



Aduana Nacional de Bolivia
eficiencia y transparencia

GERENCIA NACIONAL JURIDICA

CIRCULAR No. 277/2005

La Paz, 09 de septiembre de 2005

REF: RESOLUCION DE DIRECTORIO N° RD 01-028-05 DE 08-09-05 QUE APRUEBA LOS PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

Para su conocimiento y difusión, se remite la Resolución de Directorio N° 01-028-05 de 08-09-05 que aprueba los siguientes procedimientos: Manual del Sistema de Gestión de Calidad, Control de Documentos del Sistema de Gestión de Calidad, Elaboración de Documentos (Procedimientos, Instructivos y Guías), Instructivo sobre Revisión y Aprobación de Procedimientos Aduaneros, Control de Registros, Auditorias de Gestión de Calidad, Control del Servicio No Conforme, Acciones Correctivas y Preventivas.

Abog. Ausberto Ticona Cruz
Gerente Nacional Jurídico
ADUANA NACIONAL

ATC/arql



Aduana Nacional de Bolivia
eficiencia y transparencia

RESOLUCIÓN N° RD 01 - 028 - 05

La Paz, 08 SEP 2005

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Que la Resolución de Directorio N° R.D. 023-2000 de 3 de mayo de 2000, aprueba el Manual Técnico Metodológico para la elaboración de procedimientos aduaneros.

Que la Resolución de Directorio N° R.D. 02-019-02 de 05 de septiembre de 2002, aprueba una nueva metodología para la presentación y aprobación de procedimientos aduaneros.

Que la Resolución de Directorio N° R.D. 02-024-01 de 19 de octubre de 2001, aprueba el Reglamento del Comité de Calidad.

Que dentro del Programa de Modernización, la Aduana Nacional ha suscrito un convenio con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, a través del Programa de Reforma Institucional (PRI).

Que es necesario contar con instrumentos que inserten a la Aduana Nacional en el sistema de gestión de la calidad como el control de documentos, elaboración, revisión y aprobación de procedimientos, control de registros, auditorías de gestión de calidad, control del servicio no conforme, acciones correctivas y preventivas y el manual que los integra.

Que la Ley General de Aduanas, en el artículo 37° inciso i), establece que el Directorio de la Aduana Nacional tiene la atribución de aprobar medidas orientadas al mejoramiento y simplificación de los procedimientos aduaneros.

POR TANTO :

El Directorio de la Aduana Nacional en uso de sus atribuciones conferidas por Ley,

RESUELVE :

PRIMERO. Aprobar los siguientes procedimientos elaborados dentro del Sistema de Gestión de Calidad, que en anexo forman parte de la presente resolución:

G.N.A.G.C.
Vº Bº
C.R.S.
A.N.

Directorio Nacional
No. Bº
K. A. R.
A. N.

R. Y.
A. D. D.
A. N.

A. N.

A



Aduana Nacional de Bolivia
eficiencia y transparencia

- ✓ Manual del Sistema de Gestión de la Calidad
- ✓ Procedimiento de Control de Documentos del Sistema de Gestión de Calidad
- ✓ Procedimiento para la Elaboración de Documentos (Procedimientos, Instructivos y Guías)
- ✓ Instructivo sobre Revisión y Aprobación de Procedimientos Aduaneros
- ✓ Procedimiento de Control de Registros
- ✓ Procedimiento de Auditorías de Gestión de Calidad
- ✓ Procedimiento de Control del Servicio No Conforme
- ✓ Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas

SEGUNDO. Aprobar el formato e instructivos de llenado del Formulario 163 Registro de Evaluación de Documentos para su aplicación dentro del proceso de revisión y aprobación de procedimientos.

TERCERO. La Presidencia Ejecutiva aprobará los procedimientos administrativos de aplicación interna de la Aduana Nacional. La Gerencia General tendrá la facultad de aprobar procedimientos internos específicos de cada área de la Aduana Nacional.

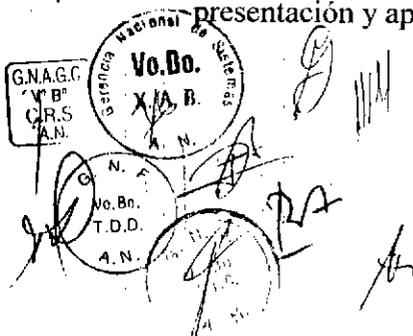
CUARTO. La Gerencia Nacional de Normas queda facultada para emitir y aprobar :

- ✓ Cartas Circulares con instrucciones técnicas para la aplicación de los procedimientos aduaneros.
- ✓ Instructivo de Monitoreo y Seguimiento a la aplicación de Procedimientos y otras Disposiciones Técnicas en la Operativa Aduanera.

QUINTO. Los procedimientos que se encuentren dentro del anterior proceso de revisión y aprobación como documento verde, en la etapa de prueba piloto, deberán ser presentados a la Gerencia General para seguir con el curso correspondiente de aprobación descrito en el Instructivo de Revisión y Aprobación de Procedimientos, en sus acápites G, H e I.

SEXTO. Dejar sin efecto las siguientes Resoluciones de Directorio:

- N° R.D. 023-2000 de 3 de mayo de 2000 que aprueba el Manual Técnico Metodológico para la elaboración de procedimientos aduaneros.
- N° R.D. 02-019-02 de 5 de septiembre de 2002 que aprueba una nueva metodología para la presentación y aprobación de procedimientos aduaneros.



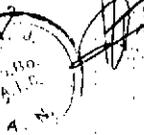


Aduana Nacional de Bolivia
eficiencia y transparencia

- N° R.D. 02-024-01 de 19 de octubre de 2001 que aprueba el Reglamento del Comité de Calidad.

Regístrese, comuníquese y cúmplase.

GNN: PYP/JVM/RMP
GNI: ATC/PAY
GNS: JAB
GND: TDD
GNAF: CRP
LP.16.08.2005
R.D. CATEGORIA 01



Ricardo Alba Balderrama
Ricardo Alba Balderrama
PRESIDENTE EJECUTIVO a.i.
ADUANA NACIONAL DE BOLIVIA

Dr. Alberto Gollia Mátiga
Dr. Alberto Gollia Mátiga
DIRECTOR
ADUANA NACIONAL

Dr. Danilo Versalovic
Dr. Danilo Versalovic
DIRECTOR
ADUANA NACIONAL

Ing. Antonio Soruco
Ing. Antonio Soruco
DIRECTOR
ADUANA NACIONAL

Gerardo Velasco Feltes
Gerardo Velasco Feltes
DIRECTOR a.i.
Aduana Nacional



FORM 163

REGISTRO DE EVALUACIÓN DE DOCUMENTOS

GERENCIA / INSTITUCIÓN (Nombre de la Gerencia o Institución) REQUERIMIENTO CITE (No. de nota enviada por AN)
TÍTULO DEL
PROCEDIMIENTO

| UBICACIÓN | | OBSERVACIÓN / JUSTIFICACIÓN | SUGERENCIA |
|---|--|--|---|
| No. DE PÁGINA, NUMERAL, INCISO, PARRAFO | | | |
| <p>Anotar el número de página, numeral, inciso y párrafo en el que se encuentra la observación. Ejemplo:</p> <p>Pag. 3</p> <p>1. CONSIDERACIONES GENERALES</p> <p>1.1 Empresas de transporte autorizadas (líneas aéreas)</p> <p>Arribadas las sacas conteniendo mercancías transportadas vía courier, la línea aérea realizará de inmediato su entrega al concesionario de depósito aduanero, en el área destinada para tal efecto.</p> | | <p>Anotar la justificación de la observación</p> | <p>Anotar la sugerencia o propuesta</p> |

La firma y aclaración de firma, del responsable de la Gerencia o Institución y la fecha de llenado

**RESPONSABLE
FIRMA Y ACLARACIÓN**

El presente formulario tiene como objetivo recoger las observaciones y sus sugerencias, hasta el plazo establecido

Fecha



ANB

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

VERSIÓN : 01
VIGENCIA :

**MANUAL
DEL
SISTEMA DE
GESTIÓN DE LA
CALIDAD**

ALCANCE

**PROCESOS PRINCIPALES DE IMPORTACIÓN PARA EL CONSUMO Y EXPORTACIÓN DEFINITIVA;
PROCESO INTERRELACIONADO DE DEPÓSITOS DE ADUANA Y PROCESOS DE GESTIÓN Y APOYO
COMO INFORMÁTICA, SERVICIO DE ATENCIÓN A OPERADORES DE COMERCIO EXTERIOR,
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA, ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y RECURSOS HUMANOS, DE LAS
ADMINISTRACIONES DE ADUANA INTERIOR LA PAZ Y AEROPUERTO EL ALTO.**

La Paz, Julio 2005

1. INDICE

| Capítulo | Título | Página |
|----------|--|--------|
| 1. | INDICE | 2 |
| 2. | PRESENTACIÓN..... | 4 |
| 2.1 | Objetivo..... | 5 |
| 2.2 | Alcance..... | 6 |
| 3. | TÉRMINOS Y DEFINICIONES | 6 |
| 3.1 | Norma de referencia | 6 |
| 3.2 | Términos y definiciones..... | 6 |
| 4. | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | 6 |
| 4.1 | Requisitos generales | 6 |
| 4.2 | Requisitos de la documentación | 9 |
| 4.2.1 | Generalidades..... | 9 |
| 4.2.2 | Manual de la Calidad | 10 |
| 4.2.3 | Control de documentos | 10 |
| 4.2.4 | Control de los registros de la calidad | 10 |
| 5. | RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN | 11 |
| 5.1 | Compromiso de la Dirección..... | 11 |
| 5.2 | Enfoque al cliente | 11 |
| 5.3 | Política de la calidad..... | 12 |
| 5.4 | Planificación | 12 |
| 5.4.1 | Objetivos de la Calidad..... | 12 |
| 5.4.2 | Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad | 14 |
| 5.5 | Responsabilidad, autoridad y comunicación..... | 15 |
| 5.5.1 | Responsabilidad y autoridad | 15 |
| 5.5.2 | Comunicación interna | 19 |
| 5.6 | Revisión por la Dirección | 20 |
| 5.6.3 | Resultados de la Revisión por la Dirección..... | 21 |
| 6. | GESTIÓN DE RECURSOS | 21 |
| 6.1 | Provisión de recursos | 21 |
| 6.2 | Recursos humanos..... | 22 |
| 6.2.1 | Generalidades..... | 22 |
| 6.2.2 | Competencia, toma de conciencia y formación | 22 |
| 6.3 | Infraestructura | 24 |
| 6.4 | Ambiente de trabajo | 25 |
| 7. | REALIZACIÓN DEL PRODUCTO | 26 |
| 7.1 | Planificación de los procesos de realización del producto..... | 26 |

| | | |
|-------|--|----|
| 7.2 | Procesos relacionados con el cliente | 26 |
| 7.2.1 | Determinación de los requisitos relacionados con el servicio | 26 |
| 7.2.2 | Revisión de los requisitos relacionados con el servicio | 27 |
| 7.2.3 | Comunicación con los clientes | 28 |
| 7.3 | Diseño y desarrollo | 29 |
| 7.4 | Compras | 29 |
| 7.4.1 | Control de compras | 29 |
| 7.4.2 | Evaluación de proveedores | 29 |
| 7.4.3 | Información de las compras | 29 |
| 7.4.4 | Verificación de los servicios suministrados | 30 |
| 7.5 | Operaciones de producción | 30 |
| 7.5.1 | Control de operaciones del servicio | 30 |
| 7.5.2 | Validación de procesos | 30 |
| 7.5.3 | Identificación y trazabilidad | 31 |
| 7.5.4 | Bienes del cliente | 31 |
| 7.5.5 | Preservación del producto | 32 |
| 7.6 | Control de equipos de medición y monitoreo | 32 |
| 8. | MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA | 32 |
| 8.1 | Generalidades | 32 |
| 8.2 | Medición y seguimiento | 33 |
| 8.2.1 | Satisfacción del cliente | 33 |
| 8.2.2 | Auditorías de Gestión de la Calidad | 33 |
| 8.2.3 | Seguimiento y medición de los procesos | 34 |
| 8.2.4 | Seguimiento y medición del producto | 35 |
| 8.3 | Control de los servicios no conformes | 35 |
| 8.4 | Análisis de datos | 36 |
| 8.5 | Mejora | 36 |
| 8.5.1 | Mejora continua | 36 |
| 8.5.2 | Acciones correctivas | 37 |
| 8.5.3 | Acciones preventivas | 37 |

2. PRESENTACIÓN

La Aduana Nacional de Bolivia tiene como base legal y régimen jurídico la Ley N° 1990 de 28-07-1999, Ley General de Aduanas; el DS 25870 de 11-08-2000, Reglamento a la Ley General de Aduanas y la Ley N° 2492 de 02-08-2003, Código Tributario Boliviano y sus Reglamentos.

La Aduana Nacional de Bolivia es la Institución encargada de vigilar y fiscalizar el paso de mercancías por las fronteras, puertos y aeropuertos del país, intervenir en el tráfico internacional de mercancías para los efectos de la recaudación de los tributos que gravan las mismas y de generar las estadísticas de ese movimiento (Art. 3 de la Ley General de Aduanas).

Los principios de legalidad, buena fe y transparencia rigen para todas las actividades, procedimientos y trámites aduaneros del comercio exterior, dentro del marco de la seguridad jurídica (Art. 2 del Reglamento a la Ley General de Aduanas).

La Aduana Nacional de Bolivia tiene como objetivo principal controlar, recaudar, fiscalizar y facilitar el tráfico internacional de mercancías, con el fin de recaudar correcta y oportunamente los tributos aduaneros que la gravan, asegurando la debida aplicación de la legislación relativa a los regímenes aduaneros bajo los principios de buena fe, transparencia y legalidad, así como previniendo y reprimiendo los ilícitos aduaneros en observancia a la normatividad vigente sobre la materia (Art. 24 del Reglamento a la Ley General de Aduanas).

De esta manera, la Aduana Nacional de Bolivia se instituye como una entidad de derecho público, de carácter autárquico, con jurisdicción nacional, de duración indefinida, con personalidad jurídica y patrimonio propios.

La Aduana Nacional de Bolivia tiene competencia normativa, administrativa, técnica y financiera.

- Normativa, para cumplir sus funciones, emitiendo para tal fin las resoluciones de aplicación general sobre operaciones de comercio exterior que generen efectos jurídicos con relación a terceros.
- Administrativa, para establecer su propio ordenamiento, organización y funciones, en concordancia con la naturaleza de la institución y dentro del marco de la legislación aplicable.
- Técnica, para la formulación de políticas y la aplicación de instrumentos que le permitan cumplir con su objetivo.
- Financiera, para formular, aprobar y ejecutar su presupuesto.

Sobre la base de las consideraciones indicadas y el artículo 66° del Código Tributario, las Facultades Específicas de la Aduana Nacional de Bolivia son de:

1. Control, comprobación, verificación, fiscalización e investigación;
2. Determinación de tributos;
3. Recaudación;
4. Cálculo de la deuda tributaria;
5. Ejecución de medidas precautorias, previa autorización de la autoridad competente establecida en el Código Tributario;
6. Ejecución tributaria;
7. Concesión de prórrogas y facilidades de pago;

8. Revisión extraordinaria de actos administrativos conforme a lo establecido en el Artículo 145º del Código Tributario;
9. Sanción de contravenciones, que no constituyan delitos;
10. Designación de sustitutos y responsables subsidiarios, en los términos dispuestos por el Código Tributario;
11. Aplicar los montos mínimos establecidos mediante reglamento a partir de los cuales las operaciones de devolución impositiva deban ser respaldadas por los contribuyentes y/o responsables a través de documentos bancarios como cheques, tarjetas de crédito y cualquier otro medio fehaciente de pago establecido legalmente. La ausencia del respaldo hará presumir la inexistencia de la transacción;
12. Prevenir y reprimir los ilícitos tributarios dentro del ámbito de su competencia, asimismo constituirse en el órgano técnico de investigación de delitos tributarios y promover como víctima los procesos penales tributarios;
13. Otras facultades asignadas por las disposiciones legales especiales.

Sin perjuicio de lo expresado en los numerales anteriores, en materia aduanera, la Aduana Nacional de Bolivia en materia de administración tributaria tiene las siguientes facultades:

1. Controlar, vigilar y fiscalizar el paso de mercancías por las fronteras, puertos y aeropuertos del país, con facultades de inspección, revisión y control de mercancías, medios y unidades de transporte;
2. Intervenir en el tráfico internacional para la recaudación de los tributos aduaneros y otros que determinen las leyes;
3. Administrar los regímenes y operaciones aduaneras.

En noviembre del 2004, se inició, con apoyo del Programa de Reforma Institucional (PRI), el proceso de implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad según la Norma ISO 9001:2000 en la Aduana Nacional de Bolivia.

De acuerdo a ello y como consolidación del proceso de reforma institucional se establece en el Plan Operativo de 2005 de la Institución, lo siguiente:

- La obligatoriedad de gestionar la aprobación de la aplicación e implementación gradual de un sistema de gestión basado en la calidad de los servicios. Para ello, se considera la implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad según la Norma ISO 9001:2000.
- Se establece que la Gerencia Nacional de Normas deberá apoyar el plan de implantación.
- Se establece que la Unidad de Planificación Estratégica Institucional es la contraparte técnica de este proyecto de implantación, acordado con el PRI.

2.1 Objetivo

Es objetivo del presente Manual presentar el Sistema de Gestión de la Calidad de la Aduana Nacional de Bolivia, de acuerdo a los requisitos establecidos en la Norma:

ISO 9001:2000: Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos.

de manera de:

- Mejorar la gestión institucional.
- Demostrar la capacidad de la Aduana Nacional de Bolivia para satisfacer a los usuarios de los servicios aduaneros y cumplir con los planes, normas y reglamentos aplicables.
- Aumentar la satisfacción de los usuarios mediante la aplicación eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad y apoyar al cumplimiento de los objetivos institucionales y de calidad.

2.2 Alcance

El Sistema de Gestión de la Calidad de la Aduana Nacional de Bolivia, se aplica a la gestión de los procesos principales de Importación para el Consumo y Exportación Definitiva (los mismos que involucran a subprocesos relevantes como Aforo y Fiscalización); así como al proceso interrelacionado de Depósitos Aduaneros e igualmente a los procesos de gestión y apoyo: Informática, Planificación, Administración, Finanzas y Recursos Humanos.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

3.1 Norma de referencia

El Sistema de Gestión de la Calidad de la Aduana Nacional de Bolivia, ha sido diseñado de acuerdo con la Norma Internacional:

- Norma Boliviana NB-ISO 9001, Versión 2000, (Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos).
- Norma Boliviana NB-ISO 9000, Versión 2000 (Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario).

3.2 Términos y definiciones

- **Cliente / Usuario:** Son los importadores, exportadores y operadores de comercio exterior, si bien estos últimos cumplen también el rol de proveedores.
- **Proveedor:** Operadores del comercio exterior, en particular los despachantes de aduana y los concesionarios de los depósitos aduaneros. Se considera también como proveedores las empresas que provean equipos de computación y software.

El presente Manual de la Calidad se basa en la Ley General de Aduanas y su Reglamento y utiliza los términos sobre calidad incluidos en la Norma ISO 9000:2000, Sistema de Gestión de la Calidad: Fundamentos y Vocabulario.

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.1 Requisitos generales

La Aduana Nacional de Bolivia establece, documenta, implementa, mantiene y mejora continuamente la eficacia de su Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo con los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001:2000, asegurando además que los requisitos se cumplen de acuerdo a las exigencias de la Ley General de Aduanas y su

Reglamento, la Normatividad conexas, la Política y Objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad.

La Unidad de Planificación Estratégica Institucional, es la área responsable de asegurar a la Institución el cumplimiento de sus funciones relacionadas con la calidad de acuerdo con normas reconocidas internacionalmente.

La Institución implementa de forma eficaz su Sistema de Gestión de la Calidad, mediante:

- a) La identificación de los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad y su aplicación en la Institución lo que se representa en el Mapa de Procesos.
- b) La determinación de la secuencia e interacción de estos procesos.
- c) La determinación de los criterios y métodos necesarios para asegurar que la operación y el control de estos procesos son eficaces y se encuentran debidamente documentados a través de reglamentos, procedimientos, instructivos y guías.
- d) El aseguramiento de la disponibilidad de la información y recursos necesarios para apoyar el funcionamiento y el seguimiento de los procesos.
- e) La medición, seguimiento y análisis de los procesos.
- f) La implantación de las acciones necesarias para alcanzar los resultados previstos y la mejora continua de los procesos.

El diseño de los siguientes procesos de realización del servicio de la Institución, es responsabilidad de la Gerencia Nacional de Normas.

- Importación para el consumo
- Aforo para la Importación
- Exportación definitiva
- Depósitos aduaneros

La realización de estos procesos, se expresa en forma integral en el Mapa de Procesos mencionado, donde se muestra la secuencia e interacciones de los procesos. En función de ellos se han definido procedimientos generales y específicos, que establecen paso a paso cuál es la forma de realización de estos procesos, qué áreas están involucradas y quiénes son los responsables de su ejecución.

Para los procedimientos que requieren un mayor grado de detalle, se dispone de Instructivos, los cuales contienen instrucciones breves y específicas de la forma de realización de alguna tarea; igualmente se dispone de guías que tienen un carácter orientador. Para instrucciones técnicas complementarias que no implican cambios inmediatos en la versión del procedimiento, se aplican Cartas Circulares, las mismas que deben ser incorporadas periódicamente al texto ordenado del procedimiento. Estos procedimientos disponen de formularios y registros, en la mayoría de los casos, donde es necesaria la disposición de evidencias objetivas del cumplimiento del procedimiento.

