme con los requisitos se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencionada, para lo cual se aplica el procedimiento **Control de Producto/Servicio No Conforme INBOL/SGC/P-203**, que permite realizar los controles necesarios:

a) Realizando acciones para eliminar la no conformidad detectada
b) Tomando acciones para impedir su uso o aplicación prevista originalmente
c) Tomando acciones apropiadas a los efectos, reales o potenciales, de la no conformidad cuando se detecta un producto no conforme después de su entrega o cuando ya ha comenzado su uso

Se mantienen registros de la naturaleza del incumplimiento con los requisitos del cliente y de las acciones tomadas tal como se establece en el procedimiento **Control de Producto/Servicio No Conforme INBOL/SGC/P-203**. Cuando se corrigen las no conformidades, se someten a nuevas verificaciones para demostrar su conformidad con los requisitos.

9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación

INSUMOS – BOLIVIA, ha definido e implementado los procesos necesarios para el seguimiento, medición, análisis y mejora, para:

a) Demostrar la conformidad con los requisitos de los servicios de importación y exportación, ver planificación de objetivos 6.2, retroalimentación y percepción del cliente (9.1.2) y Seguimiento y medición de los procesos y del servicio (9.1, y 9.3), de acuerdo a los indicadores de control establecidos en la Fichas de caracterización de los servicios y las matrices de seguimiento correspondientes.
b) Asegurar la conformidad del SGC con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, (Ver, Auditorías Internas de la Calidad (9.2), Seguimiento y Medición de Procesos y Servicio (9.1 y 9.3).
c) Mejorar continuamente la eficacia del SGC, a través de la aplicación de métodos y técnicas estadísticas apropiadas para el procesamiento de los

datos, que después de su análisis constituyen la base para la detección de acciones de mejora, cuyos resultados aportan al proceso de Revisión por la Dirección (Ver 9.3)

INSUMOS - BOLIVIA efectúa el seguimiento y medición a todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, con el propósito de verificar si los procesos planeados han resultado eficaces para lograr los resultados planificados.

Los procesos tienen variables críticas de control e indicadores, las mismas que son descritas en las fichas de caracterización de cada proceso, el seguimiento y medición de los indicadores de cada proceso se realiza según la **Matriz de Seguimiento al Cumplimiento de Indicadores** y la **Matriz de Seguimiento al Cumplimiento de Objetivos,** en caso de no obtener los resultados planificados se realizan correcciones o acciones correctivas, según lo que corresponda.

9.1.1 Satisfacción del Cliente

Para conocer la percepción y opinión del cliente sobre el cumplimiento de sus requisitos y la atención brindada, la institución realiza una encuesta de satisfacción por tipo de cliente tanto de los productos elaborados por las plantas de producción, clientes de importaciones como de exportaciones, según el procedimiento **Satisfacción del Cliente INBOL/COM/P/551,** cuyos resultados son analizados para identificar oportunidades de mejora del Sistema de Gestión de Calidad.

9.1.2 Análisis y Evaluación

INSUMOS-BOLIVIA, realiza el análisis y evaluación de los resultados del seguimiento y medición de sus servicios para verificar el cumplimiento de los requisitos, tal como se establece en las etapas de planificación (requisito 6) y realización del servicio (requisito 8.1). Dicho seguimiento y medición se realiza de acuerdo a los objetivos y actividades planificados para los servicios en el Programa Anual de Operaciones y en el Plan del Sistema de Gestión de Calidad; y sobre la base de los controles e indicadores establecidos en la Ficha de caracterización de los servicios, los registros que se generan son:

Servicio de Importaciones:

- Informes de evaluación, seguimiento y otros
- Grado de Satisfacción del Cliente
- Matriz de Seguimiento al Cumplimiento de Indicadores
- Matriz de Seguimiento al Cumplimiento de Objetivos
- Matriz de Manejo de Riesgos
- Reportes Sistema de seguimiento e información de desempeño en la gestión pública

- Informes POA- Presupuesto
- Informes mensuales de avance
- Reportes Sistema de Contabilidad Vigente

Servicio de Exportaciones:

- Informes de evaluación, seguimiento y otros
- Grado de Satisfacción del Cliente
- Matriz de seguimiento de exportaciones
- Matriz de Seguimiento al Cumplimiento de Indicadores
- Matriz de Seguimiento al Cumplimiento de Objetivos
- Matriz de Manejo de Riesgos
- Formulario de Seguimiento
- Reportes Sistema de seguimiento e información de desempeño en la gestión pública
- Reportes Sistema Contabilidad Vigente