Procesos No Certificables

Procesos Certificables

MAPA DE PROCESOS

Procesos de Gestión

Gestión de la Calidad
Gestión Gerencial

Auditorías de GC

Servicio No Conforme

Control Documentos

Acciones C & P

Revisión por la Dirección

Planificación

Mejora Continua

Recaudación

Procesos Principales

IMPORTACIONES

Presentación de la DUI

Asignación de canales

Levante de la mercancía

EXPORTACIONES

Presentación de la DUE

Asignación de canales

Salida de la mercancía

Usuarios

Usuarios

Estado

Estado

Requerimientos

Satisfacción

Salidas

Entradas

Fiscalización

Manifiesto

Tránsito

Depósitos de Aduana

Procesos Interrelacionados
Procesos de Apoyo

Sistemas

Adm & Fin

Legal

4.2 Requisitos de la documentación

4.2.1 Generalidades

La Aduana Nacional de Bolivia cuenta con documentación que describe, controla o monitorea los procesos de su Sistema de Gestión de la Calidad. Estos Incluyen:

- Las declaraciones documentadas de la Política y Objetivos de Calidad.
- El presente Manual de la Calidad.
- Los procedimientos que describen los procesos relacionados a la importación para el consumo y la exportación definitiva, así como los procesos de gestión y apoyo relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Los registros que evidencian la conformidad con los requisitos, así como del funcionamiento efectivo del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Otros documentos (internos y externos) relacionados con el Sistema.

Para documentar su Sistema de Gestión de la Calidad, la Aduana Nacional de Bolivia ha tomado en cuenta el tamaño y tipo de la Institución, la complejidad e interacción de los procesos, así como la competencia de su personal.

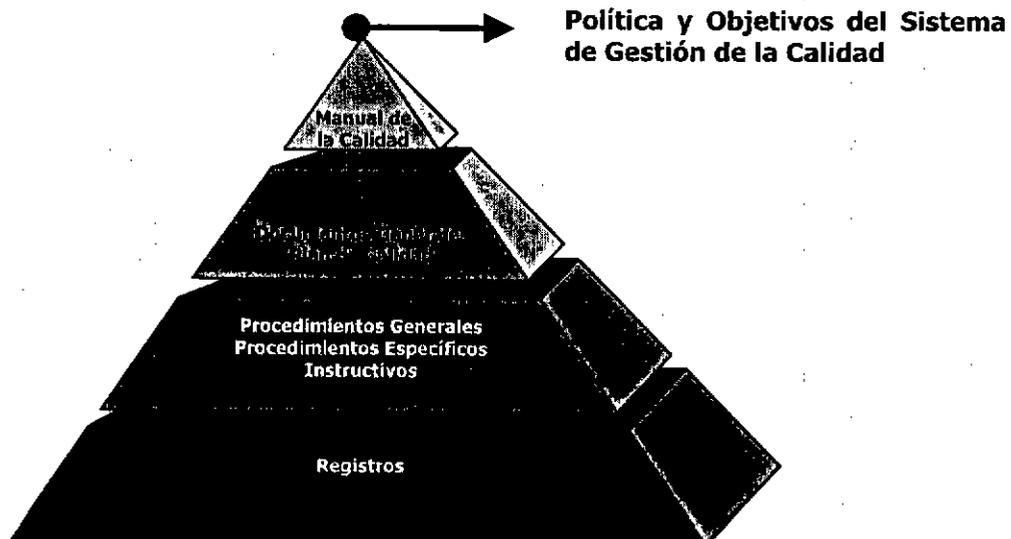
La estructura, formato y contenido mínimo de los documentos de calidad se encuentran establecidos en el documento:

- GNN-G01 Procedimiento para la Elaboración de Documentos

La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad de la Institución, se encuentra a disposición del personal de acuerdo a la Lista Maestra de Documentos que administra y mantiene la Unidad de Planificación Estratégica Institucional y a través de la Intranet.

Los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad están jerarquizados y clasificados según la estructura general que se muestra en el gráfico siguiente:

Estructura de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad



Documentos Generales:**De origen interno:**

- Plan Estratégico Institucional
- Planes Operativos Anuales

De origen externo:

- Normas Legales que inciden en la Aduana Nacional de Bolivia
- Normas Técnicas y Convenios Internacionales

4.2.2 Manual de la Calidad

El presente Manual de Gestión de la Calidad da respuesta a los requisitos de la Norma ISO 9001:2000, incluyendo:

- a) El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad;
- b) Los procedimientos documentados establecidos para el Sistema de Gestión de la Calidad a los cuales se hace referencia en los acápite donde corresponden.
- c) Una descripción de la interacción entre los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

4.2.3 Control de documentos

Para asegurar que se usen los documentos vigentes donde corresponda, la Aduana Nacional de Bolivia ha definido controles para:

- a) Aprobar los documentos y para asegurar su consistencia antes de su distribución.
- b) Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario.
- c) Asegurar la identificación de los cambios y el estado de revisión de los documentos.
- d) Asegurar la disponibilidad de las versiones vigentes de los documentos aplicables.
- e) Asegurar que los documentos permanecen legibles y son fácilmente identificables.
- f) Asegurar que se identifiquen los documentos de origen externo y que se controle su distribución y
- g) Evitar el uso no intencionado de documentos obsoletos e identificarlos adecuadamente si son conservados para cualquier propósito.

Para este fin, se ha establecido el procedimiento:

- UPE-G01 Control de los Documentos

4.2.4 Control de los registros de la calidad

Los registros de la calidad de la Aduana Nacional de Bolivia se han establecido y mantienen a fin de proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos establecidos, así como del funcionamiento eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad. Estos registros permanecen legibles, fácilmente identificables y recuperables, para ello se ha establecido el procedimiento:

- UPE-G02 Control de Registros

En este procedimiento se define el control para la identificación, legibilidad, almacenamiento, protección, recuperación, definición del tiempo de conservación y resguardo de los registros del sistema.

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1 Compromiso de la Dirección

El Directorio representado por la Máxima Autoridad Ejecutiva, demuestra evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, así como de la mejora continua de su eficacia en los procesos a certificar, de la siguiente manera:

- a) Comunicando al personal de la Institución la importancia de satisfacer las necesidades de los clientes o usuarios y los requisitos legales y reglamentarios.
- b) Estableciendo la Política y los Objetivos de la Calidad.
- c) Llevando a cabo las Revisiones por la Dirección y
- d) Asegurando la disponibilidad de recursos.

El Presidente Ejecutivo de la Aduana Nacional de Bolivia, asume el compromiso por los siguientes aspectos:

- Es el primer responsable de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, acorde con los requerimientos exigidos en la normatividad vigente.
- Define, aplica y practica la Política y los Objetivos de la Calidad y otorga los medios necesarios para asegurar su comprensión, implementación y mantenimiento.
- Designa personal formado en temas de calidad, para disponer de responsables de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Aprueba y autoriza cambios en el Manual de la Calidad.
- Apoya la provisión de recursos para la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Apoya el funcionamiento del Comité de Calidad y participa en la ejecución de los procesos estratégicos definidos en el punto 4.1 (Requisitos Generales) del presente Manual.

5.2 Enfoque al cliente

La Máxima Autoridad Ejecutiva de la Institución, asegura que los requisitos del cliente o usuario se determinen y se cumplan con el propósito de aumentar la satisfacción del mismo. Con este fin cuenta con los requisitos del servicio que han sido definidos en los procesos, procedimientos y normas legales, considerando las necesidades de los clientes.

Toda la Institución trabaja para la satisfacción de los clientes, por tanto, es necesario tomar información periódica sobre sus niveles de satisfacción, para lo cual la Unidad de Servicio a Operadores, dispone de medios para la medición de la Satisfacción del Cliente. Ésto se realiza mediante registro de información del nivel de satisfacción de los clientes, reuniones programadas y no programadas con los clientes, el levantamiento de actas o

minutas de reuniones, los registros de actividades y trabajos pendientes para los clientes, buzón de sugerencias y libros de quejas.

5.3 Política de la calidad

El Directorio de la Aduana Nacional de Bolivia, tiene establecida su Política de Calidad, considerando siempre que el servicio que brinda, debe satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, como un esfuerzo conjunto de todos sus trabajadores. Para el efecto, la Dirección de la Aduana Nacional de Bolivia, ha establecido su Política de Calidad como un compromiso para alinear los esfuerzos de la Institución en el logro y mantención de su Sistema de Gestión de la Calidad.

POLÍTICA DE LA CALIDAD

El Directorio de la Aduana Nacional de Bolivia ha establecido como Política Institucional, el logro de la eficacia y la eficiencia en la gestión de los procesos de importación para el consumo, exportación definitiva y depósitos aduaneros, de acuerdo a la normatividad técnica vigente y a los requisitos de la Norma ISO 9001:2000, logrando una interacción adecuada entre estos procesos y los de fiscalización, sistemas, atención a los operadores de comercio exterior, administrativos, financieros y recursos humanos, coadyuvando a la institucionalización de un proceso de Mejora Continua.

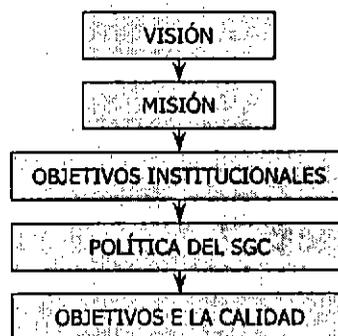
La Política de la Calidad se difunde, revisa y se mide su vigencia a través de todo evento relacionado con el Sistema de Gestión de la Calidad, publicándola en lugares visibles y/o a través de medios electrónicos. Es responsabilidad de todo el personal de la Institución conocer e interiorizar en sus actividades diarias los principios establecidos en la Política de Calidad. El control del cumplimiento de este aspecto es responsabilidad de la Unidad de Planificación Estratégica Institucional.

La Política y Objetivos de la Calidad son revisados para su continua adecuación y eficacia durante la Revisión por la Dirección.

5.4 Planificación

5.4.1 Objetivos de la Calidad

La Aduana Nacional de Bolivia establece sus objetivos de calidad tomando como referencia la política de la calidad y los objetivos institucionales:



Los objetivos de la calidad establecidos son medibles y coherentes con la política de calidad. Cada objetivo deriva en actividades, indicadores y metas.

Para aprobar y difundir los objetivos se tiene en cuenta:

La difusión a todo el personal, de los objetivos de calidad, así como su avance y cumplimiento, en lugares visibles de las oficinas y a través de la Intranet y del correo electrónico.

El planeamiento institucional comprende las acciones de mejora y las acciones operativas a ser desarrolladas por la Institución, en un lapso de tiempo determinado, con base en los objetivos institucionales formulados a partir de la visión y la misión institucional. El seguimiento al plan institucional es realizado periódicamente por la Unidad de Planificación Estratégica Institucional, a través de las siguientes actividades:

En cuanto a los objetivos institucionales:

- Las gerencias nacionales, unidades, gerencias regionales y administraciones aduaneras, remiten trimestralmente a la Unidad de Planificación Estratégica Institucional los avances de sus objetivos. El resultado de su evaluación puede dar lugar a su reformulación.

En cuanto a los objetivos de calidad:

- Las Gerencias Nacionales, Unidades, Gerencias Regionales y Administraciones Aduaneras, establecen un programa de actividades que apoye al cumplimiento de los objetivos de calidad establecidos.
- Estas dependencias designan un coordinador para el seguimiento del cumplimiento de los objetivos y su programa de actividades, quien informa mensualmente a su jefe máximo los avances, señalando los temas críticos que requieren ser tratados a nivel del Comité de Calidad, para asegurar el cumplimiento de los objetivos trazados.
- Las Gerencias Nacionales, Unidades, Gerencias Regionales y Administraciones Aduaneras, informan a la Unidad de Planificación Estratégica Institucional, el avance o cumplimiento de sus objetivos de la calidad, así como la modificación de los mismos cuando se crea necesario.

Los avances del cumplimiento de los objetivos de la calidad, conjuntamente con los programas de actividades vinculados a la Aduana Nacional de Bolivia, son reportados a la Máxima Autoridad Ejecutiva, a fin de que se adopten las medidas que permitan asegurar el funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

El Directorio de la Aduana Nacional de Bolivia, ha establecido los siguientes objetivos de la calidad:

- 1) Cumplimiento pleno de los procesos principales de la Aduana Nacional de Bolivia: Control de las Importaciones para el Consumo y las Exportaciones Definitivas, así como del proceso interrelacionado de Depósitos Aduaneros y de los procesos de

- apoyo y gestión como Informática, Planificación Estratégica, Servicio de Atención a Operadores de Comercio Exterior, Administración, Finanzas y Recursos Humanos.
- 2) Mejora de la interfuncionalidad de las Gerencias Nacionales, Gerencias Regionales y Unidades de la Institución.
 - 3) Aumento de la satisfacción de los usuarios del servicio aduanero, reflejado en adecuados indicadores de gestión.
 - 4) Cumplimiento pleno de autoridades y responsabilidades en conformidad con los reglamentos y procedimientos establecidos.
 - 5) Aumento de la productividad institucional, evidenciada en la mejora de los indicadores de desempeño y rendimiento funcional.
 - 6) Aumento de la capacidad predictiva, reflejada en la disminución de problemas operativos.
 - 7) Aumento del trabajo responsable, participativo y proactivo, complementado con el reconocimiento personal.
 - 8) Mejora de las relaciones contractuales con los proveedores.

5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad

El Presidente Ejecutivo de la Aduana Nacional de Bolivia asegura que:

La planificación del Sistema de Gestión de la Calidad inserta dentro del proceso de planificación institucional, estableciendo para tal fin:

- El Plan Estratégico Institucional.
- Los Objetivos de la Calidad.
- El control y, en particular, el seguimiento de los procesos de importación para el consumo, exportación definitiva y depósitos.

A fin de cumplir con los requisitos de los clientes en los servicios de la Institución, la Aduana Nacional de Bolivia planifica sus actividades, en particular las acciones contempladas en los diferentes procesos que son parte del Sistema de Gestión de la Calidad.

Para ello la Unidad de Planificación Estratégica Institucional coordina la elaboración del Programa Operativo Anual (POA), bajo límites presupuestarios emitidos por el Ministerio de Hacienda y considera los siguientes aspectos:

- El Directorio establece lineamientos y políticas institucionales.
- La Gerencia Nacional de Administración y Finanzas, elabora las proyecciones Presupuestarias basadas en las directrices emitidas anualmente por el Ministerio de Hacienda.
- La planta ejecutiva formula en consenso, los objetivos de gestión con base en los cuales se formulan los objetivos de cada área funcional y sus operaciones relacionadas, conformando así el POA de cada área.
- La Unidad de Planificación Estratégica Institucional consolida en un solo documento los POA's de cada área funcional, dando lugar al POA institucional para consideración de la Gerencia General.
- La Gerencia General presenta a la Presidencia Ejecutiva el POA institucional.

- El Presidente Ejecutivo pone a consideración del Directorio, para su aprobación, el POA institucional.

5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

5.5.1 Responsabilidad y autoridad

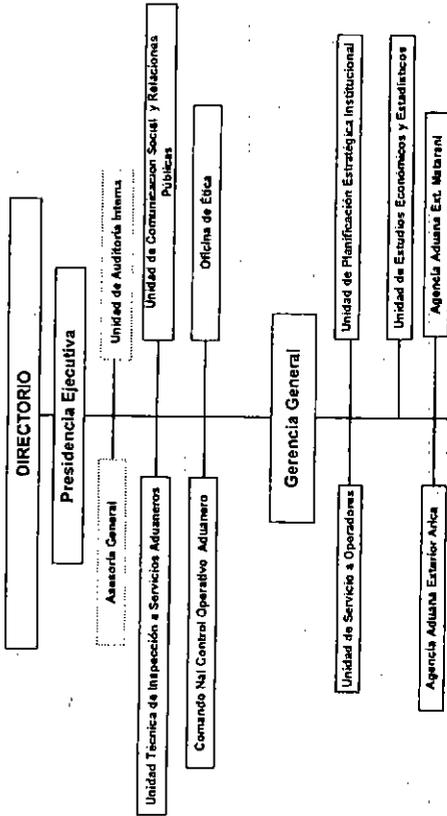
La responsabilidad y autoridad en la Institución está definida en el MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES, donde se tienen descritas las funciones de las áreas que componen la Institución. En este documento se definen además líneas de dependencia en nivel de autoridad y las responsabilidades, con lo cual se establece una estructura organizacional que permita cumplir con los objetivos de la Institución y con los del Sistema de Gestión de la Calidad. Es responsabilidad de todo el personal de la Aduana Nacional de Bolivia, cumplir lo establecido en el Manual de Organización y Funciones.

En el organigrama de la Institución se establecen los niveles jerárquicos y las líneas de dependencia y autoridad. En los procedimientos, se precisan los responsables de la ejecución de los procesos.



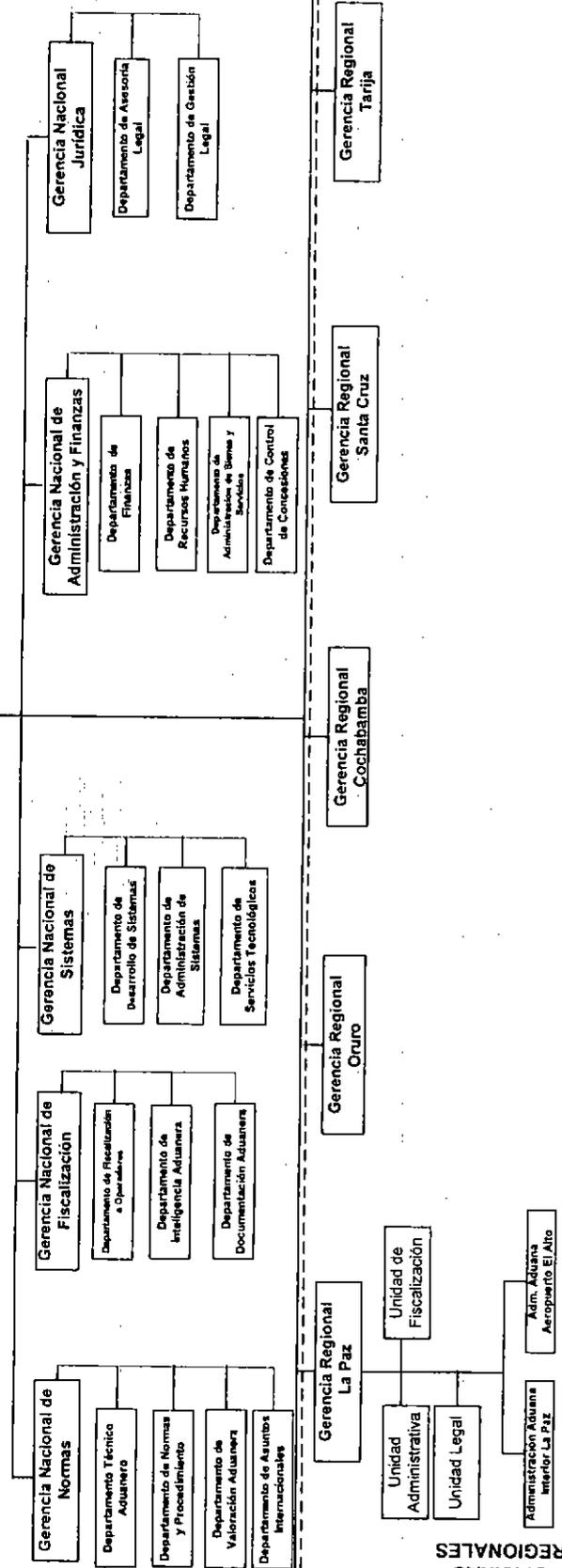
ESTRUCTURA ORGANICA FUNCIONAL ADUANA NACIONAL DE BOLIVIA

OFICINA CENTRAL



Elaborado por: Unidad de Planificación Estratégica
 Revisión
 RD 02-00-03 del 20/02/03
 RD 02-00-03 del 24/04/03
 RD 02-01-03 del 18/06/03
 RD 02-01-04 del 17/06/04
 Ley No. 2755 de 28/09/2004 (a)
 (*) Comando Regional COA tiene dependencia lineal del Subcomando Nacional del COA

OFICINAS REGIONALES



El Manual de Organización y Funciones de la Aduana Nacional de Bolivia establece:

- El objetivo de creación de la Aduana Nacional de Bolivia, en sujeción a su marco jurídico. Este objetivo constituye el punto de partida para el diseño de la Organización y mecanismos adecuados para permitir su accionar.
- Identifica las funciones de la ANB, las agrupa y divide, determinando sus unidades organizacionales a nivel horizontal.
- Las unidades organizacionales identificadas a nivel horizontal, distinguen áreas específicas de decisión, de asesoramiento, de apoyo técnico, de apoyo administrativo y operativo.
- Define la transferencia y delegación de competencia administrativa, técnica, de autoridad y/o de decisión en forma exclusiva o parcial sobre actos y actividades determinadas.
- Transfiere atribuciones, deberes y responsabilidades de un nivel superior o de un mismo nivel jerárquico, delegando competencia y designando funciones, con facultad de decisión.
- Establece equipos interdisciplinarios de trabajo conformados por miembros de la entidad para que realicen funciones específicas.