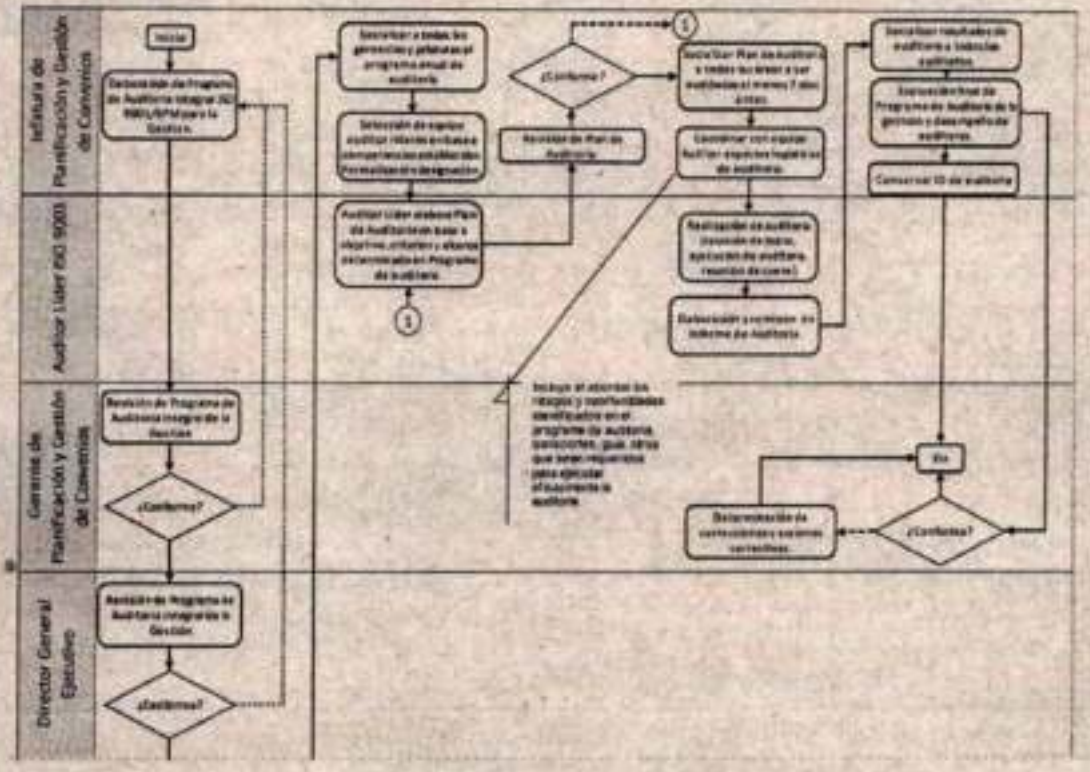
9.2 Auditorías Internas

INSUMOS – BOLIVIA, realiza como mínimo un ciclo completo de auditorías internas del sistema de gestión de la calidad, cumpliendo el Programa Anual de Auditoria, para asegurar la conformidad con las disposiciones planificadas y los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.

9.2.1. Flujo de proceso de auditoría.

La ejecución de las Auditorías Internas está descrita en el Flujo de proceso 5 que presenta el procedimiento de Auditoria, en el que se define los criterios de auditoria, el alcance, su frecuencia y su metodología, así como la selección de los auditores que llevará a cabo el proceso.

Flujo de proceso 7 : Proceso de Auditoria



9.2.2. Consideración para la programación de la auditoria internas

Las auditorías internas del SGC deben programarse cada gestión considerando el estado e importancia de los procesos; así como, considerando los riesgos y oportunidades que puedan afectar su desempeño. Se conservará información documentada sobre la programación, planificación y ejecución en los siguientes documentos:

- **M-DGE-01;F05 Programa de auditorias**
- **M-DGE-01;F06 Plan de auditoria**
- **M-DGE-01;F07 Informe de Auditoria.**
- **M-DGE-01;F08 Evaluación de programa de auditoria.**
- **M-DGE-01;F09 Evaluación del Desempeño de Auditores**

Tipos de auditorías dentro del SGC:

- Auditorias In Situ: las mismas que se realizan en instalaciones en las que opera la unidad auditada.

- Auditoria Remota: Aquella que hace referencia al uso de la tecnología para recopilar información, entrevistas, etc, cuando los métodos "cara a cara" no son posibles o deseables.
- Auditoria mixta: auditoria parcialmente In Situ y parcialmente remota.

Al final de cada gestión de deberá realizar una evaluación de la eficacia del programa y del desempeño de los auditores, a partir de los cuales se pueden aplicar acciones correctivas o mejoras para la siguiente gestión. Para esta evaluación se deberá aplicar el **M-DGE-01;F08 Evaluación de programa de auditoria.**

9.2.3 Competencias del equipo auditor

A continuación, se detalla las competencias que se requieren para los auditores:
Auditor Líder: Certificado de Auditor Líder ISO 9001, al menos 30 horas de experiencia en auditoria. Facilidad de palabra, liderazgo, trabajo en equipo, manejo de conflictos.
Auditor: certificado de auditor interno, al menos 6 horas de experiencia o entrenamiento en auditoria.

Los auditores internos no deben auditar su propio lugar de trabajo (jefatura o unidad) por lo cual se debe tener auditores internos de diferentes jefaturas o solicitar un servicio externo.

Una vez concluidas las auditorías internas la Jefatura de Planificación debe aplicar el formulario **M-DGE-01;F09 Evaluación del Desempeño de Auditores.**

9.3 Revisión por la Dirección

9.3.1. Generalidades

INSUMOS - BOLIVIA, determino, que por lo menos una vez al año se realizará una revisión del SGC, con el propósito de evaluar su adecuación y eficacia, en búsqueda de oportunidades de mejora y posibles cambios necesarios en el SGC (Política, objetivos y otros). En el **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.** se presenta el procedimiento a seguir para la revisión por la dirección.

Se conserva información documentada sobre la revisión por la dirección en el **M-DGE-01;F10 Acta de Revisión por la Dirección** por parte de la Jefatura de Planificación y Gestión de Convenios y el Centro de Documentación de la empresa.

9.3.2. Entradas de la Revisión por la Dirección

La Alta dirección revisa la Política y objetivos de calidad y la siguiente información:
a) El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas,
b) Los cambios en las cuestiones internas y externas que sean pertinentes al

sistema de gestión de la calidad.