La Aduana Nacional de Bolivia, dentro de la política de modernización del Estado y para cumplir con sus funciones, se organiza bajo los siguientes niveles jerárquicos:

Nivel de Dirección Estratégica: **Directorio**

Nivel Ejecutivo: **Presidencia Ejecutiva**
Gerencia General

Nivel de Control, Coordinación y apoyo: **Auditoria Interna**
Unidad de Planificación Estratégica
Institucional
Unidad de Servicio a Operadores
Unidad Técnica de Inspección de Servicios
Aduaneros
Oficina de Ética
Unidad de Control Operativo Aduanero
Unidad de Estudios Económicos y
Estadística

Nivel Gerencial: **Gerencia Nacional de Normas**
Gerencia Nacional de Fiscalización
Gerencia Nacional de Sistemas
Gerencia Nacional de Administración y Finanzas
Gerencia Nacional Jurídica

Nivel Desconcentrado: **Gerencias Regionales**
Administraciones aduaneras
Agencia Exterior de Aduanas

Además del Manual de Organización y Funciones se cuenta con el Manual de Puestos para los funcionarios de la Aduana Nacional de Bolivia.

5.5.1.1 Presidente Ejecutivo

Es quien determina las responsabilidades y autoridad para la ejecución de las actividades del personal de la Aduana Nacional de Bolivia, a través de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad, *Manual de Organización y Funciones (MOF)* y *Manual de Descripción de Cargos (MDC)*, procedimientos y directivas, así como del presente Manual. Es responsable del Sistema de Gestión de la Calidad, de la aprobación e implantación de la política y objetivos de la calidad, así como de proporcionar los recursos necesarios para el funcionamiento del sistema y revisar periódicamente el Sistema de Gestión de la Calidad.

5.5.1.2 Comité de la Calidad

Integrado por:

- Gerente General
- El Representante de la Dirección (Jefatura de la Unidad de Planificación Estratégica Institucional)
- El Gerente Nacional de Normas
- El Gerente Nacional de Fiscalización.
- El Gerente Nacional de Sistemas
- El Gerente Nacional Jurídico
- El Gerente Nacional de Administración y Finanzas
- El Jefe de la Unidad de Servicio a Operadores

Le corresponde a este Comité las siguientes responsabilidades:

- Asegurar la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001 versión 2000.
- Identificar la necesidad de recursos.
- Proponer al Presidente Ejecutivo, ajustes o modificaciones al Manual de la Calidad y verificar su implementación.
- Proponer el programa anual de auditorías de gestión de la calidad.
- Evaluar periódicamente el estado de las no conformidades y las acciones correctivas y preventivas.
- Evaluar la información respecto a la satisfacción de los clientes.
- Apoyar al Presidente Ejecutivo en la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad.

5.5.1.3 Unidad de Planificación Estratégica Institucional

La Unidad de Planificación Estratégica Institucional tiene como función básica apoyar la gestión del Presidente Ejecutivo y del Comité de la Calidad a través de las siguientes actividades:

- a) Seguimiento a la administración operativa del Sistema de Gestión de la Calidad:
 - Verificar la implementación de los documentos.
 - Controlar la distribución de los documentos, el acceso y la vigencia de los mismos.
- b) Auditorías de gestión de la calidad y acciones correctivas y preventivas:
 - Planificación y Seguimiento de las Auditorías de Gestión de la Calidad en lo relativo a la ejecución, control y al levantamiento de las no conformidades encontradas.
 - Seguimiento de las solicitudes de acción correctiva y preventiva.
- c) Organización de la Reunión de la Dirección para la Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad.
- d) Seguimiento de los indicadores de gestión de procesos.
- e) Apoyar a las dependencias involucradas en la implantación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.
- f) Otros que encargue el Presidente Ejecutivo y/o el Comité de Calidad.

5.5.1.4 Representante de la Dirección

La Aduana Nacional de Bolivia, ha designado como su Representante, para temas relacionados al Sistema de Gestión de la Calidad, al Jefe de la Unidad de Planificación Estratégica Institucional, cuyas competencias están definidas en los siguientes puntos:

- Asegurar que se establezcan, pongan en práctica y mantengan los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo a la Norma ISO 9001 Versión 2000.
- Formular y aprobar los programas de auditorías internas de gestión de la calidad y externas, así como la ejecución de programas de levantamiento de no conformidades, acciones preventivas y acciones correctivas.
- Asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en los diferentes niveles de la Institución que se encuentran dentro del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Coordinar con la Presidencia Ejecutiva y con el Comité de la Calidad, la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad y las necesidades de mejora.
- Controlar la aplicación y cumplimiento de lo establecido en el Manual de la Calidad.
- Informar a la Presidencia Ejecutiva, sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad.

5.5.2 Comunicación interna

La Unidad de Planificación Estratégica Institucional propicia la comunicación interna entre los diferentes niveles de la Institución respecto del Sistema de Gestión de la Calidad y su efectividad. Ésta se ejecuta a través de reuniones efectuadas por las diferentes

dependencias dirigidas por las gerencias y jefaturas de área según corresponda. La comunicación interna es también propiciada a través de la información remitida vía intranet y e-mail y otras publicaciones incidiendo principalmente en los siguientes temas:

- a) Cumplimiento de la política y objetivos de la calidad.
- b) Estado de desempeño de los procesos.
- c) Satisfacción de clientes / usuarios.
- d) Resultados de auditorías de GC, acciones correctivas y preventivas.
- e) Resultados de la Revisión por la Dirección.
- f) Cambios y mejoras del Sistema de Gestión de la Calidad.

En la Aduana Nacional de Bolivia se han definido dos campos de aplicación para las comunicaciones:

- a) Comunicaciones operativas para los procesos principales y vinculados del Sistema de Gestión de la Calidad.
- b) Comunicaciones administrativas y de gestión para los procesos de apoyo.

Para ambos tipos de comunicaciones, la Aduana Nacional de Bolivia cuenta con los siguientes medios de comunicación: internet, intranet, fax, teléfono, courier, correo electrónico; los que son utilizados tanto para la comunicación interna como externa. Se asegura que la comunicación sea formal y registrada, por razones de cumplimiento de la normatividad gubernamental.

5.6 Revisión por la Dirección

La Institución efectúa por lo menos una vez al año la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad, con la finalidad de asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia continua. La revisión debe incluir la evaluación de oportunidades de mejora y la necesidad de realizar cambios en el sistema, incluyendo la política y los objetivos de la calidad.

La Dirección de la Institución, tiene la responsabilidad, con el apoyo permanente de la Unidad de Planificación Estratégica Institucional, de hacer el seguimiento y control a los resultados de las siguientes actividades relacionadas con la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad:

- Elaboración y aplicación de documentos del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Cumplimiento de los registros definidos en los procedimientos.
- Realización de las auditorías internas de gestión de la calidad, así como las de carácter externo.
- Realización de los programas de levantamiento de no conformidades, de acciones preventivas y de acciones correctivas.
- Realización de reuniones con los usuarios y seguimiento al cumplimiento de las actas de comunicación de dichas reuniones.
- Resultados de los estándares de calidad y productividad de los procesos de importación para el consumo y exportación definitiva.
- Decisiones de las reuniones del Comité de la Calidad.

- Acercamientos y contactos directos con el personal, los proveedores y los clientes para detectar oportunidades de mejora, las cuales por decisión directa de la Dirección pueden convalidarse.
- Otras que considere pertinentes para mejorar la eficacia y eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad.

La Unidad de Planificación Estratégica Institucional debe mantener actualizados los informes de resultados de todos los temas señalados en los puntos anteriores, para que las decisiones de la Dirección se realicen en función a datos, hechos e información, evitando el recurrir a suposiciones.

5.6.3 Resultados de la Revisión por la Dirección

Los resultados de la Revisión de la Dirección se plasman en documentos de recomendaciones específicas, que se procesan en la Unidad de Planificación Estratégica Institucional, donde se hace el resumen final de las recomendaciones, observaciones, sugerencias, mejoras y observaciones de la Dirección.

A partir de ese procesamiento de información, la Unidad de Planificación Estratégica Institucional debe elaborar un cronograma de tareas que permita atender las recomendaciones de la Dirección y ponerlas en consideración del Comité de Calidad, para asignar responsables, definir plazos de cumplimiento y gestionar recursos si son necesarios.

6. GESTIÓN DE RECURSOS

6.1 Provisión de recursos

La Aduana Nacional de Bolivia identifica y prioriza sus necesidades de acuerdo al: Plan General de Desarrollo Económico y Social, Plan Estratégico Institucional y Techo presupuestario establecido por el Ministerio de Hacienda.

La Unidad de Planificación Estratégica Institucional elabora el Plan Operativo Anual, según el Plan Estratégico Institucional, y lo envía a la Gerencia Nacional de Administración y Finanzas, para su incorporación al Proyecto de Presupuesto General de la Nación elaborado según lo establecido por el Reglamento Específico del Sistema de Presupuestos.

La Gerencia Nacional de Administración y Finanzas consolida el Presupuesto Anual, en el que considera los recursos necesarios para:

- a) Implantar, mantener y mejorar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos, y
- b) Aumentar la satisfacción del cliente / usuario mediante el cumplimiento de sus requisitos.

La información de entrada para el presupuesto anual es remitida por las gerencias nacionales, unidades y gerencias regionales.

La Dirección de la Aduana Nacional de Bolivia, asegura la provisión de los recursos adecuados para la implementación de su Sistema de Gestión de la Calidad. Para ello se han identificado las necesidades de recursos, incluida la designación del personal entrenado que administre, realice y verifique las actividades relacionadas con la calidad.

Siguiendo este proceso establecido, la Aduana Nacional de Bolivia se asegura de la provisión de recursos económicos que le permiten su funcionamiento y el cumplimiento de sus objetivos.

6.2 Recursos humanos

6.2.1 Generalidades

El Departamento de Recursos Humanos de la Gerencia Nacional de Administración y Finanzas tiene las siguientes funciones:

- Propuesta y administración de las competencias del personal en función de la educación, formación, habilidades y experiencias requeridas.
- Inducción de personal (en caso de nuevas contrataciones) y sensibilización.
- Capacitación técnica y administrativa complementaria.
- Evaluación de la capacitación.

La Dirección de la Aduana Nacional de Bolivia, considera a su recurso humano, como el más importante, que afecta de manera directa los buenos resultados y el logro de los objetivos.

La incorporación del personal a la Institución sigue un proceso adecuado de selección, siguiendo criterios con base en perfiles de cargo definidos y análisis de competencias profesionales. Cada persona que se contrata, cumple con el perfil profesional que le faculta a ejercer el cargo bajo estándares de calidad y eficiencia. Este proceso está documentado en el Sistema de Administración de Personal.

6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación

6.2.2.1 Competencia

A través de los registros del legajo de cada funcionario, se evidencia la formación, educación y experiencia requerida para cada nivel ocupacional (que incluye registros como títulos profesionales, certificados de capacitación y entrenamiento, años de experiencia, etc.).

6.2.2.2 Sensibilización y toma de conciencia

- a) El Departamento de Recursos Humanos cuenta con un programa de inducción para el personal ingresante a la Aduana Nacional de Bolivia.
- b) Cada gerencia nacional, unidad o gerencia regional, a fin de asegurar que el personal es conciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de como éstas contribuyen al logro de los objetivos de calidad, dispone la

ejecución de charlas de sensibilización y reuniones en coordinación con el Departamento de Recursos Humanos.

- c) El Departamento de Recursos Humanos envía mensajes de sensibilización en temas relacionados a liderazgo, importancia de trabajo en equipo, etc. vía e-mail, o cualquier otro medio. Respecto a los temas de calidad, éstos son difundidos por la Unidad de Planificación Estratégica Institucional; temas de ética y conducta funcionaria son difundidos por la Oficina de Ética.

6.2.2.3 Formación y entrenamiento

La Aduana Nacional de Bolivia se asegura que todo el personal reciba el adecuado entrenamiento que lo capacita para el desempeño de su actividad. Esto se logra mediante la capacitación del personal, para lo cual se tiene definido un programa anual de formación, cuya ejecución fortalece las capacidades, habilidades y competencias del personal de la Institución.

Es tarea de los responsables de cada área, en coordinación con el Departamento de Recursos Humanos, identificar las necesidades de capacitación y entrenamiento, planificar y promover cursos de capacitación, evaluando el desarrollo técnico - profesional del personal. El Departamento de Recursos Humanos, mantiene registros e informes del entrenamiento del personal involucrado con el Sistema de Gestión de la Calidad.

El Departamento de Recursos Humanos elabora programas de capacitación con base en la detección de necesidades técnicas y/o administrativas necesarias para el mejor cumplimiento de las funciones institucionales.

El Departamento de Recursos Humanos mantiene los registros actualizados sobre la educación, formación, habilidades y experiencia del personal en los Files de cada servidor público.

Para la toma de conciencia respecto a la calidad en general, se realizan de forma periódica programas de capacitación en temas de la calidad, calidad del servicio, atención al cliente y otros, los cuales permiten interiorizar conceptos que promueven el compromiso y participación del personal en la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.

La Aduana Nacional de Bolivia cuenta con perfiles de cargo considerados en los siguientes documentos:

- a) Manual de Puestos.
- b) Convocatorias públicas de Reclutamiento y Selección de Personal.
- c) Resoluciones Presidenciales de Aprobación de Convocatorias Públicas de Reclutamiento y Selección de Personal.

La capacitación y formación del personal sigue el siguiente proceso:

- **Detección de Necesidades de Capacitación:** Se realiza con una frecuencia anual.
- **Programación de la Capacitación:** Implica la formulación del Plan Anual de Capacitación y su presupuesto.
- **Ejecución de la Capacitación:** El Departamento de Recursos Humanos ejecuta el programa de capacitación, apoyado en convenios de fortalecimiento institucional.
- **Evaluación de la Capacitación:** Se evalúa la eficacia de la formación brindada en relación con el trabajo que desempeña el personal favorecido con acciones de formación. Se efectúa evaluaciones de aprovechamiento de la capacitación, mediante informes de la capacitación y posterior réplica de los cursos para el personal de la Institución, dado en forma interna.

Los procesos de reclutamiento y selección de personal siguen la siguiente rutina:

- Declaratoria de vacancia de puesto.
- Solicitud de emisión de Resolución Administrativa de Presidencia y nombramiento del Comité de Selección.
- Verificación del Perfil de cargo.
- Definición de metodología y fases de evaluación.
- Realización de las evaluaciones definidas e identificación de candidatos elegibles.
- Elaboración del informe del Comité de Selección a Presidencia Ejecutiva solicitando la aprobación de las recomendaciones de contratación.
- Emisión de Memorando de Designación y Acta de Posesión.

6.2.2.4 Inducción del personal

En caso de movimiento de personal que ingrese a trabajar a cualquier dependencia de la Aduana Nacional de Bolivia, el jefe inmediato superior es el encargado de orientar e inducir al personal en los temas operativos y la Unidad de Planificación Estratégica Institucional en lo relacionado al Sistema de Gestión de la Calidad. La Gerencia Nacional de Administración y Finanzas, vía el Departamento de Recursos Humanos, remite a las gerencias antes mencionadas el formato de "Inducción de Personal" para el personal ingresante o cambiado, el cual debe ser devuelto para constituirse en evidencia de la inducción realizada y ser posteriormente incluida en el "File Personal".

6.3 Infraestructura

La Aduana Nacional de Bolivia cuenta con la infraestructura necesaria para brindar los servicios y lograr la calidad ofrecida. La infraestructura incluye:

- a) Espacio de trabajo e instalaciones apropiadas (edificios, almacenes, zonas de archivo y oficinas).

- b) Equipos e instrumentos de inspección y control.
- c) Equipos de computación (hardware y software).
- d) Servicios de apoyo (transporte, soporte informático y de comunicación).

La Gerencia Nacional de Administración y Finanzas es la encargada del mantenimiento de la infraestructura, el cual se realiza de acuerdo a los requerimientos de las áreas usuarias o como resultado de la supervisión del personal de esta Gerencia.

El mantenimiento de los equipos de computación es administrado por la GNS que cuenta con un programa de mantenimiento preventivo. La GNS, para el mejor cumplimiento de sus funciones y garantizar las actividades operativas aduaneras cuenta con los siguientes procedimientos:

1. Reglamento de Uso de Intranet e Internet
2. Reglamento de Uso de Correo Electrónico
3. Reglamento de Instalación y Usos de Equipos de Computación
4. Reglamentación de Seguridad de Recursos Informáticos
5. Procedimiento para el Control de Calidad del Software
6. Procedimiento para Proyectos Regionales de Desarrollo de Software
7. Instructivo para Seguimiento a Caídas de Comunicaciones
8. Instructivo para Cambios en los Sistemas Informáticos
9. Instructivo para Contingencias SIDUNEA (Base de Datos Oracle 8.0.6)
10. Instructivo para Contingencias Sistema SIDUNEA (Servidor Unixware)
11. Instructivo Atención de Requerimientos de Desarrollo de Software
12. Instructivo para el Control de Calidad de la Documentación
13. Instructivo para la Replicación Remota de la Información de SIDUNEA
14. Guía para el Diseño de Sistemas
15. Guía para el Modelado del Análisis de Datos

La Aduana Nacional de Bolivia brinda a su personal instalaciones adecuadas para un buen desempeño de su trabajo. Dispone de una Oficina Central en la ciudad de La Paz y cinco Gerencias Regionales en La Paz, Oruro, Cochabamba, Santa Cruz y Tarija. De estas Gerencias dependen varias Administraciones de Aduana, quienes realizan las operaciones de despacho aduanero.

La Aduana Nacional de Bolivia asegura la disponibilidad de materiales, equipos e instrumentos necesarios para mantener los estándares de calidad en sus procesos de realización del servicio y en sus procesos de apoyo.

6.4 Ambiente de trabajo

Para lograr la conformidad de los servicios que presta la Aduana Nacional de Bolivia, se ha implementado en las diferentes áreas de trabajo lo siguiente:

- a) Condiciones ambientales del trabajo, según las exigencias de las actividades que se desarrollan y que permiten la interacción del personal.
- b) Métodos de trabajo (procedimientos, instructivos, guías, cartas circulares).
- c) Instalación de servicios mínimos requeridos para la comodidad del personal.

La Institución brinda al personal las condiciones apropiadas de operatividad, provee en forma periódica equipos y materiales; capacita y forma en distintos temas que hacen a las actividades vinculadas directa o indirectamente con el comercio exterior.

Otro aspecto relacionado con la calidad es el constante control del cumplimiento de normas de orden y limpieza, tanto en las oficinas, como en las instalaciones auxiliares. Dispone de centros de archivo documental.

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.1 Planificación de los procesos de realización del producto

La Aduana Nacional de Bolivia planifica y desarrolla los procesos necesarios para la conformidad de sus clientes (importadores, exportadores, despachantes de aduanas, operadores del comercio exterior) que se enmarcan dentro de los lineamientos y requisitos de un Sistema de Gestión de la Calidad. Esta planificación es coherente con los requisitos de los otros procesos que forman parte del Sistema de Gestión de la Calidad (ver 4.1)

Mediante la planificación, la Aduana Nacional de Bolivia determina lo siguiente:

- a) Los objetivos institucionales y específicos del servicio que se presta, a través del Plan Estratégico Institucional y del Plan Operativo Anual respectivamente.
- b) Los requisitos del servicio, establecidos en la normatividad existente y en la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad.
- c) Los procedimientos que permiten un adecuado control, seguimiento y medición del servicio brindado, asegurando una mejora continua en la prestación del mismo, para lo cual, la Alta Dirección se asegura de contar con los recursos requeridos.
- d) Los registros que son necesarios para proporcionar evidencia que los procesos de ejecución de los servicios aduaneros han sido cumplidos.

La planificación se realiza en función al Plan Estratégico Institucional, formulado para el periodo 2005-2007, conforme al análisis de la problemática y avance del proceso de institucionalización de la Aduana Nacional de Bolivia, que define los objetivos a mediano y largo plazo de la Institución.

El proceso de planificación cuenta con un sistema de control integral, sustentado por indicadores, objetivos y un sistema de alertas tempranas para realizar ajustes en los cursos de acción.

7.2 Procesos relacionados con el cliente

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio

La Aduana Nacional de Bolivia determina los requisitos relacionados con el servicio que presta con base en:

- a) Los requisitos especificados por los operadores del comercio exterior.

- b) Los requisitos no especificados por el operador del comercio exterior, pero necesarios para la facilitación del comercio exterior y el control aduanero.
- c) Requisitos adicionales determinados por la Institución.

Estos requisitos se encuentran especificados en la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad y en la normativa legal vigente.

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio

La Aduana Nacional de Bolivia revisa el cumplimiento de los requisitos del servicio durante:

- La validación de la información de entrada, constituida por las Declaraciones Únicas de Importación (DUI's) y Declaraciones Únicas de Exportación (DUE's) presentadas por los operadores de comercio exterior.
- La recepción del manifiesto de carga, de las DUI's, DUE's y orden de embarque remitidos por el operador de comercio exterior.
- El cumplimiento de los controles establecidos para el seguimiento y control del servicio aduanero.

La revisión de estos requisitos permite asegurar que:

- Los requisitos de los servicios, estén claramente definidos.
- Las diferencias existentes entre los requisitos del servicio y lo cumplido por el operador de comercio exterior se resuelvan.
- La Institución tiene la capacidad para cumplir con los requisitos establecidos.

Los resultados de la revisión y las acciones originadas por la misma son registrados en el sistema informático SIDUNEA ++.

La Aduana Nacional de Bolivia recibe los requisitos del cliente - Estado a través de la normatividad legal para su cumplimiento, la Gerencia Nacional de Normas es responsable de identificar los nuevos requisitos legales y adecuar los procedimientos afectados, según lo establecido en los procedimientos:

GNN-G01 Procedimiento para la Elaboración de Documentos

GNN-G01-I01 Instructivo sobre Revisión y Aprobación de Procedimientos Aduaneros

Cuando los requisitos de los servicios que brinda la Aduana Nacional de Bolivia son cambiados, la Gerencia Nacional de Normas se asegura que la documentación relativa a éstos sea actualizada y que el personal ejecute los cambios realizados, según lo establecido en los procedimientos:

GNN-G01 Procedimiento para la Elaboración de Documentos

UPE-G01 Procedimiento de Control de Documentos

Para la atención de los servicios aduaneros, la Institución revisa los recursos técnicos, humanos y logísticos que requiere para el cumplimiento de los requisitos relacionados con el servicio. Si se detecta alguna limitante para cumplir con algún requisito del usuario, este

aspecto se hace conocer a las instancias superiores a fin de tomar las previsiones que permitan superar la limitante.

7.2.3 Comunicación con los clientes

La Aduana Nacional de Bolivia en la prestación del servicio aduanero ha identificado y establecido las disposiciones necesarias para lograr un sistema eficaz de comunicación con el cliente que abarca lo referente a:

- Información sobre los servicios.
- Tratamiento de consultas y trámites.
- Retroalimentación de los clientes, incluyendo quejas de los mismos.
- Información sobre disposiciones legales.

7.2.3.1 Información sobre los servicios

La información sobre los servicios se encuentra a disposición de los clientes o usuarios a través de la Aduana Nacional de Bolivia - virtual (www.aduana.gov.bo). Asimismo, ésta se brinda también a través de las ventanillas de orientación al usuario en la Unidad de Servicio a Operadores - Oficina Central - y en las Gerencias Regionales. Las estadísticas sobre el comercio exterior y las particularidades del servicio aduanero se publican periódicamente.

7.2.3.2 Atención de consultas y trámites

Se realiza a través de las líneas telefónicas y la web de la Aduana Nacional de Bolivia que se encuentran a disposición de los usuarios; los trámites y consultas se atienden a través de las ventanillas de las Administraciones de Aduana y de la Oficina Central (Unidad de Servicio a Operadores).

7.2.3.3 Retroalimentación de los clientes

Para obtener la retroalimentación de los clientes, se tiene previsto la aplicación del procedimiento "Determinación de los Requisitos del cliente y Medición de la Satisfacción del Cliente" (USO-C01) donde se establece la realización periódica de encuestas que miden el nivel de satisfacción con respecto al servicio aduanero prestado por la Institución.

El análisis de las quejas de los clientes permite retroalimentar el servicio que se les brinda, dependiendo de las características de éstas:

- Quejas con incidencia tributaria que afecten o infrinjan lo establecido en el Código Tributario, Ley General de Aduanas y su reglamento, normas conexas.
- Quejas sin incidencia tributaria por defecto de tramitación e incumplimiento de plazos establecidos en la Ley General de Aduanas y su reglamento, normas y procedimientos conexas.

7.3 Diseño y desarrollo

El diseño de los procedimientos aduaneros se rige por los siguientes procedimientos e instructivos:

- Control de documentos (UPE-G01)
- Elaboración de Documentos (GNN-G01)
- Revisión y Aprobación de Procedimientos Aduaneros (GNN-G01-I01)

7.4 Compras

7.4.1 Control de compras

La Aduana Nacional de Bolivia realiza sus actividades con la participación de proveedores internos y externos. La Gerencia Nacional de Administración y Finanzas, controla sus procesos de compra para asegurar que el bien o servicio adquirido, cumpla los requisitos de compra señalados en las especificaciones técnicas de las bases de contratación y/o documentos de compra.

El tipo y alcance de control aplicados al proveedor y al bien o servicio adquirido, dependen del efecto que tienen sobre el servicio que presta la Aduana Nacional de Bolivia. En este sentido las compras de computadoras y equipos de comunicación, por cumplir un rol relevante en la prestación del servicio aduanero, son materia de control y evaluación de acuerdo a los requisitos de la Norma.

7.4.2 Evaluación de proveedores

La evaluación de proveedores que suministran equipos de computación y comunicaciones se atienen a la normatividad nacional establecida para el sector público boliviano.

Los operadores del comercio exterior, en particular los despachantes de aduana y los Concesionarios de Depósitos de Aduana, son considerados como proveedores, y como tal se sujetan al cumplimiento de lo establecido en:

- El Procedimiento para la Administración del Padrón de Operadores de Comercio Exterior de la Aduana Nacional de Bolivia (USO-C02).
- El Reglamento para la Concesión de los Depósitos Aduaneros, donde se establece que los concesionarios, en un plazo no mayor a 5 años a partir de su contratación, deberán certificarse con la Norma ISO 9001:2000.
- La categorización de los operadores de comercio exterior.

7.4.3 Información de las compras

La información requerida para la compra de computadoras y equipos de comunicación estará en función de los requerimientos de las áreas usuarias internas de la Aduana Nacional de Bolivia y de las respectivas especificaciones técnicas que establece la Gerencia Nacional de Sistemas (GNS) en el documento Lineamientos y Directrices de Compra de Equipos e Impresoras.

La información requerida para la habilitación de Despachantes de Aduana y de Concesionarios de Depósitos se hace en función de los requisitos establecidos por la Aduana Nacional de Bolivia y el Reglamento a la Ley General de Aduanas que en su artículo 44 establece que el número de Despachantes de Aduana es determinado anualmente por el Directorio de la Aduana Nacional de Bolivia, en función del crecimiento y requerimiento del comercio exterior boliviano.

7.4.4 Verificación de los servicios suministrados

La verificación de los productos y servicios (computadoras y equipos de comunicación) adquiridos por la Institución, se da de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Específico del Sistema de Administración de Bienes y Servicios de la Aduana Nacional de Bolivia.

Para el caso de los Despachantes de Aduana y de los Concesionarios de los Depósitos, la verificación de los servicios brindados se realiza a través de la Unidad de Servicio a Operadores y la Gerencia Nacional de Administración y Finanzas respectivamente, en conformidad a lo establecido en el procedimiento USO-C02 y el Reglamento para la Concesión de los Depósitos aduaneros.

7.5 Operaciones de producción

7.5.1 Control de operaciones del servicio

La Aduana Nacional de Bolivia planifica y controla las operaciones de ejecución del servicio aduanero indicado en el capítulo 2.2 - Alcance de este manual, a través de:

- a) La disponibilidad de información que describe las características del servicio a través de este manual, procedimientos y normativa legal.
- b) La planificación y los planes antes descritos (ver 7.1).
- c) La implantación de actividades de seguimiento y medición establecidas en los procedimientos.
- d) La implementación de actividades para asegurar la conformidad.

La prestación del servicio aduanero se realiza mediante: El cumplimiento de lo planificado en el Programa Operativo Anual, la aplicación de Procedimientos Operativos donde se establecen aspectos de control que permiten lograr los objetivos de calidad en los procesos y los requisitos de calidad establecidos en la prestación del servicio aduanero.

Cada Administración de Aduana es responsable de la aplicación y verificación y control del cumplimiento de los procedimientos, supervisada por su respectiva Gerencia Regional; lo cual a su vez es verificado por la Gerencia Nacional de Normas, la Gerencia Nacional de Fiscalización y la Unidad de Planificación Estratégica Institucional, esta última mediante las auditorías de gestión de la calidad.

7.5.2 Validación de procesos

La Aduana Nacional de Bolivia valida la ejecución de sus procesos aduaneros, mediante la aplicación del aforo y las acciones de fiscalización inmediata y posterior, en conformidad con lo establecido en los procedimientos:

| | |
|---------|---|
| GNN-M02 | Procedimiento de Aforo para la Importación |
| GNF-M01 | Procedimiento de Control Diferido Aduanero |
| GNF-M02 | Procedimiento de Fiscalización Aduanera Posterior |

7.5.3 Identificación y trazabilidad

La Aduana Nacional de Bolivia identifica y controla los factores que intervienen en un proceso y en la prestación de un servicio, no sólo en su incorporación al proceso, sino en su funcionamiento posterior. Para cumplir este objetivo es importante la identificación permanente de los elementos participantes en la realización de un proceso.

La Aduana Nacional de Bolivia identifica los servicios aduaneros que brinda de la siguiente forma:

- En el proceso de Importación se identifica a través del número de la Declaración Única de Importación (DUI) incluyendo los expedientes que ingresan por trámite documentario los cuales conservan como referencia el número de registro de la DUI.
- En el proceso de Exportación se identifica con el número de la Declaración Única de Exportación (DUE) incluyendo los expedientes que ingresan por trámite documentario, los cuales conservan como referencia el número de registro de la DUE asociada.

La trazabilidad de los servicios se realiza a través de los registros generados durante su ejecución y culminación del servicio de despacho aduanero.

El estado del servicio se puede comprobar a través de los módulos del SIDUNEA ++ y en los documentos que sustentan el despacho.

7.5.4 Bienes del cliente

Se consideran bienes del cliente:

- Los documentos originales presentados durante el despacho y para su regularización en los casos de despacho urgente y anticipado.
- Las mercancías que se encuentran en los depósitos aduaneros.
- Las muestras extraídas para valoración o análisis químico.

La documentación es conservada por los Despachantes de Aduana, quienes son responsables de su custodia y ubicación oportuna cuando lo solicite la Aduana Nacional de Bolivia.

La preservación de las mercancías que ingresan a depósito aduanero es de responsabilidad de los concesionarios de los depósitos.

En el caso de muestras para valoración de mercancías el responsable es la área que extrae la muestra; para el caso de muestras para análisis físico-químico, la área responsable es el Laboratorio.

Todo el personal de la Aduana Nacional de Bolivia que reciba documentación o registros del usuario es responsable de conservarlo en buenas condiciones y evitar su pérdida, daño o deterioro. En caso de pérdida o deterioro del bien del usuario, este debe ser informado registrándose el hecho y solucionado de acuerdo a lo normado al respecto.

7.5.5 Preservación del producto

Para el caso de los documentos originales proporcionados por el cliente para la regularización del despacho, estos deben ser conservados en lugares acondicionados para evitar su deterioro o pérdida. Estos documentos se identifican y mantienen en los archivos de los Despachantes de Aduana según lo normado al respecto.

Para el caso de las muestras, éstas deben ser conservadas en lugares acondicionados para evitar su deterioro o pérdida hasta su devolución.

7.6 Control de equipos de medición y monitoreo

La Aduana Nacional de Bolivia determina las actividades de medición y seguimiento que se requieran para proporcionar la evidencia de la conformidad del servicio aduanero, con los requisitos especificados a través de sus procedimientos.

Los equipos de medición están constituidos por las balanzas de pesaje de los concesionarios de los depósitos y por los equipos utilizados en el laboratorio encargado de los análisis de las muestras de los productos.

Para asegurar que las actividades de medición y seguimiento se realizan y son confiables, se requiere que sus equipos de medición sean:

- a) Calibrados o verificados a intervalos específicos o antes de su utilización, contra patrones de medición, trazables nacionales o internacionales.
- b) Ajustados o reajustados cuando sea necesario.
- c) Identificados en su estado de calibración.
- d) Protegidos contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medida.
- e) Protegidos contra daños y el deterioro durante la manipulación, mantenimiento y almacenamiento.

Se mantienen registros de los resultados de la calibración y la verificación.

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1 Generalidades

La Aduana Nacional de Bolivia establece el plan de control y monitoreo de sus procesos como mecanismo necesario para:

- Demostrar la conformidad del servicio brindado.
- Asegurar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

El plan de control y monitoreo de los procesos de la Aduana Nacional de Bolivia se centra en los procesos de importación para el consumo, exportación definitiva, depósitos, que se realiza por seguimiento y análisis de los principales registros de los procedimientos, los que deberán constituirse en adecuados indicadores de seguimiento y desempeño.

Se establece como sistema de retroalimentación, los resultados de las auditorías de gestión de la calidad y del seguimiento en general que se haga al cumplimiento de los procedimientos establecidos.

8.2 Medición y seguimiento

8.2.1 Satisfacción del cliente

La Aduana Nacional de Bolivia considera la medición del nivel de satisfacción del cliente como una medida del desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad, a fin de verificar el grado de cumplimiento con los requisitos del servicio establecido y la percepción del cliente sobre el servicio obtenido. Esta medición se hace a través de encuestas periódicas a los clientes sobre su nivel de conformidad con el servicio prestado por la Aduana Nacional de Bolivia en los servicios de importación para el consumo, exportación definitiva y depósitos de aduana. Indirectamente se complementa esta medición de satisfacción del cliente, con la evolución de la cantidad de quejas presentadas y el porcentaje de éstas que son consentidas.

8.2.2 Auditorías de Gestión de la Calidad

La Aduana Nacional de Bolivia a través de la Unidad de Planificación Estratégica Institucional, lleva a cabo auditorías de gestión de la calidad a intervalos planificados, para determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad:

- Está conforme con las actividades planificadas. (ver 7.1)
- Cumple con los requisitos de la Norma ISO 9001:2000, se ha implantado y se mantiene de manera eficaz.

Para la planificación de las auditorías de los servicios aduaneros de la Aduana Nacional de Bolivia, se ha establecido el programa de auditorías. Las auditorías son planificadas en función al estado e importancia de las actividades y áreas y, a los resultados de Auditorías de Gestión de la Calidad previas.

La descripción del proceso para la ejecución de las Auditorías de Gestión de la Calidad, su frecuencia, la metodología aplicada, la selección de Auditores de Gestión de la Calidad a fin de asegurar la imparcialidad de las mismas, se describe en el procedimiento:

UPE-G03 Auditorías de Gestión de la Calidad

La Institución mantiene en forma documental y virtual los resultados de las auditorías realizadas. Los responsables de las dependencias que son auditadas se aseguran que se tomen las acciones para eliminar no conformidades detectadas y sus causas.

La planificación y ejecución de las Auditorías de Gestión de la calidad, demandan las siguientes acciones;

- 1) Definir el programa de Auditorías internas de GC, considerando áreas de la Institución y procesos de realización.
- 2) Ejecutar el programa de Auditorías internas de GC, seleccionando auditores internos de GC, áreas a auditar y metodología de trabajo.
- 3) Realizar las acciones previas a la auditoría; reuniones de preparación y de definición del alcance de la auditoría.
- 4) Realizar la auditoría bajo los lineamientos establecidos.
- 5) Elaborar los informes de resultados de las auditorías y poner en conocimiento de la Unidad de Planificación Estratégica Institucional y del Comité de la Calidad.
- 6) Realizar el tratamiento y análisis de los informes de auditoría en Comité de Calidad y establecer el programa de levantamiento de no conformidades y acciones correctivas.
- 7) Elevar los informes de resultados de las auditorías a la Presidencia Ejecutiva de Aduana Nacional de Bolivia.
- 8) El responsable de la Unidad de Planificación Estratégica Institucional, debe realizar el seguimiento al cumplimiento del levantamiento de no conformidades y acciones correctivas.

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

La Aduana Nacional de Bolivia realiza el control y monitoreo de los procesos de importación para el consumo, exportación definitiva y depósitos a través del seguimiento y medición de los registros de calidad de los respectivos procedimientos. Esta información se complementa con la medición del grado de cumplimiento de los objetivos planteados para cada uno de estos tres procesos.

Cuando no se alcancen los resultados planeados, o se encuentren no conformidades producto de las auditorías de gestión de la calidad realizadas, se llevan a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente para la conformidad del servicio, tal como se establece en los procedimientos:

- UPE-G04 Control de Servicios No Conformes
- UPE-G05 Acciones Correctivas y Preventivas

EL seguimiento y medición de los procesos se realiza en función a los siguientes aspectos:

- 1) Cumplimiento de los procedimientos y registros de los procesos que están documentados.
- 2) Verificación del cumplimiento del programa operativo anual, por parte de la Unidad de Planificación Estratégica Institucional.
- 3) Verificación de los procesos por parte de los responsables de las gerencias.

8.2.4 Seguimiento y medición del producto

El personal de la Aduana Nacional de Bolivia, mide y realiza el seguimiento de las características de calidad del servicio entregado (importación y exportación) y constatan si se cumplen los requisitos establecidos en los procedimientos y en los planes de calidad.

Se mantiene la evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación de los servicios aduaneros a través de los registros de control establecidos en los respectivos procedimientos, identificando a los responsables de las actividades de control y monitoreo.

Se consideran concluidos los procesos, cuando se han completado satisfactoriamente todos los controles establecidos en los procedimientos respectivos.

Cuando no se alcanzan los resultados planeados, se llevan a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente para la conformidad del producto o servicio, tal como se establece en los procedimientos:

- UPE-G04 Control de Servicios No Conformes
- UPE-G05 Acciones Correctivas y Preventivas

8.3 Control de los servicios no conformes

La Institución asegura que los servicios que no sean conformes con los requisitos especificados en las normas legales, procedimientos y plan de calidad de los procesos, se identifiquen y controlen para prevenir su utilización o entrega no intencionados. Los controles y las responsabilidades relacionadas con los mismos, así como las autoridades para tratar los servicios no conformes, se encuentran definidas en el procedimiento:

- UPE-G04 Control de Servicios No Conformes

A través del control de servicios no conformes del servicio aduanero la Institución asegura que:

- a) Se tomen las acciones pertinentes para eliminar una no conformidad detectada.
- b) Se tomen acciones para corregir las desviaciones asociadas a una no conformidad, de modo que no se despache algún documento relacionado a los servicios que no cumple los requisitos.

La Aduana Nacional de Bolivia mantiene registros que indican la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente. Asimismo, cuando se corrige un servicio aduanero no conforme, se somete a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos. En los procedimientos aduaneros disponibles en la Intranet se detallan las validaciones o verificaciones a realizar para el control de los servicios que no cumplen con los requisitos establecidos en ellos.

La Unidad de Planificación Estratégica Institucional realiza periódicamente un análisis de las no conformidades con el fin de determinar su tipo y frecuencia, como así también si se

producen en la misma área de trabajo y evalúa las medidas correctivas a adoptar, las cuales quedan registradas en los informes de no conformidad, acción correctiva y acción preventiva.

8.4 Análisis de datos

El servicio aduanero de la Aduana Nacional de Bolivia determina, recopila y analiza los datos del Sistema de Gestión de la Calidad para demostrar su adecuación y eficiencia, e identifica oportunidades de mejora. Esto incluye los datos generados por las quejas, los reclamos, la medición de satisfacción del cliente, las actividades del plan de calidad, las auditorías de gestión de la calidad, el seguimiento al cumplimiento de los objetivos de la calidad y a los objetivos de los procesos, resultados de la revisión por la Dirección, entre otros, los cuales son procesados para su análisis por los equipos facilitadores de gestión de procesos y/o diferentes niveles de dirección relativos a los procesos, de acuerdo con lo establecido en el sistema de documentación de la gestión de la calidad.

El análisis de estos datos proporciona información sobre:

- La satisfacción del cliente o usuario.
A través del análisis de los resultados trimestrales de las actividades de medición y satisfacción del usuario del servicio aduanero.
- La conformidad con los requisitos del servicio.
A través de la evaluación integral del número de quejas, reclamos, apelaciones, declaradas a favor del usuario por ser un error de la administración, y demás servicios no conformes identificados.
- Las características y tendencias de los procesos y productos incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas:
A través del plan de calidad, conforme a los indicadores de cumplimiento y logro de los objetivos de cada proceso.
- Los proveedores.

Mediante la evaluación que efectúa la Unidad de Planificación Estratégica Institucional a través de las auditorías de cumplimiento o evaluación de los proveedores internos de los procesos bajo el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.

8.5 Mejora

8.5.1 Mejora continua

La Aduana Nacional de Bolivia gestiona los procesos necesarios para mejorar continuamente el Sistema de Gestión de la Calidad a través de:

- 1) La revisión de la Política de Calidad y de los Objetivos de la Calidad.
- 2) La revisión de los resultados de las auditorías internas de Gestión de la calidad.
- 3) La gestión de las no conformidades.
- 4) La revisión por la Dirección.
- 5) El seguimiento a la medición del nivel de satisfacción de los clientes.

- 6) El cumplimiento de las relaciones contractuales con los proveedores.
- 7) El fortalecimiento de los procesos de realización del servicio y de los procesos de apoyo.
- 8) La mejora de los resultados de gestión respaldados en datos estadísticos e indicadores, los cuales deben definirse en los procedimientos técnicos.

8.5.2 Acciones correctivas

Con la finalidad de eliminar las causas de las no conformidades, evitar su repetición y asegurar que las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas, se ha establecido el procedimiento siguiente, que establece los pasos a seguir para la determinación de las acciones a realizar hasta su implementación:

- UPE-G05 Acciones Correctivas y Preventivas

En este documento se definen los requisitos para la:

- Revisión de no conformidades.
- Determinación de las causas de la no conformidad.
- Evaluación de la necesidad de adoptar acciones para asegurar que las no conformidades no vuelvan a ocurrir.
- Determinación e implantación de las acciones necesarias.
- Registro de los resultados de las acciones tomadas.
- Revisión de las acciones correctivas tomadas.

Las acciones correctivas se basan en los siguientes aspectos:

- 1) Análisis de las causas de las no conformidades.
- 2) Análisis de procesos y operaciones de trabajo.
- 3) Verificación de registros de la calidad.
- 4) Realización de auditorías internas de Gestión de la calidad.
- 5) Análisis de informes de no conformidades.
- 6) Sugerencias de los clientes, del personal de la Institución y otros.

La Unidad de Planificación Estratégica Institucional tiene a su cargo el control, registro y evaluación de las acciones correctivas y preventivas para asegurar que sean compatibles con los lineamientos del Sistema de Gestión de la Calidad.