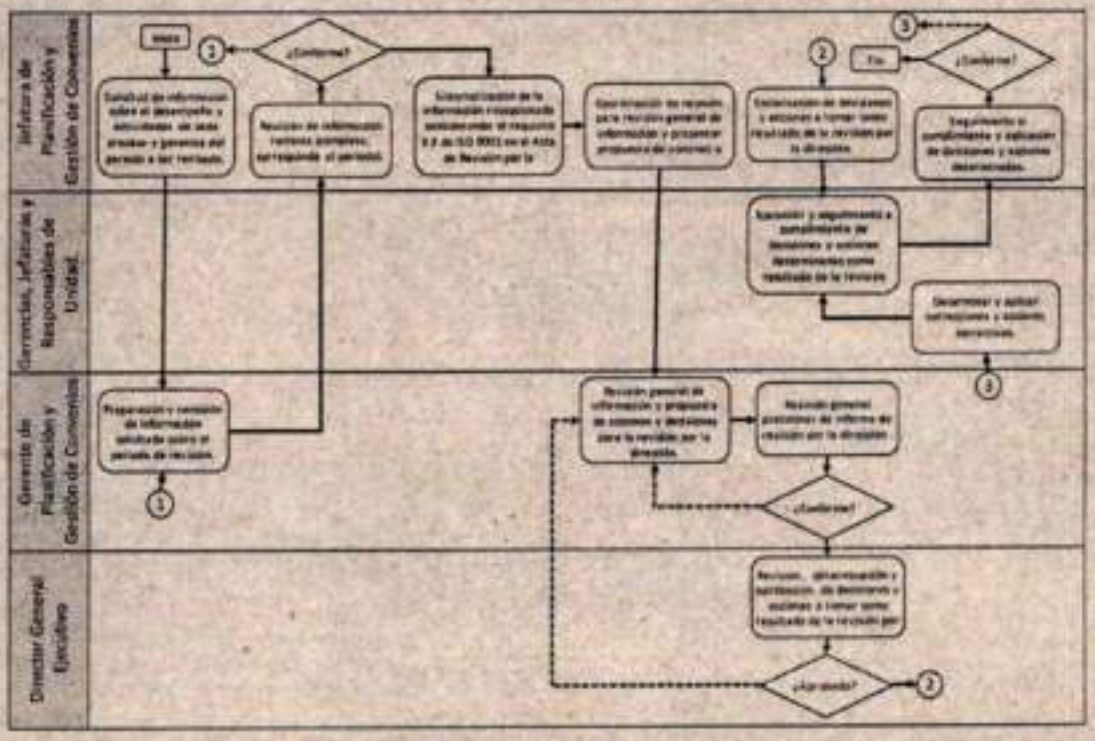
c) Desempeño y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.
   1. Satisfacción al cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes.
   2. Cumplimiento Objetivos de Calidad.
   3. Desempeño de los procesos y la conformidad del producto.
   4. No conformidades y acciones correctivas.
   5. Resultados de seguimiento y medición.
   6. Resultados de las auditorías.
   7. Desempeño de los proveedores externos.

d) La adecuación de los recursos

e) La Eficacia para abordar los riesgos y oportunidades.

f) Oportunidades de mejora.

Flujo de proceso 8 : Proceso de Revisión por la Dirección



9.3.3. Salidas de la Revisión por la Dirección

Los resultados de la Revisión por la Dirección incluyen las **decisiones y acciones** relacionadas con:

a) Las oportunidades de mejora del SGC

b) Cualquier necesidad de cambio en el sistema SGC
c) Las necesidades de recursos.

10 MEJORA

10.1 Generalidades

INSUMOS BOLIVIA, tiene como política la mejora continua de sus servicios, para este efecto, cuenta con personal calificado, que opera adecuadamente los procedimientos establecidos para los servicios de importaciones y exportaciones, que ejecuta la entidad.

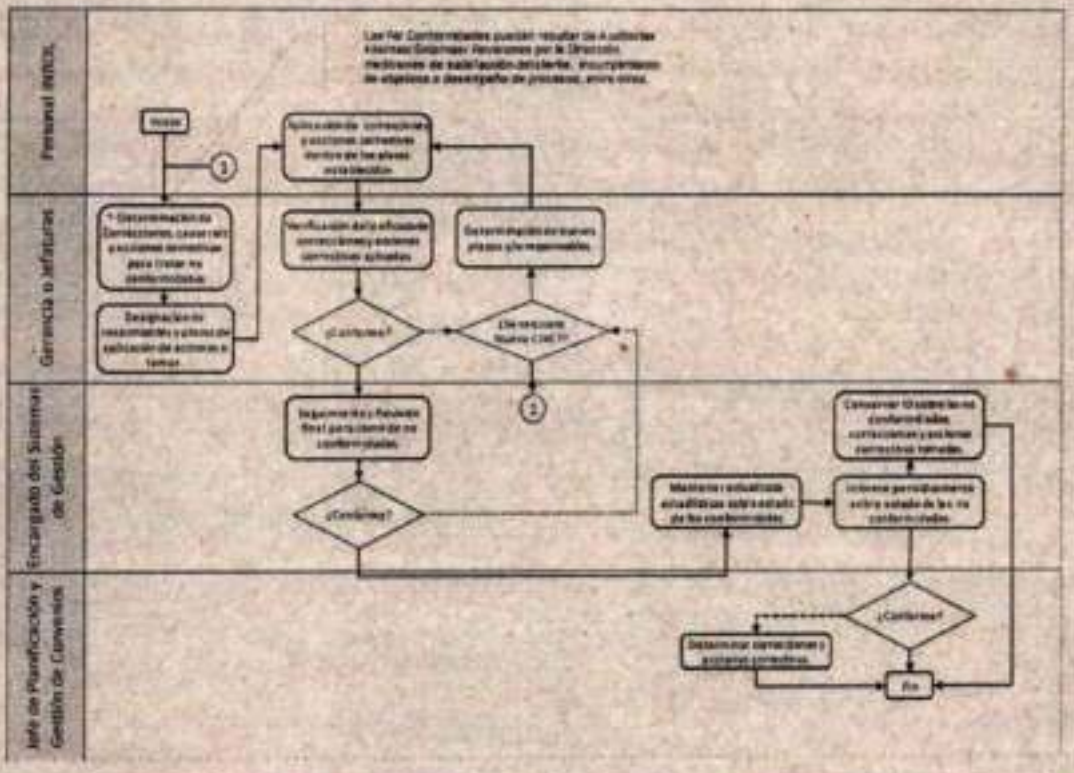
10.2 No Conformidad y Acción Correctiva

Las acciones propuestas para eliminar las causas de las no conformidades detectadas, son tratadas con el objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir.

10.2.1 Flujo del proceso de no conformidades y acciones correctivas.

En el Flujo de proceso 9 : Proceso de No Conformidades y Acciones Correctivas se presenta el procedimiento de no conformidades y acciones correctivas a seguir.

Flujo de proceso 10 : Proceso de No Conformidades y Acciones Correctivas



Los Jefes de cada área, son los encargados de supervisar el correcto análisis de causas y posterior seguimiento de cada acción propuesta, además debe generar un resumen de las no conformidades encontradas y los posteriores análisis para llevar adelante el proceso de Revisión por la Dirección.