8.5.3 Acciones preventivas

Con la finalidad de prevenir la aparición de no conformidades, el Sistema de Gestión de la Calidad de la Aduana Nacional de Bolivia determina las acciones preventivas asegurando que éstas sean apropiadas para los efectos de los problemas potenciales, tal como se indica en el procedimiento:

- UPE-G05 Acciones Correctivas y Preventivas

Respecto a las acciones preventivas, este documento está dirigido a la:

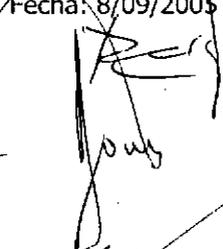
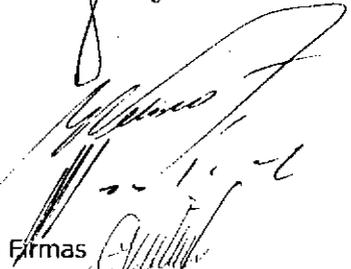
- Determinación de no conformidades potenciales y sus causas.
- Evaluación de la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades.
- Determinación e implantación de las acciones necesarias.
- Registro de los resultados de las acciones tomadas; y
- Revisión de las acciones preventivas tomadas.

~~PR~~
PR
PR



ADUANA NACIONAL DE BOLIVIA
Unidad de Planificación Estratégica Institucional
Sistema de Gestión de la Calidad

**Procedimiento de Control de
Documentos
UPE-G01**

| | | |
|--|---|--|
| <p>Elaborado: UPE Fecha: 22/04/2005</p>  <p>Ing. Yuri Zamorano Braun Jefe de la Unidad de Planificación Estratégica Institucional ADUANA NACIONAL</p> <p>Firmas</p> | <p>Revisado: Fecha:</p>  <p>Firmas</p> | <p>Aprobado: Directorio Fecha: 8/09/2005</p>   <p>Firmas</p> |
|--|---|--|

| | | | | |
|---------|-----------|--|--|--|
| Versión | 01 | | | |
| Fecha | 8/09/2005 | | | |



ÍNDICE

ÍNDICE..... 2

I. OBJETIVO..... 3

II. ALCANCE..... 3

IV. BASE LEGAL O NORMATIVA..... 3

V. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO..... 4

 A. DOCUMENTOS DE GESTIÓN..... 4

 1. Creación o modificación..... 4

 2. Análisis de la necesidad de creación o modificación..... 4

 3. Designación del funcionario o equipo de trabajo..... 5

 4. Aprobación del documento..... 5

 5. Distribución del documento..... 5

 6. Archivo..... 6

 7. Formatos..... 7

 B. DOCUMENTOS ADUANEROS..... 7

 C. DISPOSICIONES PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS EXTERNOS..... 7

VI. REGISTROS..... 7

VII. FLUJOGRAMA..... 7

VIII. TERMINOLOGÍA..... 7

 ANEXO 1 - Responsabilidades en la elaboración, modificación, revisión, aprobación, distribución, cancelación y archivo de documentos del Sistema de Gestión de la Calidad.....10

 ANEXO 2 – Solicitud de Creación / Modificación de Documentos.....11

8

RA



I. OBJETIVO

Establecer la metodología para el control de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de la Aduana Nacional de Bolivia (ANB) respecto de su elaboración, modificación, revisión, aprobación, distribución, cancelación y archivo.

II. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a la gestión de control de los documentos que conforman la estructura documentaria del SGC de la ANB y, que se detallan en el Manual de la Calidad, tanto los generados internamente como los de procedencia externa.

III. RESPONSABILIDADES

Las responsabilidades en la elaboración, modificación, revisión, aprobación, distribución, cancelación y archivo de los documentos de calidad de la ANB están definidas en el Anexo 1 adjunto.

Los registros de Solicitud de Creación / Modificación de Documentos (Anexo 2) son conservados por cada área donde se genera una solicitud.

La Unidad de Planificación Estratégica Institucional (UPE) es responsable de controlar la aplicación de los formatos y codificación vigentes de los documentos, acorde al "Procedimiento para la Elaboración de Documentos".

Es responsabilidad de la Gerencia Nacional de Sistemas (GNS) la administración y mantención de la documentación del SGC en soporte electrónico.

Es responsabilidad de la Gerencia Nacional Jurídica (GNJ) el registro y publicación de las disposiciones de aplicación general, aprobadas por el Directorio o la Presidencia Ejecutiva de la ANB.

Es responsabilidad de la UPE la supervisión de la correcta aplicación de este procedimiento.

IV. BASE LEGAL O NORMATIVA

- Ley General de Aduanas N° 1990, de 28-07-1999, artículos 34 y 37
- Decreto Supremo No. 25870 de 11-08-2000 – Reglamento a la Ley General de Aduanas
- Norma NB – ISO 9001:2000, sección 4.2.3: Control de los documentos.
- Procedimiento para la Elaboración de Documentos.
- Instructivo sobre Revisión y Aprobación de Procedimientos Aduaneros

V. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Se establece la siguiente división de orden funcional de los documentos de la ANB:

- A. Documentos de Gestión
- B. Documentos Aduaneros
- C. Documentos Externos

A. DOCUMENTOS DE GESTIÓN

El control de los documentos de aplicación específica en cada área de la ANB y aquellos que son producto de la exigencia explícita o implícita de la Norma ISO 9001:2000, están en función de las siguientes etapas comprendidas desde su solicitud de creación o modificación hasta su aprobación, difusión y archivo.

1. Creación o modificación

Todo funcionario vinculado con los procesos de la Institución puede solicitar la creación o modificación de un documento inherente a la gestión de la calidad a través del responsable del área correspondiente, mediante el formulario de Solicitud de Creación / Modificación de Documentos.

Respecto de las modificaciones aclaratorias que no implican nuevas versiones del documento, éstas son revisadas por el autor del documento o funcionario autorizado con una periodicidad máxima de seis meses, con el fin de ser depuradas e incorporadas en los respectivos documentos (procedimiento o instructivo).

Las modificaciones sustantivas al documento deben ser incorporadas en el plazo establecido (ver punto 3) y la nueva versión del documento debe ser sometida a aprobación a través del mismo nivel de normatividad con que ha sido aprobada la versión original.

2. Análisis de la necesidad de creación o modificación

El responsable del área analiza la solicitud presentada y determina si corresponde o no la creación o modificación del documento en función de su experiencia o de acuerdo a lo recomendado, consultando con las áreas afectadas o involucradas. Si la área consultada no remite su opinión en el plazo solicitado, ello se considera como signo de conformidad con lo planteado; sin embargo, es deseable que dicha conformidad sea explícita.



El responsable de área comunica su decisión al solicitante a través del mismo documento de Solicitud de Creación / Modificación de Documentos y, si corresponde, remite una copia al autor del documento.

3. Designación del funcionario o equipo de trabajo

Si se da curso a la solicitud, el responsable autorizado (ver Anexo 1) designa a un funcionario o equipo de trabajo, para la elaboración o modificación del documento, en el plazo establecido; considerando preferentemente en la nominación, la participación del solicitante.

4. Aprobación del documento

El funcionario o equipo de trabajo designado elabora el borrador del documento y envía el mismo al responsable autorizado (ver Anexo 1) para su revisión y aprobación. Si el documento es inadecuado o no cubre las expectativas inicialmente definidas, se devuelve al funcionario o equipo de trabajo para su revisión, con las observaciones y/o instrucciones pertinentes.

Para el caso de procedimientos de aplicación interna específica en cada área, el responsable donde se presentó el documento procede a rubricar cada página del mismo en señal de aprobación, y lo remite a la Gerencia General para su aprobación definitiva a través de una Resolución Administrativa de Gerencia General.

La Gerencia General puede decidir someter a aprobación de la Presidencia Ejecutiva (Resolución Administrativa de Presidencia) o del Directorio de la ANB (Resolución de Directorio), aquellos casos de documentos internos con trascendencia e impacto institucional.

En todos los casos, previo a la aprobación, la UPE revisa la conformidad del formato y estructura del documento con relación a lo establecido en el Procedimiento para la Elaboración de Documentos. Si es conforme, asigna un código al documento.

El estado del Documento en cuanto a su elaboración, revisión y aprobación se visualiza en la carátula del documento, donde aparecen todas las firmas pertinentes, antes de su distribución. Mientras un documento no registre las firmas correspondientes, significa que tiene carácter de borrador o se encuentra en proceso de elaboración y por lo tanto no es vigente oficialmente.

5. Distribución del documento

Handwritten signatures and initials:
A large handwritten mark resembling a checkmark or '1' is on the left.
Below it, there are several scribbled-out lines and initials, including what looks like 'RR' and 'C'.

Se establece que el control de la última versión de todo documento del SGC corresponde a la versión incorporada en la red interna (Intranet). Cuando sea necesario, copias controladas en soporte físico (papel) serán puestas a disposición por la UPE.

Si se trata de un procedimiento de aplicación específica en una área, el Coordinador de Calidad como funcionario autorizado es responsable de la distribución formal del nuevo procedimiento o del reemplazo de la versión anterior y la cancelación de la copia no vigente de la red interna (Intranet).

Los Coordinadores de Calidad designados por cada área, como responsables del control de documentos en su área, deben retirar y destruir los documentos en soporte físico (papel) no vigentes, salvo que por razones atendibles sea necesario retenerlos, en cuyo caso se asegurarán de identificarlos a través de sellos con el rótulo de "NO VIGENTE"

En el caso de procedimientos de aplicación general, la GNJ es responsable de la publicación formal de los mismos, a través de la red interna (Intranet) y los sitios oficiales en la Web.

La UPE es responsable de mantener actualizada la "Lista Maestra de Documentos del SGC", sobre la base de la información que remitan las áreas responsables de elaborar y modificar los documentos del SGC de la ANB. Los documentos no vigentes son excluidos de la referida lista.

La Lista Maestra de Documentos del SGC constituye el registro único de documentos sujetos al alcance del SGC. Por lo tanto, esta Lista, es la referencia final de la base documental del SGC para certificación por parte del organismo certificador elegido.

6. Archivo

El original del documento aprobado es archivado por el área responsable de su aplicación.

Así mismo, una versión impresa de cada documento no vigente es archivada por tiempo indefinido en el Archivo Central de la Institución; las copias no vigentes deben llevar un sello que identifique su condición de documentos fuera de uso.

Cada gerencia o jefatura de la Institución es responsable de la incorporación del documento aprobado en la red interna Intranet de la ANB. La UPE controla la actualización de estos archivos magnéticos.



La disposición y preservación de la base documental del SGC en soporte electrónico, es de acceso controlado a través de "Claves de Ingreso" a la red ANB (Intranet).

7. Formatos

Los formatos y la codificación de los procedimientos, instructivos, guías y cartas circulares del SGC de la ANB son consistentes entre sí y cumplen con lo establecido en el documento "Procedimiento para la Elaboración de Documentos".

Manuales y reglamentos consideran un formato acorde a las necesidades pertinentes, con una adecuada identificación de la Institución.

B. DOCUMENTOS ADUANEROS

Los documentos vinculados a la operatividad aduanera, tanto los de carácter técnico en materia de regímenes, operaciones y acciones aduaneras, así como aquellos que regulan y controlan la actividad de los usuarios del servicio aduanero, cumplen en términos generales todas las etapas y pasos descritos en el acápite anterior y, adicionalmente, lo establecido en el documento "Instructivo sobre Revisión y Aprobación de Procedimientos Aduaneros"

C. DISPOSICIONES PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS EXTERNOS

El manejo y control documental es extensivo a toda la documentación externa de aplicación específica dentro de los procesos del SGC (por ejemplo: Leyes, Decretos Supremos, normas supranacionales, reglamentaciones legales, etc), registrada por la GNJ en la red interna Intranet a través de la cual está a disposición de los usuarios internos.

VI. REGISTROS

- Solicitud de Creación / Modificación de Documentos
- Resolución que aprueba el documento
- Archivo Intranet de documentos aprobados.
- Lista Maestra de Documentos del SGC

VII. FLUJOGRAMA

Ver gráfico

VIII. TERMINOLOGÍA



Documentación de Calidad: Constituye toda documentación generada interna y externamente, que se encuentra en soporte físico y/o soporte electrónico, aprobada y distribuida para ser usada dentro del SGC de la ANB y que se encuentra estandarizada de acuerdo a formato preestablecido. Los documentos de calidad son:

Manual: Conjunto de documentos asociados que ordenan actividades de uno o varios procesos.

Manual de Calidad: Documento que especifica el SGC de la ANB, en función de los requisitos de la Norma ISO 9001:2000.

Reglamentos Institucionales: Reglas administrativas y procedimentales, que regulan el funcionamiento de los procesos de gestión de la Institución (Ejemplo: Estatuto de la ANB, Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa, Manual de Puestos)

Procedimiento: Forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Procedimiento General: Describe la totalidad de pasos que se realizan desde el inicio hasta la finalización de un proceso.

Procedimiento Específico: Es el detalle de un paso o etapa del procedimiento general, que por razones prácticas resulta conveniente tratarlo por separado.

Instructivo: Descripción detallada de una actividad específica.

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos que evidencian las actividades desempeñadas.

Guía: Conjunto de acciones de carácter orientador, no obligatorios e inclusive de aplicación por entidades o personas externas a la Institución.

Carta Circular: Instrucciones de carácter técnico para la aplicación de procedimientos aduaneros, emitidas por la Gerencia Nacional de Normas.

Sistema de Gestión de la Calidad: Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan entre sí, para establecer políticas y objetivos que permitan dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados o elementos de salida.

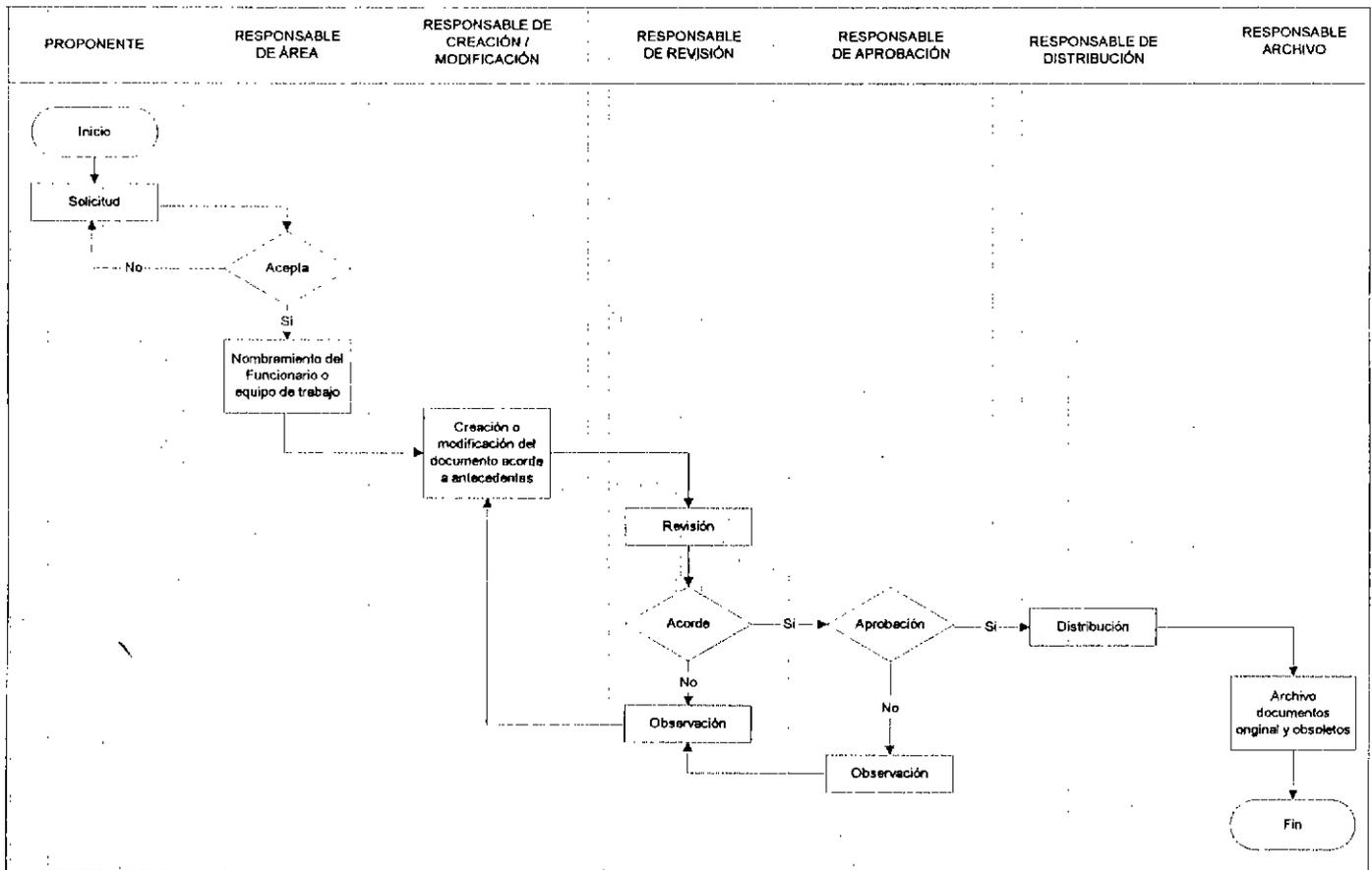
Políticas: Principios de carácter general, emanadas del Directorio, dentro de los cuales se realizan las actividades de la Institución.



Planes Institucionales: Documentos generales que deciden futuros cursos de acción, que van acordes con objetivos y/o metas de la Institución, para el logro eficiente y eficaz de los mismos. Considera los recursos requeridos, la participación del personal y los lineamientos para controlar el avance del plan hacia el logro de resultados.

Planes Operativos: Documentos específicos generados en las Gerencias, Unidades y/u Oficinas Regionales, que establecen futuros cursos de acción que van acordes con objetivos y/o metas de cada una de ellas. Considera los recursos requeridos, la participación del personal y los lineamientos para controlar el avance del plan específico hacia el logro de resultados.

FLUJOGRAMA



RA



ANEXO 1 - Responsabilidades en la elaboración, modificación, revisión, aprobación, distribución, cancelación y archivo de documentos del Sistema de Gestión de la Calidad

| ACTIVIDADES | RESPONSABLE |
|---|--|
| Identificar la necesidad de crear / modificar un documento | Todo Funcionario vinculado al SGC |
| Decidir sobre la necesidad de crear / modificar un documento | Responsable de área |
| Definir quién crea / modifica el documento | Responsable de área |
| Crear / modificar el documento | Funcionario / Equipo de trabajo designado |
| Análisis y aprobación preliminar del documento | Responsable de área |
| Aprobación final del documento | Gerencia General / Presidencia Ejecutiva / Directorio de la ANB, según corresponda |
| Distribución y control de documentos | Responsable de área (Coordinador de Calidad) / GNJ, según corresponda |
| Archivo de documentos originales | Responsable de área |
| Identificación de la necesidad y aprobación del uso de documentos de fuente externa | GNJ / GNN / UPE / Comité de Calidad (si es aplicable) / Presidente Ejecutivo (si es aplicable) |
| Distribución y control de documentos externos | GNJ |

J

RE



ANEXO 2 – Solicitud de Creación / Modificación de Documentos

| | | |
|--|--|--------------------|
| | Sistema de Gestión de la Calidad | Código: |
| | Solicitud de Creación / Modificación de Documentos | Versión: Fecha: |

1. SOLICITUD DE CREACIÓN/MODIFICACIÓN DE DOCUMENTO (para ser llenado por el solicitante)

| | |
|--|---------------------------------|
| Código: | Título: |
| A. Motivos de la solicitud de creación de nuevo documento: | |
| B. Detalles de la modificación solicitada (incluir número de página y nuevo texto sugerido): | |
| Fecha: | Nombre y firma del solicitante: |

2. RESPUESTA A LA SOLICITUD PLANTEADA (para ser llenado por el responsable de la gerencia o unidad)

| | |
|--------|------------------------|
| | |
| Fecha: | Firma del Responsable: |

3. CREACIÓN / MODIFICACIÓN (para ser llenado por el responsable autorizado)

| | |
|--|--|
| Persona/Equipo de trabajo nominado: | |
| Fecha límite de ejecución: | Nombre y firma del responsable autorizado: |
| Nombre y firma de la persona/responsable del equipo de trabajo nominado: | |

4. APROBACIÓN (para ser llenado por el responsable de la gerencia o unidad)

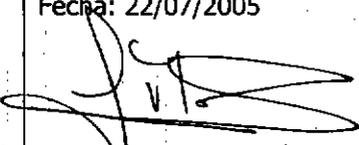
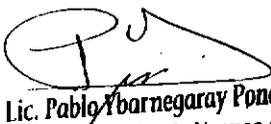
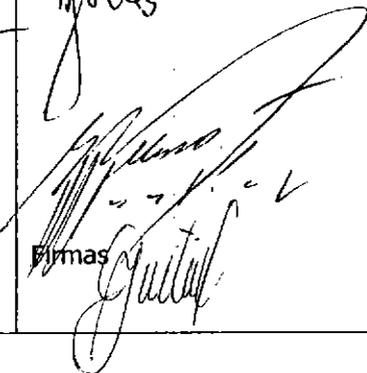
| | |
|--|--|
| Detalles de las modificaciones realizadas (incluir número de página y nuevo texto aprobado): | |
| | |
| Fecha en que el documento fue creado/modificado: | |
| Firma del Responsable: | |

[Handwritten signatures and initials]



ADUANA NACIONAL DE BOLIVIA
Gerencia Nacional de Normas
Departamento de Normas y Procedimientos

**Procedimiento para la elaboración de
documentos (Procedimientos,
Instructivos y Guías)
GNN-G01**

| | | |
|--|---|---|
| <p>Elaborado DNP Fecha: 22/07/2005</p>  <p>Lic. Adm. Jacqueline Villegas M. Jefe Depto. Normas y Procedimientos Gerencia Nacional de Normas ADUANA NACIONAL</p> <p>Firmas</p> | <p>Revisado GNN Fecha: 24/08/2005</p>  <p>Lic. Pablo Ybarnegaray Ponce Gerente Nacional de Normas a.L. ADUANA NACIONAL DE BOLIVIA</p> <p>VºB </p> <p>Firmas</p> | <p>Aprobado DIRECTORIO Fecha: 08/09/2005</p>   <p>Firmas</p> |
|--|---|---|

| | | | | |
|---------|------------|--|--|--|
| Versión | 01 | | | |
| Fecha | 08/09/2005 | | | |



ÍNDICE

| | |
|--|-----------|
| ÍNDICE..... | 2 |
| PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS (Procedimientos, Instructivos y Guías)..... | 4 |
| I. OBJETIVO..... | 4 |
| II. ALCANCE..... | 4 |
| III. RESPONSABILIDAD..... | 4 |
| IV. BASE LEGAL..... | 4 |
| V. DESCRIPCIÓN..... | 4 |
| A. ESTRUCTURA DEL DOCUMENTO..... | 4 |
| 1. Procedimiento..... | 4 |
| 2. Instructivo..... | 5 |
| 3. Guía..... | 5 |
| 4. Carta Circular para Instrucciones Técnicas de la Gerencia Nacional de Normas..... | 5 |
| B. REDACCIÓN DEL PROCEDIMIENTO..... | 6 |
| 1. Reglas generales de redacción..... | 6 |
| 2. Elección de palabras..... | 6 |
| 3. Construcción de frases..... | 6 |
| 4. Reglas referenciales para el contenido del procedimiento..... | 6 |
| C. REDACCIÓN DEL INSTRUCTIVO..... | 10 |
| D. REDACCIÓN DE LA GUÍA..... | 10 |
| 1. Guía para un procedimiento..... | 10 |
| 2. Guía para capacitación..... | 11 |
| D. REDACCIÓN DE LA CARTA CIRCULAR..... | 12 |
| E. FORMATO PARA PROCEDIMIENTOS, INSTRUCTIVOS Y GUÍAS..... | 12 |
| 1. Características del papel..... | 12 |
| 2. Márgenes de página..... | 12 |
| 3. Tipo de letra y tamaño..... | 12 |
| 4. Encabezados y pies de página..... | 12 |
| 5. Carátulas..... | 13 |
| 5. Índice y resto de páginas..... | 15 |
| 6. Títulos, subtítulos y numeración del cuerpo del procedimiento... | 16 |
| 7. Espacio interlineal..... | 17 |
| 8. Acentuación..... | 18 |
| F. FORMATO DE LA CARTA CIRCULAR..... | 18 |



**PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE
DOCUMENTOS (Procedimientos, Instructivos y
Guías)**

**GNN-G01
Versión: 01**

G. CODIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS, INSTRUCTIVOS Y GUÍAS 19
H. SIMBOLOGÍA PARA FLUJOGRAMAS 21
I. FORMULARIOS..... 22
VI. REGISTROS 22
VII. FLUJOGRAMA 23
VIII. TERMINOLOGÍA 23



PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS (Procedimientos, Instructivos y Guías)

I. OBJETIVO

Establecer el formato, estructura y codificación de los procedimientos, instructivos y guías, desarrollados por las diferentes áreas de la Aduana Nacional de Bolivia (ANB).