10.2.2 Consideraciones generales para las no conformidades y acciones correctivas

Las no conformidades pueden ser identificadas a partir de:

- Auditoria interna o externa
- Revisión por la dirección
- Medición de la satisfacción de los clientes
- Seguimiento y medición de los procesos (cuando los procesos y/u objetivos no alcanzan los resultados o desempeños esperados).
- Otros.

Las correcciones y acciones correctivas determinadas como resultado de las no conformidades deben aplicarse sin demora injustificada. Dependiendo de cada acción, las mismas podrán variar de plazo de ejecución y verificación.

Se conserva información documentada sobre la identificación, análisis, tratamiento y cierre de las no conformidades en el **M-DGE-01;F11 No conformidades y acciones correctivas.**

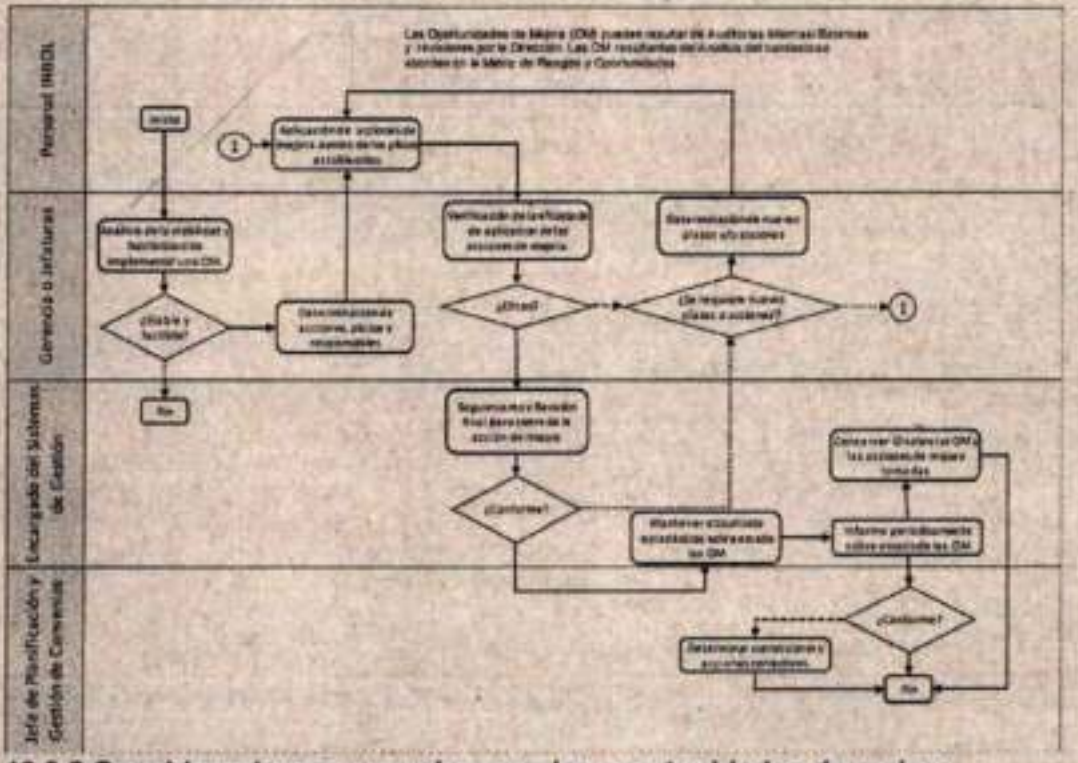
10.3 Mejora Continua

INSUMOS-BOLIVIA, mejora continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, para tal efecto se realiza el seguimiento al SGC en forma periódica, de esta manera que se van identificando oportunidades de mejora.

10.3.1 Flujo del proceso de oportunidades de mejora

En el Flujo de proceso 11 : Proceso de Oportunidades de Mejora se presenta el procedimiento de oportunidades de mejora a seguir.

Flujo de proceso 12 : Proceso de Oportunidades de Mejora



10.3.2 Consideraciones generales para las oportunidades de mejora

Las oportunidades de mejora pueden ser identificadas a partir de:

- Auditoria interna o externa
- Revisión por la dirección
- Medición de la satisfacción de los clientes
- Seguimiento y medición de los procesos (cuando los procesos y/u objetivos no alcanzan los resultados o desempeños esperados).
- Retroalimentación de proveedores, personal y otras partes interesadas
- Otros.

Las oportunidades de mejora que se identifican deben analizarse en cuanto a su factibilidad y viabilidad. No todas las oportunidades de mejora podrán ser aplicadas, pero si todas deben analizarse y justificar la razón por la cual no se aplica si este es el caso. Dependiendo de cada acción de mejora, las mismas podrán variar de plazo de ejecución y verificación.

Se conserva información documentada sobre la identificación, análisis, tratamiento y cierre de las oportunidades de mejora en el **M-DGE-01;F11 No conformidades y acciones correctivas.**

11 . CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Fecha	Cambio Efectuado
1era. Revisión	28/10/2009	Se efectuaron ajustes en: • Servicios • Procesos, • Exclusiones • Macroproceso • Plan del sistema de gestión de la calidad • Otros
2da. Revisión	11/11/2009	• El Manual ha sido ajustado en su redacción, siendo retirados párrafos reiterativos. • Han sido referenciados los procedimientos de calibración y administración de almacenes
3era. Revisión	07/12/2009	• Se ha incorporado en la introducción los responsables de la revisión, control y aprobación del manual • Se ha eliminado la exclusión 7.5.4 Propiedad del Cliente, y se ha incorporado la descripción del cumplimiento de este requisito • Se ha ajustado el macroproceso, incorporando los proveedores externos • Se ha incorporado la fecha de vigencia de la política

		• Se aclaró el punto 7.5.2 referido a la validación de los procesos de producción y prestación del servicio. • Se incorporó en los puntos 8.5.2 y 8.5.3 la verificación de la eficacia de las acciones correctivas y de las preventivas.
4	03/03/2010	• Fue retirado de antecedentes lo correspondiente al MDPyEP • Fue incorporado el proceso de exportaciones, modificando el alcance del manual así como los procesos claves y la descripción de los mismos. • Las responsabilidades y competencias del MDPyEP, fueron reemplazadas por INSUMOS-BOLIVIA. • La política fue ajustada incorporando el proceso de exportaciones así como los objetivos de gestión • Fue eliminado el anexo de las fichas de caracterización delos procesos • La codificación de los procedimientos, formularios, registros y otros, fue modificada reemplazando el MDPyEP por INBOL • El macroproceso fue modificado y se ha incorporado el proceso de exportaciones al mismo. • Fue retirada la política de calidad del cuerpo del manual siendo adjuntada en Anexo Nº 1 • Fueron retirados del cuerpo del manual los objetivos de calidad siendo incorporados en Anexo Nº 2 • De manera general se ha ajustado la redacción del documento
5	26/08/2010	• El manual ha sido ajustado en general
6	13/09/2010	• Fue modificado el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad de la **Entidad Descentralizada INSUMOS – BOLIVIA a: SERVICIOS DE IMPORTACIÓN de alimentos estratégicos, equipos y maquinaria para el apoyo a la producción nacional; y EXPORTACIÓN de productos con valor agregado, de los rubros de textiles, productos de la industria alimenticia, madera, cueros y metal mecánica.** • El anexo Nº 2 de objetivos ha sido actualizado • El anexo Nº 4 de programación de operaciones ha sido actualizado

		• El anexo N° 5 ha sido cambiado, en base al nuevo organigrama aprobado para la institución. • El anexo 6: plan del sistema de gestión de la calidad.

7	24/01/2013	• Se han modificado a los responsables de la elaboración y revisión del documento, así como sus cargos.
		• Se ha modificado en todo el documento la sigla de las gerencias responsables de:
		  • GP,CFyCE a GPyGC
		  • GCD a GCEyC

8	23/01/2017	• Reformulación del Manual del SGC, en el marco de la ISO 9001:2015.
9	25/02/2019	• Reformulación del Manual del SGC, en el marco de las auditorias de calidad internas y externas.
11	30 de junio de 2020	• Se actualizó el Mapa de Macroprocesos. • Se integro en el manual el procedimiento de Determinación, seguimiento y medición del contexto. • Se integró en el manual el procedimiento de abordaje de riesgos y oportunidades. • Se integro en el manual del procedimiento de planificación de cambios • Se integró en el manual del procedimiento de revisión por la dirección. • Se incluyo la Política de la Calidad como parte del manual. Ya no como anexo. • Se incluyo el organigrama como parte del manual. Ya no como anexo. • Se realizaron cambios mejorar para mejorar la estructura y redacción del manual en su conjunto.

12	02/09/2020	El Manual de Calidad, se actualiza con los siguientes procedimientos que son incluidos y adecuados de acuerdo a los requisitos de la norma: • Procedimiento de Auditoria Interna • Procedimiento de No conformidades y acciones correctivas • Procedimiento de Oportunidades de Mejora

12 . ANEXOS

- Formato de Contexto de la Organización M-DGE-01;F01
- Formato Matriz de Riesgos y Oportunidades M-DGE-01;F02
- Formato Planificación de los Objetivos de la Calidad M-DGE-01;F03
- Formato de Planificación de Cambios M-DGE-01;F04
- Formato de Programa de auditorias M-DGE-01;F05
- Formato de Plan de auditoria M-DGE-01;F06
- Formato de Informe de Auditoria M-DGE-01;F07
- Formato de Evaluación de programa de auditoria M-DGE-01;F08
- Formato de Evaluación del Desempeño de Auditores M-DGE-01;F09
- Formato de Acta de Revisión por la dirección M-DGE-01;F10
- Formato de No Conformidades y Acciones Correctivas M-DGE-01;F11
- Ficha de Procesos

12.1 Formato de Contexto de la Organización

INBOL	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	M-DGE-01; F01
	CONTEXTO ORGANIZACIONAL	VERSION Nº1

[illegible]			

Nota: Los cambios que pueden surgir durante el seguimiento deben estar subrayados.

	Oportunidades	Amenazas
Fortalezas	Líneas de acción y/o objetivos propuestos F/O	Líneas de acción y/o objetivos propuestos F/A
Debilidades	Líneas de acción y/o objetivos propuestos D/O	Líneas de acción y/o objetivos propuestos D/A

Partes Interesadas Pertinentes

N	Parte Interesada	Interna/ Externa	Necesidad y/o expectativa general	Grado de cumplimiento
1				
2				
4				
5				
5				
6				

INBOL	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	M-DGE-01; F01
	CONTEXTO ORGANIZACIONAL	VERSION Nº1

Participaron en la determinación y/o seguimiento del contexto

N	Nombre completo	Cargo	Firma

12.2 Matriz de Abordaje de Riesgos y Oportunidades

INBOL	SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES	M-DGE-01;F02

RIESGOS

Fecha de elaboración: [illegible] Fecha Actualización: [illegible]

Proceso	Objetivo del proceso	[illegible]	[illegible]	Causa	Valoración del riesgo			Abordaje del riesgo			Evaluación Eficacia			Nueva Valoración		
					Probabilidad	Severidad	Nivel Riesgo	Acción a seguir	Responsable	Plazo	¿Ejecutado? SI	Evidencia	Fecha	Probabilidad	Severidad	Nivel Riesgo
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	Media	Grave	Moderado	[illegible]	[illegible]	[illegible]						
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	Media	Grave	Moderado	[illegible]	[illegible]	[illegible]						