II. ALCANCE

Se aplica a todos los procedimientos, instructivos y guías de la ANB, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de Control de Documentos del Sistema de Gestión de Calidad.

III. RESPONSABILIDAD

Son responsables de su aplicación todas las áreas de la ANB que elaboren procedimientos, instructivos y guías.

IV. BASE LEGAL

- Resolución de Directorio No. RD 02-011-03 de 18/06/03, que aprueba el Texto Ordenado del Estatuto de la Aduana Nacional.
- NB – ISO 9001:2000, sección 4.2.3: Control de documentos
- Procedimiento de Control de documentos

V. DESCRIPCIÓN

A. ESTRUCTURA DEL DOCUMENTO

1. Procedimiento

Estará definido por la siguiente estructura:

- | |
|---|
| I. OBJETIVO |
| II. ALCANCE |
| III. RESPONSABILIDAD |
| IV. BASE LEGAL |
| V. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO |
| VI. REGISTROS |
| VII. FLUJOGRAMA |



**VIII. TERMINOLOGÍA
ANEXOS**

2. Instructivo

El instructivo está definido por la siguiente estructura:

- I. OBJETIVO**
- II. ALCANCE**
- III. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUCTIVO**
- IV. REGISTROS**

3. Guía

La guía está definida por la siguiente estructura:

- I. INTRODUCCIÓN**
- II. DESARROLLO DE LA GUÍA**

4. Carta Circular para Instrucciones Técnicas de la Gerencia Nacional de Normas

Presentará la siguiente estructura:

| | |
|--------------------------------|------------------|
| CARTA CIRCULAR | |
| A : | DESTINO |
| DE : | ORIGEN |
| FECHA COMUNICACIÓN: | |
| No. Páginas : | |
| PROCEDIMIENTO : | |
| CÓDIGO : | |
| FECHA VIGENCIA : | VERSIÓN : |
| TEXTO | |
| Iniciales responsables: | |
| Fecha elaboración: | |

Handwritten signatures and initials

B. REDACCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

1. Reglas generales de redacción

Un documento comunica un mensaje, por lo tanto es importante colocarse en la posición del lector. Éste no necesariamente tiene la misma familiaridad con los detalles como el redactor, el cual puede tener grandes conocimientos de la materia que pueden dificultar su discernimiento respecto de lo "obvio", es decir, tendrá la tendencia a omitir conceptos básicos y sobreentendidos para él, pero fundamentales para el buen entendimiento de terceros lectores.

2. Elección de palabras

- Considerar el vocabulario de los usuarios, evitar terminología poco usada o desconocida; cuando es inevitable, definir o explicar los términos.
- Usar el verbo en tiempo presente y en voz activa (tono mandatorio), fundamentalmente en procedimientos e instructivos.

3. Construcción de frases

Se debe evitar:

- Frases largas de construcción compleja. En todo caso, descomponerlas en frases cortas.
- Frases que describen más de una idea central.
- Frases que no contengan una afirmación clara (frases que dicen mucho, sin decir nada).
- Transcribir frases de otras fuentes que no sean compatibles con el resto del texto.

4. Reglas referenciales para el contenido del procedimiento

Con el propósito de orientar al usuario, se desarrolla a continuación una guía referencial sobre el contenido de los diferentes subtítulos que conforman la estructura de un documento, la misma que no tiene carácter exhaustivo y limitativo.

Para una mejor comprensión, se aclara que el contexto del diseño de un procedimiento o instructivo debe responder a las siguientes preguntas: ¿Qué?, ¿Cómo?, ¿Cuándo?, ¿Dónde?, ¿Con qué?, ¿Quién?.

a) Objetivo

¿Qué se quiere lograr con este procedimiento?

Su redacción debe ser clara, precisa y concisa; con un inicio directo empleando el verbo en infinitivo.

Ejemplo:

En el Procedimiento para la Modalidad del Servicio Expreso (Courier)

OBJETIVO

"Establecer las formalidades necesarias para regular y agilizar la recepción y despacho aduanero de correspondencia, documentos sin valor comercial y envíos urgentes, ingresados a territorio nacional por vía aérea, bajo responsabilidad de las empresas de servicio expreso."

b) Alcance

¿Dónde comienza y termina la aplicación de este procedimiento?

En este acápite se debe establecer claramente a quién o a quiénes afecta o involucra el documento. El alcance indica el ¿Dónde? es aplicable la actividad que se describe.

Ejemplo:

En el Procedimiento para la Modalidad del Servicio Expreso (Courier)

ALCANCE

"Se aplicará en administraciones aduaneras de aeropuerto internacional por las que se realice el ingreso de mercancías transportadas vía courier."

c) Responsabilidades

*¿Quién o quienes participan en la aplicación de este procedimiento?,
¿Cuáles son las responsabilidades de las personas / cargos mencionados?, ¿Qué áreas?*

Se debe indicar las responsabilidades de todo el personal involucrado de manera específica, definiendo en forma precisa ¿Quién? hace ¿Qué?.

Ejemplo:

En el Procedimiento para la Modalidad del Servicio Expreso (Courier)

RESPONSABILIDAD

- Empresas de transporte autorizadas (líneas aéreas)
- Empresas de servicio expreso
- Funcionarios de las administraciones aduaneras de aeropuerto
- Agencias y Despachantes de Aduana
- Concesionarios de depósito aduanero
- Entidades financieras autorizadas
- Destinatarios de los envíos urgentes

d) Base legal

¿Qué documentación necesitamos para llevar a cabo este procedimiento?

En este punto se debe listar toda documentación que instruye o constituye base o antecedente para la elaboración del procedimiento, respetando la siguiente prelación jurídica.

- La Constitución Política del Estado
- Los Convenios y Tratados Internacionales, aprobados por el Poder Legislativo
- Leyes de la República
- Decretos Supremos
- Resoluciones Supremas
- Resoluciones Ministeriales, Biministeriales o Multiministeriales
- Resoluciones Administrativas de Viceministerios
- Resoluciones de Directorio
- Resoluciones Administrativas de Presidencia Ejecutiva
- Normas de Calidad
- Otros

Ejemplo:

- Ley N° 1178 de 20-07-1990 – Ley de Administración y Control Gubernamentales.
- Ley N° 1190 de 28-07-1999 – Ley General de Aduanas
- Norma NB – ISO 9001:2000, sección 4.2.3: Control de documentos

e) Descripción del procedimiento

¿Cómo se lleva a cabo la tarea o proceso?



PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS (Procedimientos, Instructivos y Guías)

GNN-G01
Versión: 01

Se debe describir en forma clara, ordenada y cronológica todas las tareas o procesos que comprenden el servicio a realizar, considerando el alcance indicado en el punto 2) del numeral C. No describir tareas o procesos que no están en el alcance o que están descritos en otro procedimiento.

Esta parte del documento debe establecer lo siguiente:

- lo que debe ser hecho,
- quién es el responsable de su ejecución, indicando el nombre del cargo, de quienes participan en la ejecución de las tareas y, si corresponde, de los operadores de comercio exterior que intervengan,
- cómo se debe ejecutar el proceso o tarea y cuándo debe ser hecho,
- con qué medios y
- cómo debe ser verificado.

La redacción de los títulos y subtítulos debe ser concisa, fácil de entender y se deben utilizar para describir etapas o partes del procedimiento.

Todo proceso, subproceso o tarea tiene un inicio y un fin, este hecho se debe precisar en la redacción usando los términos inicio y conclusión.

f) Registros

¿Qué formularios necesitamos completar (registros) para evidenciar el cumplimiento de las tareas descritas en el procedimiento?

Todo procedimiento debe incluir los registros que se generan como consecuencia de la ejecución de las tareas descritas. Estos registros podrán tratarse de documentos físicos (papel), reportes informatizados, validaciones de control y otros que el avance de la tecnología permita.

Ejemplos:

En el Procedimiento para la Modalidad del Servicio Expreso (Courier)

- *Autorización de Levante del envío*

En el Procedimiento de Aforo:

- *Registro de Inspección*

g) Flujograma

Cuando corresponda, se debe anexar un flujograma que contribuya a una mejor comprensión de las secuencias de las tareas. Aplicar la simbología descrita en el acápite E.

La descripción de un procedimiento guarda una estricta concordancia con su flujograma respectivo. El orden de los pasos que se describen deben ser los mismos que se grafican.

h) Terminología

En este subtítulo se registran las definiciones, los conceptos o aclaraciones de términos susceptibles a confusión y/o aquellos que por su carácter técnico o de otra índole requieran de una aclaración o conceptualización.

Se presentan en orden de importancia o alfabético.

i) Anexos

Se debe adjuntar al procedimiento, todos aquellos formularios citados en el procedimiento y documentos específicos que aclaren aspectos de la tarea que se está describiendo.

Cuando no corresponda desarrollar una sección de la estructura del procedimiento, indicar "No aplica".

C. REDACCIÓN DEL INSTRUCTIVO

La redacción del Instructivo debe cumplir con las mismas reglas establecidas para el Procedimiento en lo que se refiere al: Objetivo, Alcance, Descripción del procedimiento del Instructivo y Registros.

D. REDACCIÓN DE LA GUÍA

La redacción de las Guías de Procedimientos o con fines de capacitación comprende la Introducción y al Desarrollo de la Guía.

1. Guía para un procedimiento

a) Introducción



En la redacción de la introducción de la Guía para un Procedimiento se deberá indicar el objeto para qué fue elaborada, quienes deben aplicarla y cuál es su alcance.

Ejemplo:

Dentro de un Procedimiento de muestreo, la **Introducción** de su Guía de Muestreo podrá ser redactada así:

La presente Guía establece los lineamientos a seguir por los funcionarios aduaneros para la extracción de muestras de mercancías sujetas a control merceológico por parte del laboratorio de la aduana.

b) Desarrollo de la guía

El desarrollo de la Guía de un Procedimiento comprende la redacción de manera clara de todos los aspectos de detalle sobre los cuales se pretende orientar al funcionario aduanero para el cumplimiento de sus funciones.

Ejemplo:

De la Guía de Aforos de Importación, Anexo No. 9

Despachos Postales:

a) *Verifica que no se trate de envíos sobre los cuales existan restricciones legales o administrativas.*

2. Guía para capacitación

a) Introducción

En la redacción de la introducción de una Guía de Capacitación la **Introducción** es una breve presentación del documento, para qué fue elaborado y a quienes está destinado.

Ejemplo:

Para el Procedimiento para el Régimen de Importación para el Consumo, la **Introducción** de su Guía de Capacitación podrá ser redactada así:

La presente Guía de Capacitación sobre el Régimen de Importación para el Consumo ha sido preparada con el objeto de poder cubrir las



necesidades de inducción al personal nuevo de la Aduana Nacional de Bolivia.

b) Desarrollo de la Guía

En el desarrollo de la Guía se consideran todos los aspectos sobre los cuales se pretende capacitar o inducir, para el efecto se podrá utilizar el apoyo de gráficos didácticos dentro del documento.

La forma de presentación podrá ser en papel o a través de los sistemas informáticos de la Aduana.

D. REDACCIÓN DE LA CARTA CIRCULAR

La redacción de la Carta Circular es específica sobre las instrucciones que se van a impartir.

E. FORMATO PARA PROCEDIMIENTOS, INSTRUCTIVOS Y GUÍAS

1. Características del papel

- Tamaño: Carta (8.5' x 11' o 21.59 cm x 27.94 cm), en todos los casos.
- Gramaje: 75 gr.
- Color: Blanco

2. Márgenes de página

- Márgenes superior e inferior 3 cm.
- Márgenes: derecho 2,5 cm; izquierdo 3 cm.

3. Tipo de letra y tamaño

Tahoma, 11 puntos

4. Encabezados y pies de página

Los encabezados y pies de página son diferentes para la carátula y el resto de las páginas, como se presenta en los siguientes ejemplos, y deben describir a las áreas donde se originan los documentos.

Encabezado de página:

- Logotipo de la institución
- Título del procedimiento, instructivo o guía
- Código y versión asignado al documento



Pie de página:

- Iniciales del área que genera el documento, precedida por las iniciales del autor o autores del documento.
- Número de la página del total de páginas del documento
- Fecha de aprobación de la versión correspondiente

5. Carátulas

La carátula muestra la información básica del documento, por lo cual debe contener los siguientes datos y campos:

- ✓ Logotipo de la institución
- ✓ Nombre de la institución
- ✓ Nombre del área de origen (Gerencia o Unidad y Departamento u otra área)
- ✓ Título del documento
- ✓ Código del documento
- ✓ Estado del Documento en cuanto a elaboración, revisión y aprobación
 - Elaborado: Donde se debe consignar las iniciales de la Unidad responsable de la elaboración, fecha de entrega de la última versión firma y aclaración de firma del responsable de la Unidad y del profesional responsable de la elaboración del documento.
 - Revisado: Donde se debe consignar las iniciales de la Gerencia o Unidad responsables en la revisión final del documento, fecha de la revisión, firma y aclaración de firma del revisor.
 - Aprobación: Donde se debe consignar las iniciales del nivel de aprobación, fecha de la aprobación, firma y aclaración de firma del Presidente Ejecutivo en representación del Directorio o Gerente General, según corresponda.
- ✓ Versión del documento, que corresponde a la última actualización del documento de carácter correlativo.
- ✓ Fecha, correspondiente a la aprobación de la versión.

g

X RA
W



PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS (Procedimientos, Instructivos y Guías)

**GNN-G01
Versión: 01**

• **Carátula para procedimientos e instructivos**

| | | |
|--|-------------------|-------------------|
|  <p>ADUANA NACIONAL DE BOLIVIA Gerencia Nacional de Normas Departamento de Normas y Procedimientos</p> | | |
| <p>Procedimiento para la elaboración de documentos (Procedimientos, Instructivos y Guías) GNN-G01</p> | | |
| Elaborado Fecha | Revisado Fecha | Aprobado Fecha |
| Firma | Firma | Firma |
| Versión | | |
| Fecha | | |

Título, Tahoma 17
Subtítulo, Tahoma 13

2do. Subtítulo
Tahoma 13, todas en negrillas

Sombra 25 %

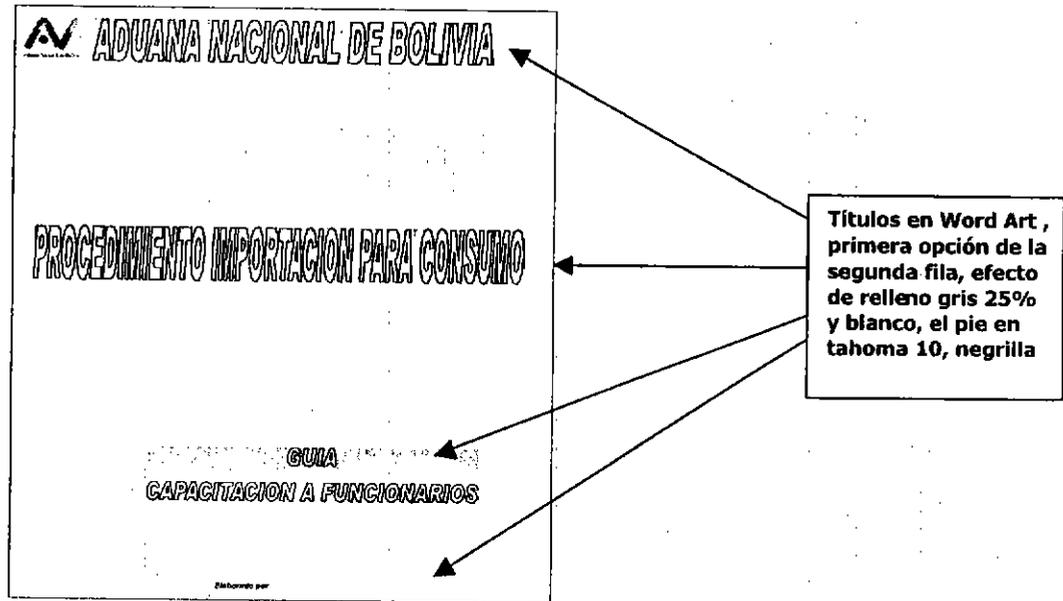
Título del procedimiento y código en Tahoma 22, con negrilla.

Logo 2,5 x 2,5

Relleno de Tablas y lugar en Tahoma 10.

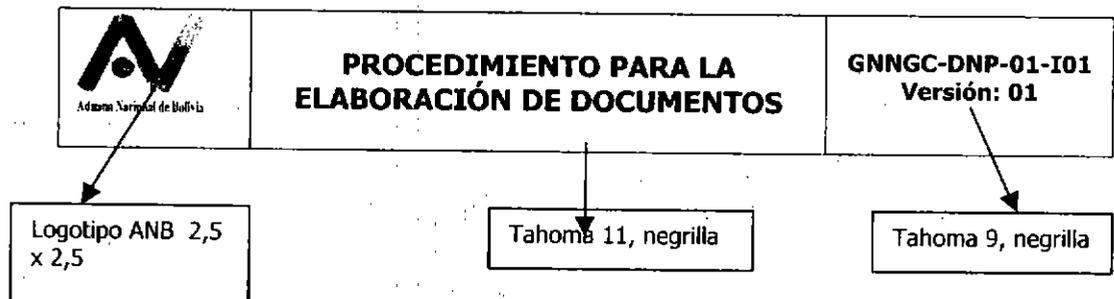
[Handwritten signatures and initials]

• **Carátula para guías de Capacitación :**



5. Índice y resto de páginas

El encabezado se iniciará en la página del índice, se dividirá en tres columnas que deben contener, el logo de Aduana a la izquierda, el nombre del documento al centro y el número de código a la derecha de la siguiente manera:



El pie de página se iniciará en la página del índice, se dividirán en tres columnas que deberán contener las iniciales de la Gerencia o Unidad responsable, las iniciales del redactor del documento, el número de páginas y la fecha de aprobación, todas en Tahoma 10, de la siguiente manera:

| | | |
|-----------------------------------|-----------------|-------------------|
| Elaborado por: GNNGC/ DNP- RMP | Página 15 de 24 | Fecha: 19/04/2005 |
|-----------------------------------|-----------------|-------------------|

6. Títulos, subtítulos y numeración del cuerpo del procedimiento

Cada subtítulo se utiliza para ordenar los procesos, subprocesos y etapas del procedimiento de acuerdo a la siguiente numeración:

TÍTULO CENTRAL, al centro en mayúscula, con negrilla, tahoma 11.

SUBTÍTULO 1, a la izquierda, sin sangría, le antecede un número romano en mayúscula, con negrilla, tahoma 11.