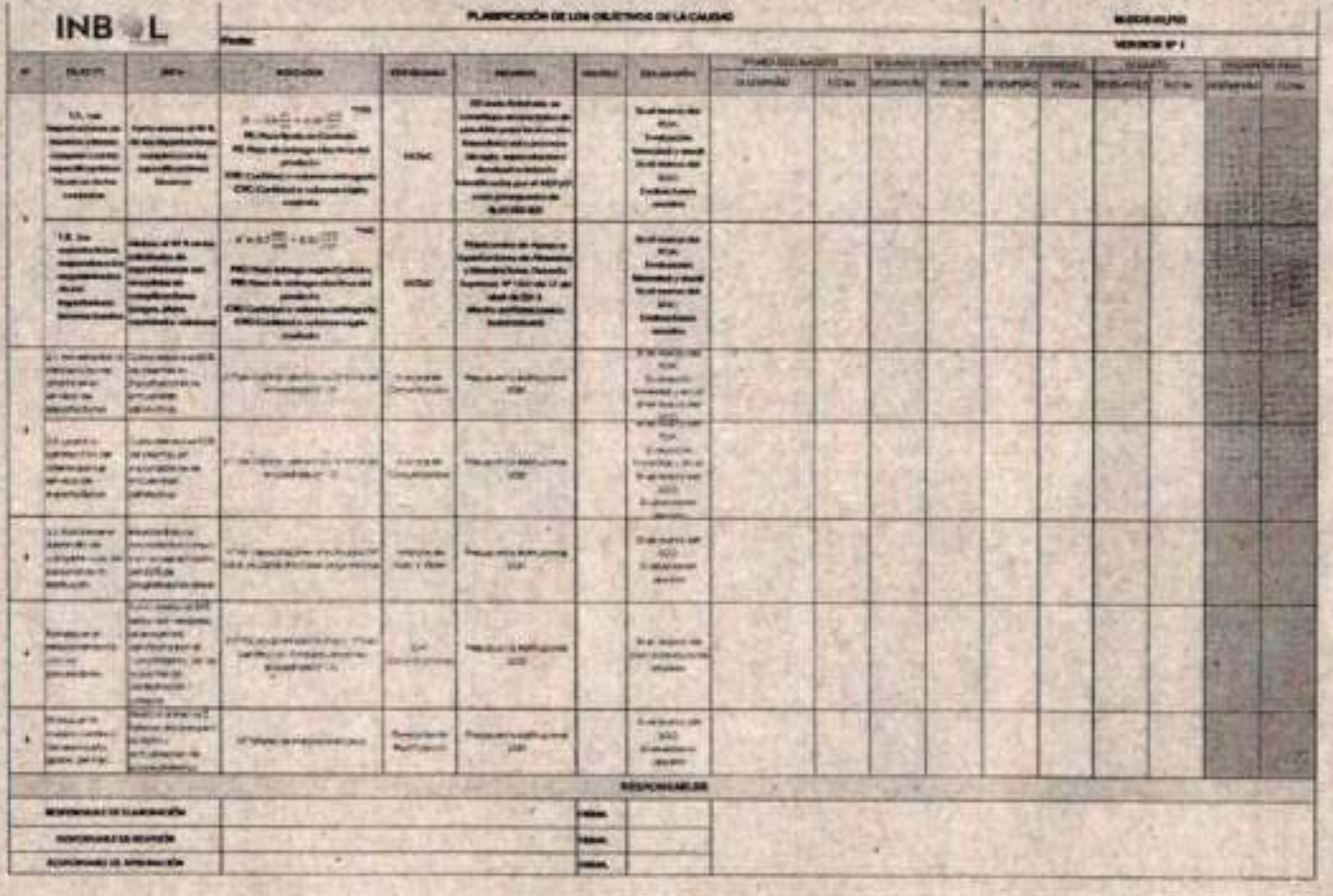
INBOL	SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES	M-DGE-01;F02

OPORTUNIDADES

Fecha de elaboración: [illegible] Fecha Actualización: [illegible]

Proceso	Objetivo del proceso	Situación	Beneficio potencial	Causa	Valoración de Oportunidad			Abordaje de oportunidad			Evaluación Eficacia		
					Probabilidad	Beneficio	Nivel OP	Acción a seguir	Responsable	Plazo	¿Ejecutado?	Evidencia	Fecha
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	Media	Importante	Moderado	[illegible]	[illegible]	[illegible]			
		[illegible]	[illegible]	[illegible]	Baja	Importante	[illegible]	No Aplica					

12.3 Formato Planificación de los Objetivos de la Calidad



INBOL

PLANIFICACIÓN DE LOS OBJETIVOS DE LA CALIDAD

Fecha:

MODELO N°

VERSION N° 1

N°	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
1	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]		[illegible]												
	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]		[illegible]												
2	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]		[illegible]												
	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]		[illegible]												
3	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]		[illegible]												
4	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]		[illegible]												
5	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]		[illegible]												

RESPONSABLES			
[illegible]		[illegible]	
[illegible]		[illegible]	
[illegible]		[illegible]	

12.4 Formato de Planificación de Cambios

INBOL	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	M-DGE-01;F04
	PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS	Versión Nº 1

Fecha	
Propósito	
Beneficios esperados	
Justificación del cambio	
Procesos/ unidades afectadas	

Cronograma de cambio

Nº	Actividad	Responsable	En semanas						
			1	2	3	4	5	6	7

Indicadores para seguimiento y evaluación del cambio (Indicadores son temporales)

Indicadores de eficacia del cambio	Formula de cálculo	Meta esperada	Frecuencia de medición

Riesgos identificados que pueden afectar en el cambio

N	Riesgo	Efecto potencial	Acción de abordaje	Responsable

Recuersos requeridos

Nº	Recurso	Valor

Riesgos identificados que pueden afectar en el cambio

N	Riesgo	Efecto potencial	Acción de abordaje	Responsable

Recuersos requeridos

Nº	Recurso	Valor

12.5 Formato de Programa de auditorías

INBAL	PROGRAMA	M-DGE-01/F05
	PROGRAMACIÓN ANUAL DE AUDITORIAS INTERNAS DEL SGC	Versión 4

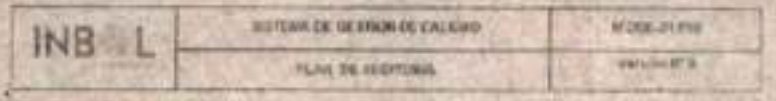
Gestión: **Fecha:**

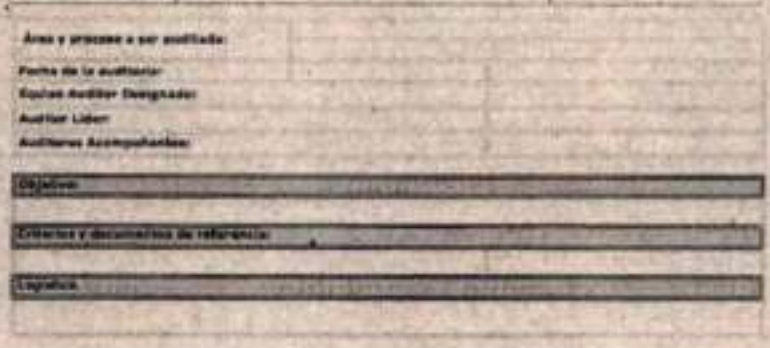
Nº	Objetivo de auditoría y Alcance	Tipo de Auditoría	CRITERIO		Ene	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
			Norma	Procesos	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4