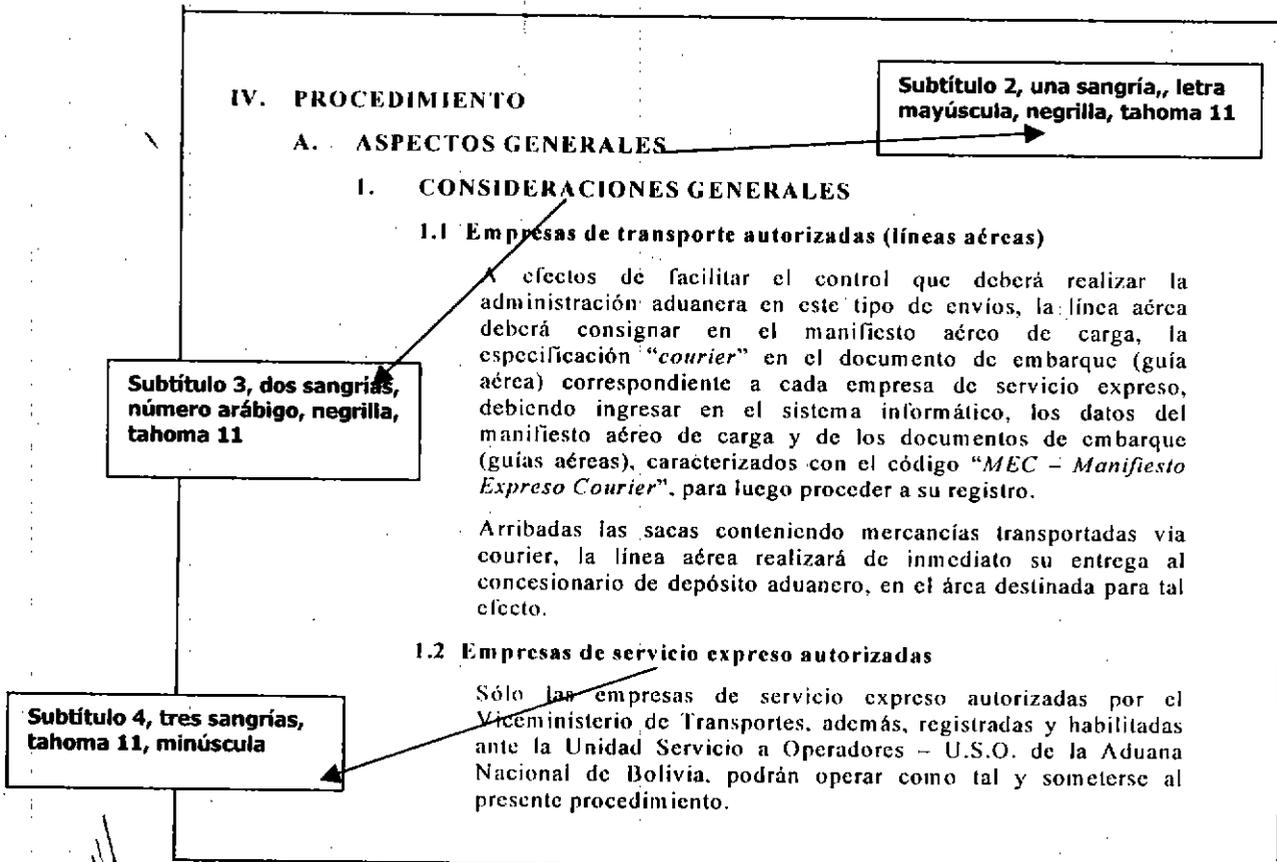
SUBTÍTULO 2, a la izquierda, una sangría, le antecede una letra latina en mayúscula con negrilla, tahoma 11.

Subtítulo 3, a la izquierda, dos sangrías, letra minúscula, le antecede número arábigo en negrilla, tahoma 11.

Subtítulo 4, a la izquierda, tres sangrías, letra minúscula, le antecede una letra minúscula, sin negrilla, con paréntesis, tahoma 11, subrayado.

Subtítulo 5, a la izquierda, tres sangrías, letra minúscula, le antecede un número romano minúscula entre paréntesis, sin negrilla, tahoma 11, cursiva

Ejemplo:



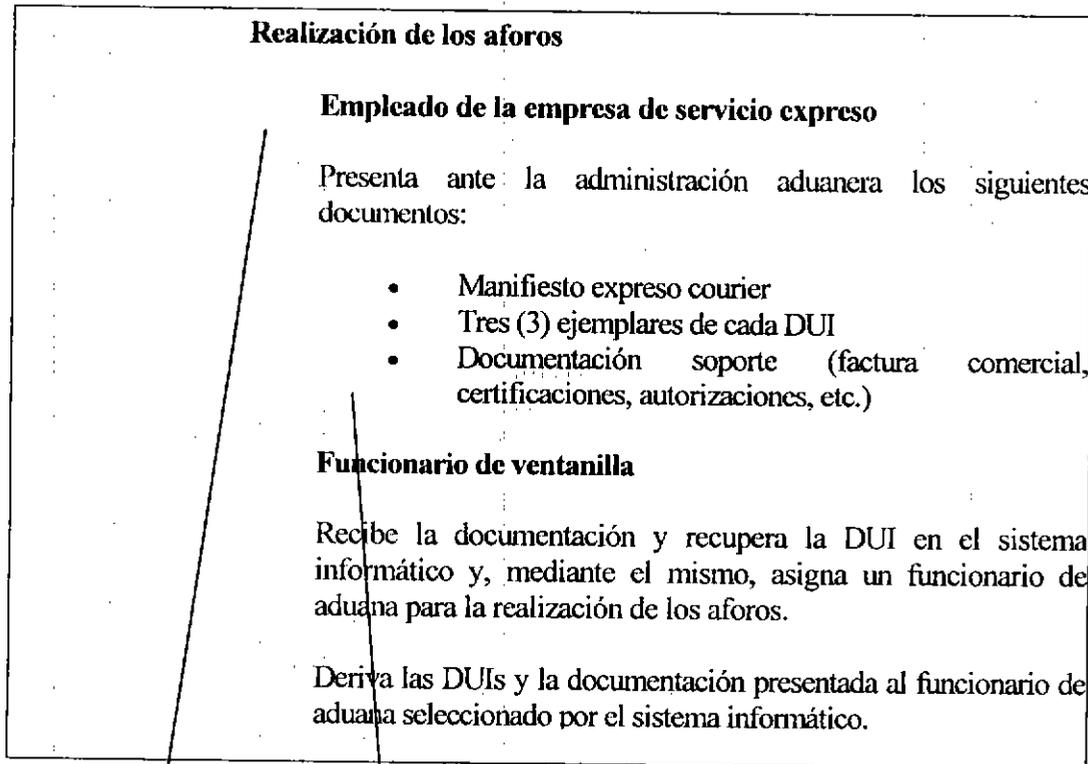
7. Espacio interlineal

La escritura se la realizará respetando la sangría del título 1, título 2, título 3, título 4, etc., sin negrillas.

El espacio interlineal será sencillo cuando corresponda al párrafo dentro de un título o acápite.

El espacio interlineal será doble cuando el párrafo anteceda a un título ó cuando exista separación de párrafos dentro de un mismo título.

Ejemplos:



Espacio interlineal doble entre un párrafo y un título

Escritura, sin negrillas, en tahoma 11, dentro de la sangría de su título, espacio interlineal sencillo



8. Acentuación

Deberá acentuarse tanto minúsculas como mayúsculas.

F. FORMATO DE LA CARTA CIRCULAR

Tamaño : carta, márgenes : superior 5 cm, inferior 2,5 cm e izquierdo y derecho 3 cm.

Se elaborará en tahoma 11, negrilla y simple según se muestra en la imagen, excepto lo indicado en recuadros. Espacio simple.

| | |
|--|-----------------------------------|
| CARTA CIRCULAR | |
| A: De: Fecha comunicación: Nº páginas: | Encabezado, tahoma 16 negrilla |
| Procedimiento: Código : Fecha de vigencia: | Versión : |
| SI UD. NO RECIBE TODAS LAS PÁGINAS O SI ESTOS NO SON LEGIBLES, POR FAVOR CONTACTÉSE AL 2152864 | |
| Mediante la presente y al amparo de la Resolución de Directorio N° que establece la emisión de instrucciones técnicas para la aplicación de procedimientos se instruye lo siguiente: | |
| 1. | |
| 2. | |
| n | |
| GNN iniciales responsables Fecha elaboración | Tahoma 8, simple |
| Tahoma 9, simple | |



G. CODIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS, INSTRUCTIVOS Y GUÍAS

El formato utilizado para la codificación de procedimientos, instructivo y guías será el siguiente :

AREA-YN-ZN

Donde:

AREA : Código Área Origen, que identifica la gerencia o unidad que genera el documento, de acuerdo a la siguiente tabla:

| Área Origen | |
|--------------------|---|
| PRE | Presidencia Ejecutiva |
| UTI | Unidad Técnica de Inspección (UTISA) |
| ETI | Oficina de Ética |
| GEG | Gerencia General |
| UPE | Unidad de Planificación Estratégica Institucional |
| USO | Unidad de Servicio a Operadores |
| GNN | Gerencia Nacional de Normas |
| GNJ | Gerencia Nacional Jurídica |
| GNF | Gerencia Nacional de Fiscalización |
| GNS | Gerencia Nacional de Sistemas |
| GNA | Gerencia Nacional de Administración y Finanzas |
| GRL | Gerencia Regional La Paz |
| GRZ | Gerencia Regional santa Cruz |
| GRC | Gerencia Regional Cochabamba |
| GRO | Gerencia Regional Oruro |
| GRT | Gerencia Regional Tarija |

Y: Código alfabético que identifica el tipo de documento si es de Gestión Interna (G) y con las letras M, X, T, Z, D, C y O para los aduaneros, de acuerdo a la siguiente tabla:



PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS (Procedimientos, Instructivos y Guías)

**GNN-G01
Versión: 01**

| Abreviación | Clasificación por Rubro Genérico |
|--------------------|---|
| G | Gestión |
| M | Importación |
| X | Exportación |
| T | Tránsito |
| D | Depósitos Aduaneros |
| Z | Zona Franca |
| E | Destinos Aduaneros Especiales |
| F | Fiscalización y Control |
| C | Operadores de Comercio Exterior |
| O | Otros |

N: Número correlativo de 01 hasta n.

Z: Tipo de documento asociado, se utiliza para asociar los instructivos o guías que pertenecen al procedimiento madre o principal, de acuerdo a la siguiente relación:

I = Instructivo

G = Guía

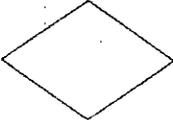
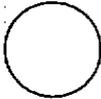
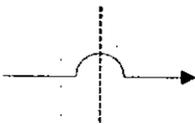
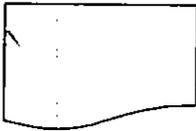
N: Número correlativo de 01 hasta n.

Ejemplos:

GNN-G01: Leer como Procedimiento de Gestión 01, emitido por la Gerencia Nacional de Normas (GNN)

GNN-G01-I01: Leer como Instructivo 01 del Procedimiento de Gestión 01 emitido por la Gerencia Nacional de Normas.

H. SIMBOLOGIA PARA FLUJOGRAMAS

| Símbolo | Nombre | Descripción |
|---|------------------------------|---|
|  | INICIO / FIN | Representa el Inicio o Fin del Proceso |
|  | DIRECCIÓN DE LÍNEA DEL FLUJO | Une los símbolos señalando la secuencia en que se deben realizar las diferentes actividades |
|  | PROCESO / TAREA | Representa la realización de un proceso o tarea |
|  | ALTERNATIVA DE DECISIÓN | Punto del proceso donde se debe anotar una decisión entre dos opciones |
|  | CONECTOR | Entre Procesos |
|  | CONECTOR | Entre páginas |
|  | CRUCE O PUENTE | Se utiliza para la representación de saltos en las direcciones del proceso |
|  | DOCUMENTO | Se utiliza para la representación de documentos |

I. FORMULARIOS

CARACTERÍSTICAS:

- Determina la información que debe ser registrada
- Facilita el procesamiento de datos y evita el manejo de información repetitiva
- Sintetiza y relaciona información
- Uniforma los procesos de operaciones aduaneras
- Asegura el control de las operaciones en forma periódica, ordenada y permanente

CONTENIDO :

- Debe presentar el logotipo de la institución
- El nombre de identificación del formulario
- Número correlativo impreso o generado por el sistema informático
- Código numérico
- Espacio para fecha y Lugar

DISEÑO :

En el diseño debe considerar lo siguiente:

- Que sea de fácil llenado y tramitación
- Estético y armonioso
- Práctico de tamaño para su manipulación y archivo
- Económico en la impresión y uso de papel
- De fácil visualización para la información
- Los campos diseñados en orden lógico de datos para el registro
- Describir el uso para el cual ha sido diseñado

ESPECIFICACIONES FÍSICAS

- Papel (clase, peso, color)
- Tamaño, dimensiones
- Tipo de encuadernación (sueltos, blocks, talonarios, continuos, etc.)
- Tipo de impresión
- Número de ejemplares

El control de la numeración correlativa de Formularios de uso interno es inherente a cada Gerencia, así como su denominación.

VI. REGISTROS



No aplica

VII. FLUJOGRAMA

No aplica.

VIII. TERMINOLOGÍA

Procedimiento: Forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Procedimiento General: Describe la totalidad de pasos que se realizan desde el inicio hasta la finalización de un proceso.

Procedimiento Específico: Es el detalle de un paso o etapa del procedimiento general, que por razones prácticas resulta conveniente tratarlo por separado.

Instructivo: Descripción detallada de una actividad específica.

Registros: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

Guías: Conjunto de acciones de carácter orientador, no obligatorios e inclusive de aplicación por entidades o personas externas a la Institución.

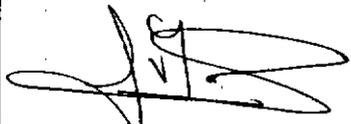
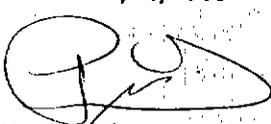
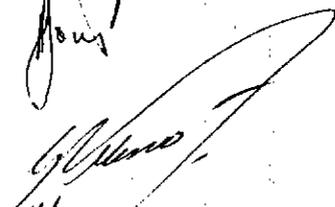
Carta Circular: Memorando de instrucciones técnicas sobre la aplicación de procedimientos.

G



ADUANA NACIONAL DE BOLIVIA
Gerencia Nacional de Normas
Departamento de Normas y Procedimientos

**Instructivo sobre Revisión y Aprobación
de Procedimientos Aduaneros
GNN-G01-I01**

| | | |
|--|---|---|
| <p>Elaborado DNP Fecha: 22/07/2005</p>  <p>Lic. Adm. Jacqueline Villegas M. Jefe Depto. Normas y Procedimientos Gerencia Nacional de Normas ADUANA NACIONAL</p> <p>Firmas</p> | <p>Revisado GNN Fecha: 24/08/2005</p>  <p>Lic. Pablo Ybarnegaray Ponce Gerente Nacional de Normas a.i. ADUANA NACIONAL DE BOLIVIA</p> <p>VºBº </p> <p>Firmas</p> | <p>Aprobado DIRECTORIO Fecha: 08/09/2005</p>    <p>Firmas</p> |
|--|---|---|

| | | | | |
|---------|------------|--|--|--|
| Versión | 01 | | | |
| Fecha | 08/09/2005 | | | |



INSTRUCTIVO SOBRE REVISIÓN Y APROBACIÓN DE PROCEDIMIENTOS ADUANEROS

GNN-G01-I01
Versión: 01

INDICE

| | |
|---|----------|
| INDICE | 2 |
| I. OBJETIVO | 3 |
| II. ALCANCE | 3 |
| III. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUCTIVO | 3 |
| A. ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS ADUANEROS | 3 |
| B. ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS ADUANEROS POR OTRAS GERENCIAS O UNIDADES | 3 |
| C. COORDINACIÓN RPEVIA | 3 |
| D. REMISION DEL PROCEDIMIENTO | 3 |
| E. LLENADO DEL REGISTRO DE EVALUACIÓN DE DOCUMENTOS (FORM 163) | 4 |
| F. TALLER DE EVALUACIÓN Y PROYECCIÓN DE RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO | 4 |
| G. PRESENTACIÓN EN GERENCIA GENERAL | 4 |
| H. PRESENTACIÓN Y APROBACIÓN EN DIRECTORIO | 4 |
| I. PRUEBAS FUNCIONALES | 4 |
| J. PROCEDIMIENTOS POR INSTRUCCIÓN EXPRESA DE LA MÁXIMA AUTORIDAD EJECUTIVA | 5 |
| K. AJUSTE DE PROCEDIMIENTOS APROBADOS CON RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO | 5 |
| IV. REGISTROS | 5 |

PA



INSTRUCTIVO SOBRE REVISION Y APROBACION DE PROCEDIMIENTOS ADUANEROS

I. OBJETIVO

Establecer el proceso para la revisión y aprobación de procedimientos aduaneros de la Aduana Nacional de Bolivia.

II. ALCANCE

Se aplica a todos los procedimientos aduaneros.

III DESCRIPCIÓN DEL INSTRUCTIVO

A. ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS ADUANEROS

La Gerencia Nacional de Normas es la encargada de elaborar, revisar y actualizar los procedimientos aduaneros.

B. ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS ADUANEROS POR OTRAS GERENCIAS O UNIDADES

Las Gerencias o Unidades que por el desarrollo de sus funciones tengan la responsabilidad de elaborar procedimientos aduaneros deben enviar a la Gerencia Nacional de Normas su procedimiento elaborado para su revisión y esta gerencia de acuerdo a la naturaleza y aplicación del procedimiento determinará qué etapas de la revisión debe cumplir.

C. COORDINACIÓN PREVIA

La Gerencia Nacional de Normas coordinará con :

- ✓ La Gerencia Nacional de Sistemas las adecuaciones y consultas relacionadas con el procedimiento.
- ✓ La Gerencia Nacional Jurídica los aspectos legales inherentes al procedimiento
- ✓ La Unidad de Planificación Estratégica Institucional los aspectos de formato y codificación.

D. REMISION DEL PROCEDIMIENTO

Una vez elaborado el Procedimiento, de acuerdo a su naturaleza y aplicación, se remite por la Gerencia Nacional de Normas en consulta a las Gerencias Nacionales,



INSTRUCTIVO SOBRE REVISIÓN Y APROBACIÓN DE PROCEDIMIENTOS ADUANEROS

GNN-G01-I01
Versión: 01

Regionales y Operadores de Comercio Exterior, sí corresponde, adjuntado el Formulario No. 163 de Registro de Evaluación de Documentos y determinando plazo para las respuestas.

E. LLENADO DEL REGISTRO DE EVALUACIÓN DE DOCUMENTOS (FORM 163)

Los Gerentes Nacionales evalúan el documento borrador y llenan el Registro de Evaluación de Documentos (FORM 163) y lo envían a la Gerencia Nacional de Normas por correo electrónico y por correo regular los formularios llenados y firmados.

Los Gerentes Regionales definen la distribución del Procedimiento borrador y del Registro de Evaluación de Documentos (FORM 163) e instruyen a sus Administraciones Aduaneras su llenado, firma y devolución a la misma Regional por correo electrónico y correo regular los formularios llenados y firmados.

Seguidamente el Gerente Regional, analiza las sugerencias y envía lo más relevante a la Gerencia Nacional de Normas por correo electrónico y por correo regular los formularios llenados y firmados.

F. TALLER DE EVALUACIÓN Y PROYECCIÓN DE RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO

La Gerencia Nacional de Normas a través del Departamento de Normas y Procedimientos, recibidas las respuestas de las Gerencias Nacionales, Regionales y de los Operadores de Comercio Exterior, prepara el Taller de Evaluación, de acuerdo a un plan o agenda de discusión y convoca a los participantes según la naturaleza y aplicación del procedimiento, se corrige el Procedimiento y se prepara y envía el proyecto de la Resolución de Directorio a la Gerencia Nacional Jurídica sin el procedimiento.

G. PRESENTACIÓN A PRESIDENCIA Y GERENCIA GENERAL

La Gerencia Nacional de Normas efectúa la presentación del procedimiento y del proyecto de Resolución de Directorio de aprobación del procedimiento con visto bueno de la Gerencia Nacional Jurídica ante la Presidencia y Gerencia General; ésta última inicia las gestiones para su aprobación y envía el documento al Directorio.

H. PRESENTACIÓN Y APROBACIÓN EN DIRECTORIO

Se presenta a Directorio, de existir correcciones éstas se efectúan en sala luego el Directorio aprueba mediante resolución. Sí se definen correcciones sustanciales, el documento regresa a Gerencia Nacional de Normas, se efectúan las correcciones al documento y el Directorio aprueba mediante resolución.



INSTRUCTIVO SOBRE REVISIÓN Y APROBACIÓN DE PROCEDIMIENTOS ADUANEROS

GNN-G01-I01
Versión: 01

I. PRUEBAS FUNCIONALES

Antes de la aprobación del documento por el Directorio, la Gerencia Nacional de Normas a través del Departamento de Normas y Procedimientos efectúa pruebas funcionales de la adecuación de los sistemas, que previamente pasaron por el Control de Calidad de la Gerencia Nacional de Sistemas y llena el Formulario correspondiente con el resultado de la pruebas efectuadas para dejar constancia.

J. PROCEDIMIENTOS POR INSTRUCCIÓN EXPRESA DE LA MÁXIMA AUTORIDAD EJECUTIVA

La Gerencia Nacional de Normas elabora el procedimiento en coordinación con las Gerencias que por su naturaleza deban intervenir. Envía a la Gerencia Nacional Jurídica el proyecto de Resolución de Directorio sin el procedimiento y posteriormente efectúa la presentación del procedimiento y el proyecto de Resolución de Directorio, con el visto bueno de la Gerencia Nacional Jurídica ante la Gerencia General y ésta gestiona su aprobación en Directorio; si existen correcciones de forma se corrigen en sala y el Directorio aprueba mediante resolución.