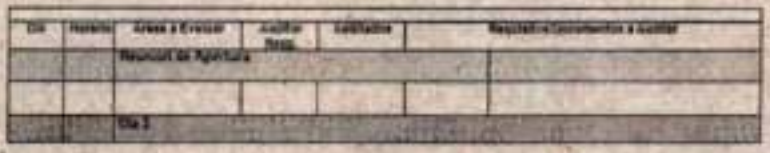
RESPONSABLES DE LA ELABORACIÓN Y APROBACION DEL PROGRAMA DE AUDITORIA

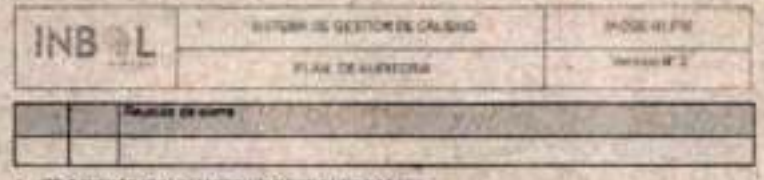
Responsables	Cargo:	Firma
Responsable de elaboracion:		
Responsable de revisión y aprobacion		

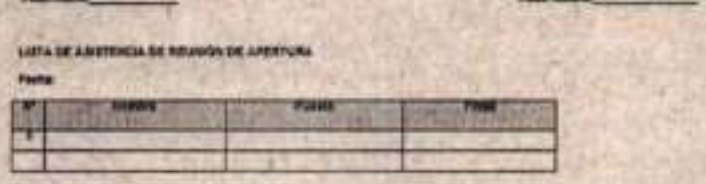
12.6 Formato de Plan de auditoria

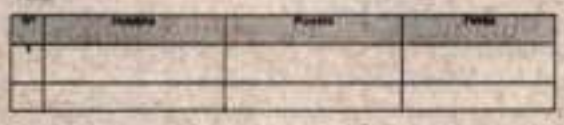












12.7 Formato de Informe de Auditoria

INBOL	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	M-DGE-01;F07
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Versión 4

I.DATOS GENERALES	
Fecha:	
Área auditada:	
Tipo de auditoria y alcance:	
Objetivos de la auditoria :	
Criterios de auditoria:	

II. AUDITADOS		
No	NOMBRE Y APELLIDO	CARGO

III. DESARROLLO	
No	3.1 FORTALEZAS

No	PROCESO	DESCRIPCION DEL HALLAZGO	OM	OB	NC	Requisito de la Norma

IV.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	

No	NOMBRE Y APELLIDO	CARGO	FIRMA

12.8 Formato de Evaluación de programa de auditoria

INBOL	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	M-DGE-01-F08
	EVALUACION EFICACIA PROGRAMA DE AUDITORIA	Versión Nº 1

Gestión evaluada:

Programa de Auditorías:

Criterio	Valoración	Recomendaciones /acciones a tomar
¿Se ejecutaron todas las auditorias programadas en la gestion?	o 100% o Más del 75% o Menos del 75%	
¿Todas las auditorias cumplieron su objetivo y alcance?	o 100% o Más del 75% o Menos del 75%	
¿Todos los procesos y unidades fueron auditados al menos una vez?	o 100% o Más del 75% o Menos del 75%	
¿Se cuenta con toda la información documentada completa sobre la planificación, ejecución y respaldos del equipo auditor?	o Sí o No	
¿Los recursos logísticos fueron los suficientes para la ejecución eficaz de las auditorias?	o Sí o No	

Equipo Auditor

Nombre Completo	[illegible]	[illegible]	[illegible]	Puntualidad	Total
	3. Excelente 2. Bueno 1. Regular 0. No Adecuado	3. Excelente 2. Bueno 1. Regular 0. No Adecuado	3. Excelente 2. Bueno 1. Regular 0. No Adecuado	3. Excelente 2. Bueno 1. Regular 0. No Adecuado	
	3. Excelente 2. Bueno 1. Regular 0. No Adecuado	3. Excelente 2. Bueno 1. Regular 0. No Adecuado	3. Excelente 2. Bueno 1. Regular 0. No Adecuado	3. Excelente 2. Bueno 1. Regular 0. No Adecuado	
	3. Excelente 2. Bueno 1. Regular 0. No Adecuado	3. Excelente 2. Bueno 1. Regular 0. No Adecuado	3. Excelente 2. Bueno 1. Regular 0. No Adecuado	3. Excelente 2. Bueno 1. Regular 0. No Adecuado	

Calificación mínima esperada para cada auditor 8/12, considerando ningun criterio por debajo de 2.

Conclusiones y recomendaciones generales:

12.9 Formato de Evaluación del Desempeño de Auditores

INBAL	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	M-DGE-01;F09
	EVALUACION DEL DESEMPEÑO DE AUDITORES	VERSION Nº:3

Fecha de Evaluación:
Auditoría realizada en fecha:

NOMBRE AUDITOR:

Descripción	Factor	CALIFICACIÓN					
		1	2	3	4	5	Total = Factor * calificación
Comportamiento	5					X	25
Habilidad para detectar problemas	10				X		40
Manejo de Tiempo	5				X		20
Redacción de No conformidad	10			X			30
Capacidad Analítica	10					X	50
Conocimiento de la norma	10					X	50
						TOTAL:	235

PORCENTAJE TOTAL SOBRE 250 PUNTOS		% Obtenido: Puntaje final para la calificación a auditoria:	94%

VºBº RESONSABLE DE EVALUACION:	SE CALIFICA COMO MUY BUENO

RESULTADOS DE LA EVALUACION DEL AUDITOR:

SE PUEDE MOSTRAR QUE ES UNA PERSONA, QUE CUMPLE CON TODAS LAS CARACTERISTICAS, CONOCIMIENTO, HABILIDADES E INDEMPENCIA

CALIFICACIÓN:	PUNTAJE:	
	Entre 85% a 100%	→ MUY BUENO
	MAYOR A 75% a 84%	→ BUENO
	ENTRE 65 A 75%	→ REGULAR
	Menor a 65%	: NO CONSIDERAR

Nombre y Firma del Evaluador:_____

12.10 Formato de Acta de Revisión por la Dirección

INBAL	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	M-DGE-01-F10
	"ACTA DE REVISION POR LA DIRECCION"	Versión Nº 1

Datos Generales:

Fecha de aprobación:	
Periodo revisado:	
Próxima revisión:	

Estado de decisiones/ Acciones tomadas en revisiones previas

N	Decisión / Acción	Año que corresponde	¿Ejecutada?	¿Eficaz?

Cambios en el contexto durante el periodo de revisión

	N	Cambios
Cuestiones internas		
Cuestiones externas		

Satisfacción del cliente

N	Tipo de cliente	Resultado de medición	Meta esperada	Periodo de medición

Grado de cumplimiento de objetivos de la calidad

N	Objetivo de la Calidad	Resultado de medición	Meta esperada

INBAL	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	M-DGE-01; F10
	"ACTA DE REVISION POR LA DIRECCION"	Versión Nº 1

Desempeño de procesos

N	Proceso	Resultado de medición	Meta esperada	Resultado alcanzado	Comentarios
1		Indicador 1			
		Indicador 2			
2		Indicador 1			
		Indicador 2			
3		Indicador 1			
		Indicador 2			

Estado de Salidas No Conformes (servicios/ productos no conformes)

N	Procesos	Nº total	Aplicado correcciones	Correcciones pendientes	Correcciones eficaces	Correcciones no eficaces
1						
2						
3						
4						
5						

Estado de no conformidades, acción correctiva

N	Origen	Nº No Conformidades	Correcciones aplicadas	Acciones Correctivas pendientes	Acción correctivas cerradas y eficaces	Acción correctivas No Eficaces
1	Auditoria Interna					
2	Auditoria Externa					
3	Revisión por la dirección					
4	Medición de la satisfacción del cliente					
5	Otras					

Estado de oportunidades de mejora

N	Origen	Nº Total de OM	Nº Total de OM a ser abordadas	Total OM cerradas eficazmente	Total OM aplicados no eficazmente	OM en aplicación
1	Auditoria Interna					
2	Auditoria Externa					
3	Revisión por la dirección					
4	Medición de la satisfacción del cliente					

Resultados de Auditoria

N	Origen	Conclusiones de auditoria	Fortalezas	No Conformidades	Oportunidades de Mejora
1	Auditoria Interna				
2	Auditoria Externa				

Desempeño de proveedores

Tipo de proveedores	Total Nuevos	Total Evaluados	Total aprobados	Total no aprobados

INBAL	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	M-DGE-01;F10
	"ACTA DE REVISION POR LA DIRECCIÓN"	Versión N° 1

Decisiones/Acciones a tomar

Como resultado de la revisión por la dirección, se toman las siguientes decisiones y/o determinan las siguientes acciones a seguir:

N	Decisión / Acción	Tipo	Responsable	Plazo
		OM		
		Cambio en SGC		
		Asignación de recursos		

Conclusión global sobre el estado y eficacia del SGC:

LISTA DE PARTICIPANTES

Nº	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1			
2			
3			
4			
5			

INBOL	MANUAL	M-DGE-01
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Versión Nº 12

12.11 Formato de No Conformidades y Acciones Correctivas

INBOL

NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA

M-DGE-01.F11

*Obligatorio

Dirección de correo electrónico *

Tu dirección de correo electrónico

2. NOMBRE COMPLETO *

3. FECHA DE REGISTRO *

Ej

4. TIPO DE HALLAZGO *

Marca solo un óvalo.

- NO CONFORMIDAD MAYOR
- NO CONFORMIDAD MENOR
- OPORTUNIDAD DE MEJORA

5. AREA AFECTA *

Marca solo un óvalo.

- DIRECCIÓN GENERAL EJECUTIVA
- GERENCIA ADMINISTRATIVA FINANCIERA
- GERENCIA DE COMERCIO EXTERIOR Y COMERCIALIZACIÓN
- GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE CONVENIOS
- JEFATURA DE ANALISIS Y GESTIÓN JURIDICA
- PLANTA DE PRODUCCIÓN KARACHIPAMPA
- PLANTA DE PRODUCCIÓN CHUQUISACA

6. DESCRIPCIÓN *

7. ORIGEN NO CONFORMIDAD (NC) *

8. CORRECCIÓN *

9. CAUSAS RAÍZ

10. ACCIONES CORRECTIVAS (DETALLAR EVIDENCIAS)

11. RESPONSABLES

12. PLAZO DE CORRECCIÓN

12.12 Ficha de Procesos

INBAL	FICHA DE PROCESOS	

Denominación Proceso:		Vigencia:	
Dueño del proceso:		Responsable:	

Entrada		Actividades	Salida	
Proveedor	Entrada		Salida	Cliente

Información documentada relacionada	Infraestructura requerida	Competencias requeridas para el proceso

Seguimiento y medición del proceso				
Indicador	Formula de calculo	Meta	Responsable de medición	Frecuencia de medición

Riesgos					
Riesgo	Impacto del riesgo	Valoración	Acción a tomar (prevención)	Acción de contingencia	Responsable

INBAL	FICHA DE PROCESOS	

Control de Cambios		
Fecha	Motivo	Cambios

Cuadro de Aprobación		
Elaborado	Revisado	Aprobado