K. AJUSTE DE PROCEDIMIENTOS APROBADOS CON RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO

La Gerencia Nacional de Normas incorpora los ajustes al procedimiento y de acuerdo a la magnitud de los ajustes decide las etapas de la revisión a aplicar. Envía a la Gerencia Nacional Jurídica el proyecto de Resolución de Directorio sin el procedimiento y posteriormente efectúa la presentación del procedimiento y el proyecto de Resolución de Directorio, con el visto bueno de la Gerencia Nacional Jurídica ante la Gerencia General y ésta gestiona su aprobación en Directorio; si existen correcciones de forma éstas se realizan en sala y el Directorio aprueba; si se definen correcciones sustanciales el documento regresa a la Gerencia Nacional de Noemas, se efectúan las correcciones y el Directorio aprueba mediante resolución.

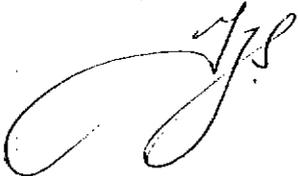
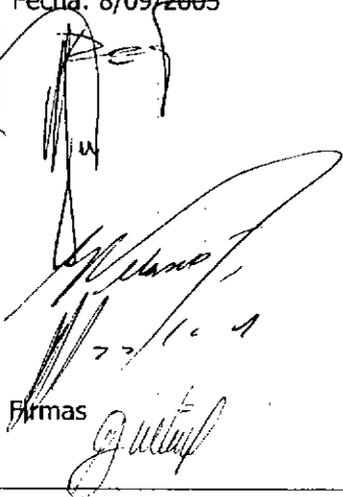
IV. REGISTROS

- Formulario 163 de Registro de Evaluación de Documentos
- Resolución de Directorio



ADUANA NACIONAL DE BOLIVIA
Unidad de Planificación Estratégica Institucional
Sistema de Gestión de la Calidad

Procedimiento de Control de Registros UPE-G02

| | | |
|--|---|--|
| <p>Elaborado: UPE Fecha: 3/05/2005</p>  <p>Ing. Yuri Zamorano Braun Jefe de la Unidad de Planificación Estratégica Institucional ADUANA NACIONAL</p> <p>Firmas</p> | <p>Revisado: Fecha:</p>  <p>Firmas</p> | <p>Aprobado: Directorio Fecha: 8/09/2005</p>  <p>Firmas</p> |
|--|---|--|

| | | | | |
|---------|-----------|--|--|--|
| Versión | 01 | | | |
| Fecha | 8/09/2005 | | | |



ÍNDICE

ÍNDICE..... 2

I. OBJETIVO..... 3

II. ALCANCE 3

III. RESPONSABILIDADES..... 3

IV. BASE LEGAL O NORMATIVA 3

V. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO..... 3

 A. CREACIÓN O MODIFICACIÓN DEL FORMATO DE LOS REGISTROS 3

 B. CLASIFICACIÓN 3

 1. Registros de gestión de la calidad..... 4

 2. Registros operativos..... 4

 C. IDENTIFICACIÓN 4

 D. DISPONIBILIDAD 4

 H. PERIODO DE CONSERVACIÓN..... 4

 I. ARCHIVO Y RESGUARDO DE LOS REGISTROS DE CALIDAD 4

 J. CONFIDENCIALIDAD 5

VI. REGISTROS 5

VII. FLUJOGRAMA..... 5

VIII. TERMINOLOGÍA 5

 ANEXO – Solicitud de Creación / Modificación de Documentos 7

g

PA
[Handwritten marks]



I. OBJETIVO

Establecer los controles necesarios para asegurar la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición de los registros, que proporcionan evidencia de la conformidad con los requisitos y la efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de la Aduana Nacional de Bolivia (ANB).

II. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable en la gestión de control de los registros de calidad procedentes de los procesos establecidos en el SGC de la ANB.

III. RESPONSABILIDADES

Todo el personal de la ANB vinculado con el SGC es responsable de la aplicación del presente procedimiento.

La Unidad de Planificación Estratégica Institucional (UPE) es responsable del seguimiento de la correcta aplicación de este procedimiento, en coordinación con los responsables de área.

IV. BASE LEGAL O NORMATIVA

- Ley General de Aduanas N° 1990, de 28 de julio de 1999, artículos 34 y 37
- Norma NB – ISO 9001:2000, sección 4.2.4: Control de los registros
- Procedimiento de Control de Documentos
- Manual del Sistema Nacional de Archivos de la ANB
- Código de Ética de la ANB

V. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

A. CREACIÓN O MODIFICACIÓN DEL FORMATO DE LOS REGISTROS

Todo funcionario vinculado con los procesos de la Institución puede solicitar la creación o modificación del formato de un registro de calidad (formulario) a través del responsable del área correspondiente, mediante el documento de Solicitud de Creación / Modificación de Documentos (ver anexo).

El análisis de la necesidad de creación o modificación, de aprobación y distribución del formato de un registro, se regirán de acuerdo a lo establecido en el procedimiento "Control de los Documentos", inciso B) Documentos de gestión de la calidad.

B. CLASIFICACIÓN



Los registros de calidad se clasifican en dos tipos, de acuerdo a la función aplicada dentro de los procesos del SGC de la ANB:

1. Registros de gestión de la calidad

Son registros de calidad que aseguran y controlan las actividades de mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad, según lo establecido en los procedimientos de aplicación específica en cada área y en la Norma ISO 9001:2000, y cuya custodia es responsabilidad de cada área que los genera.

2. Registros operativos

Son todos los registros relacionados con el proceso de realización del servicio aduanero y que demuestran el cumplimiento de lo establecido en los procedimientos e instructivos técnicos. La custodia de éstos es responsabilidad de las áreas operativas que los generan.

C. IDENTIFICACIÓN

La identificación de los formatos de registros de calidad (Formularios), está definido en el "Procedimientos para la Elaboración de Documentos".

D. DISPONIBILIDAD

Se establece que el acceso y uso de los registros es estrictamente controlado a través de listas de distribución de registros. Si es aplicable, estarán disponibles para fines informativos, legales o de investigación, previa autorización de los responsables de área correspondientes.

La UPE en coordinación con las áreas involucradas son responsables de controlar la disponibilidad de las versiones actualizadas de los formatos de registros, acorde al procedimiento "Control de los Documentos".

H. PERIODO DE CONSERVACIÓN

Los plazos de conservación y transferencia de los registros se encuentran definidos en el Manual del Sistema Nacional de Archivos de la ANB, en función de criterios archivísticos e históricos que determinan la selección sistemática de la documentación para su conservación por tiempo indefinido o su destrucción física o borrado del soporte magnético donde son almacenados.

I. ARCHIVO Y RESGUARDO DE LOS REGISTROS DE CALIDAD

RA
[Handwritten signatures]

Los registros de calidad son custodiados por los responsables de las áreas que los generan. El lugar de custodia debe reunir condiciones que minimicen los riesgos de deterioro o pérdida de la información. En este sentido, los registros que se llevan en soporte magnético están respaldados por copias de seguridad, debidamente protegidas para evitar su modificación; los registros en papel, llenados con tinta indeleble (bolígrafo) para evitar su modificación, se mantienen en archivadores de palanca o similares debidamente ordenados en armarios, gavetas u otros similares, para asegurar su conservación.

J. CONFIDENCIALIDAD

Es política institucional de la ANB considerar la confidencialidad como un objetivo clave de los servicios que ejecuta.

En consecuencia, todo el personal de la ANB tiene un compromiso formal con el "Código de Ética" de la Institución, en el cual se manifiesta la existencia de información confidencial recibida y entregada por la ANB.

De esta manera, se considera trasgresión a lo estipulado en el párrafo anterior, cualquier utilización externa no autorizada de la información contenida en los registros generados por la ANB. Toda trasgresión será sancionada de acuerdo a los reglamentos internos de la Institución.

VI. REGISTROS

- Solicitud de Creación / Modificación de Documentos
- Lista de Registros de Calidad
- Registros específicos de cada proceso determinados en sus procedimientos respectivos.

VII. FLUJOGRAMA

Ver gráfico

VIII. TERMINOLOGÍA

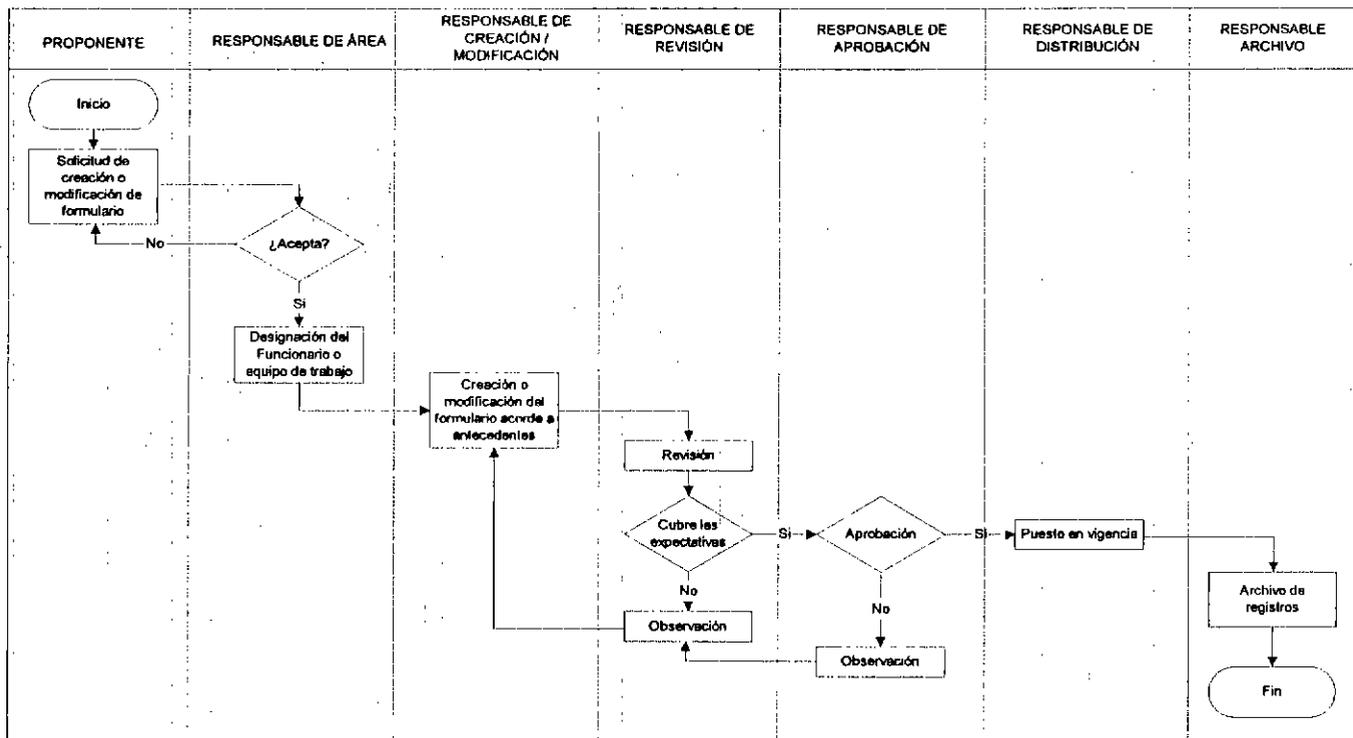
Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.



PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS

UPE-G02
Versión: 01

FLUJOGRAMA



Handwritten signature and initials



ANEXO – Solicitud de Creación / Modificación de Documentos

| | | |
|--|--|--------------------|
| | Sistema de Gestión de la Calidad | Código: |
| | Solicitud de Creación / Modificación de Documentos | Versión: Fecha: |

1. SOLICITUD DE CREACIÓN/MODIFICACIÓN DE DOCUMENTO (para ser llenado por el solicitante)

| | |
|--|---------------------------------|
| Código: | Título: |
| A. Motivos de la solicitud de creación de nuevo documento: | |
| B. Detalles de la modificación solicitada (incluir número de página y nuevo texto sugerido): | |
| Fecha: | Nombre y firma del solicitante: |

2. RESPUESTA A LA SOLICITUD PLANTEADA (para ser llenado por el responsable de la gerencia o unidad)

| | |
|--------|------------------------|
| | |
| Fecha: | Firma del Responsable: |

3. CREACIÓN / MODIFICACIÓN (para ser llenado por el responsable autorizado)

| | |
|--|--|
| Persona/Equipo de trabajo nominado: | |
| Fecha limite de ejecución: | Nombre y firma del responsable autorizado: |
| Nombre y firma de la persona/responsable del equipo de trabajo nominado: | |

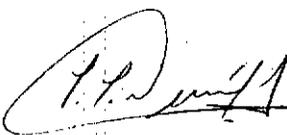
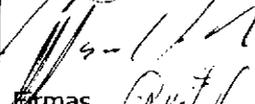
4. APROBACIÓN (para ser llenado por el responsable de la gerencia o unidad)

| | |
|--|--|
| Detalles de las modificaciones realizadas (incluir número de página y nuevo texto aprobado): | |
| | |
| Fecha en que el documento fue creado/modificado: | |
| Firma del Responsable: | |

Handwritten signatures and initials:
 [Signature]
 [Signature]
 [Signature]



Procedimiento de Auditorías de Gestión de la Calidad UPE-G03

| | | |
|--|---|---|
| <p>Elaborado: UPE Fecha: 25/05/2005</p>  <p>Ing. Yuri Zamorano Braun Jefe de la Unidad de Planificación Estratégica Institucional ADUANA NACIONAL</p> <p>Firmas</p> | <p>Revisado: Fecha:</p>  <p>Firmas</p> | <p>Aprobado: Directorio Fecha: 8/09/2005</p>     <p>Firmas</p> |
|--|---|---|

| | | | | |
|---------|-----------|--|--|--|
| Versión | 01 | | | |
| Fecha | 8/09/2005 | | | |



ÍNDICE

ÍNDICE..... 2

I. OBJETIVO3

II. ALCANCE3

III. RESPONSABILIDADES.....3

IV. BASE LEGAL O NORMATIVA3

V. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....4

 A. PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA 4

 B. COMUNICACIÓN A LOS AUDITADOS..... 4

 C. AUDITORIA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD..... 4

 1. Reunión de apertura..... 4

 2. Ejecución de la Auditoría de Gestión de la Calidad 4

 3. Reunión de cierre..... 5

 D. INFORME DE LA AUDITORÍA..... 5

 E. SEGUIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS DERIVADAS..... 6

VI. REGISTROS6

VII. FLUJOGRAMA6

VIII. TERMINOLOGÍA7

 ANEXO 1 – Programa Anual de Auditorías de Gestión de la Calidad..... 9

 ANEXO 2 – Plan de Auditoría de Gestión de la Calidad 10

 ANEXO 3 – Lista de Verificación de Auditoría de Gestión de la Calidad 11

 ANEXO 4 – Informe de Auditoría de Gestión de la Calidad 12

 ANEXO 5 – Reporte de No Conformidad / Solicitud de Mejora..... 13

g



I. OBJETIVO

Establecer las fases, responsabilidades de ejecución y seguimiento de una Auditoría de Gestión de la Calidad (AGC), con el fin de evaluar si el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de la Aduana Nacional de Bolivia (ANB) se encuentra efectivamente implementado y mantenido en conformidad con los requisitos de la norma ISO 9001:2000, con los requisitos internos y disposiciones planificadas de la Institución y con los requisitos legales y reglamentarios aplicables.

II. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable en las AGC que se realizan en el SGC, ejecutadas por personal competente de la Institución, asignado para el efecto.

III. RESPONSABILIDADES

Corresponde al Presidente Ejecutivo, en coordinación con el Comité de Calidad (CC) presidido por el Gerente General de la ANB, aprobar el Programa Anual de AGC propuesto por la Unidad de Planificación Estratégica Institucional (UPE), mismo que debe incluir AGC de carácter interno como externo (estos últimos ejecutados por el organismo certificador).

El Auditor o Equipo Auditor es responsable de ejecutar la AGC acorde a los objetivos, alcance y criterios de auditoría previamente establecidos.

El personal auditado por su parte, es responsable de:

- poner a disposición del equipo auditor los medios necesarios para la auditoría,
- facilitar el acceso a las instalaciones y documentos relevantes para la auditoría y
- determinar y poner en marcha las acciones correctivas y/o preventivas necesarias que se deriven del informe de auditoría.

La UPE en coordinación con el equipo auditor, es responsable de verificar y hacer seguimiento a las acciones tomadas.

Asimismo, la UPE es responsable de dar cumplimiento al Programa Anual de AGC, y de programar AGC extraordinarias, por iniciativa propia o por solicitud expresa de la Presidencia, gerencias y/o unidades de la Institución, ante situaciones de riesgo que afecten al SGC.

IV. BASE LEGAL O NORMATIVA

- Ley General de Aduanas N° 1990, de 28 de julio de 1999, artículos 34 y 37.
- Norma NB – ISO 9001:2000, sección 8.2.2: Auditoría interna.



- Norma NB – ISO 19011:2002: Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental.
- Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas (UPEGC-SGC01-P05).

V. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

A partir del Programa Anual de AGC (Anexo 1), se procede con las siguientes fases:

A. PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA

La UPE designa al auditor o equipo auditor e instruye la elaboración del Plan de AGC (Anexo 2), la Lista de Verificación de AGC (Anexo 3) y/o la revisión de anteriores reportes o acciones de auditoría.

La designación del auditor o equipo auditor debe asegurar la independencia necesaria con el área auditada a fin de evitar conflictos de intereses, prejuicios o influencias que afecten su objetividad, razón por la cual los Auditores de Gestión de la Calidad no auditan la área donde laboran.

B. COMUNICACIÓN A LOS AUDITADOS

Con antelación de por lo menos tres días hábiles, la UPE notifica la realización de la AGC programada al responsable del área a ser auditada, adjuntando el Plan de AGC para revisión y aprobación.

C. AUDITORIA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

1. Reunión de apertura

El auditor o equipo auditor realiza la reunión de apertura con los responsables de las funciones o procesos a auditar, para explicar el alcance, las tareas, los objetivos y la metodología de la auditoría, estableciendo las líneas de comunicación y aclarando cualquier duda de los auditados.

2. Ejecución de la Auditoría de Gestión de la Calidad

El auditor o equipo auditor procede a realizar la auditoría conforme al Plan de AGC, la Lista de Verificación e instrucciones adicionales. Todo hallazgo debe registrarse y documentarse adecuadamente, y ser tratado de acuerdo a lo establecido en el procedimiento "Acciones correctivas y preventivas"

El auditor o equipo auditor analiza los hallazgos de acuerdo a los siguientes criterios:

- No conformidades mayores:



Falta total de un elemento de la Norma (falla del Sistema) o la falta de aplicación de un elemento de la Norma (falla de implementación) que comprometen seriamente la calidad del proceso, de la actividad o del servicio.

- No conformidades menores:

Aquellos que pueden comprometer la calidad de una actividad, sin comprometer el proceso o el producto o servicio final. Se trata por ejemplo, de rutinas implementadas las cuales pueden no estar suficientemente documentadas.

- Observaciones:

Hallazgos que no tienen evidencia suficiente para declararlos como una No Conformidad. Por ejemplo, situaciones de riesgo potencial que pueden generar una acción preventiva o hallazgos que representan problemas más de forma que de fondo.

3. Reunión de cierre

Finalizada la auditoría, el auditor o equipo auditor debe elaborar y exponer sus conclusiones provisionales y, si fuera el caso, registrar los aportes, observaciones o discrepancias de los auditados.

Se debe levantar un Acta de Reunión de Cierre de AGC firmado por el responsable del área auditada y el auditor o representante del equipo auditor. El formato de este documento es libre, sin embargo debe contener mínimamente fecha y hora de cierre, nombre y apellido de las personas presentes y un listado de conclusiones y/u observaciones.

D. INFORME DE LA AUDITORÍA

El auditor o equipo auditor elabora el Informe de AGC (Anexo 4), en un plazo no mayor a los cinco días hábiles posteriores a la auditoría, y lo remite a la jefatura de la UPE para su revisión y aprobación.

El informe debe contener:

- Una descripción de las no conformidades de acuerdo con el Acta de la Reunión de Cierre de Auditoría. Esta descripción debe contener la comparación entre el requisito de la Norma con la documentación de calidad y la observación hecha.
- Las solicitudes de acciones correctivas

- Comentarios sobre el cumplimiento del SGC con la Norma.
- Comentarios sobre la capacidad del SGC en cumplir los objetivos de calidad.

El informe aprobado es distribuido al personal pertinente en función de su participación inmediata en planes de acción necesarios, para corregir las desviaciones que la auditoría haya puesto de manifiesto.

E. SEGUIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS DERIVADAS

Como consecuencia de las desviaciones detectadas en la AGC, el auditor o equipo auditor emite para cada una de ellas un impreso de solicitud de acciones correctivas y/o preventivas en el formulario "Reporte de No Conformidad / Solicitud de Mejora (RNC)" (Anexo 5), que es entregado al responsable del área donde se detectó la no conformidad, quien debe proponer, en un plazo no mayor a cinco días hábiles, el plan de acciones a tomar.

Para cada no conformidad, el auditor o equipo auditor evalúa la suficiencia de las acciones correctivas.

Si el plan de acciones correctivas es suficiente, la UPE realiza el seguimiento pertinente acorde a los plazos planteados en el Plan y verifica si los resultados son efectivos y aseguran la no repetición de la no conformidad, en cuyo caso procede al cierre de la no conformidad.

Si el Plan de Acciones Correctivas no es suficiente, se contacta al auditado y/o responsable de área para que, en un plazo no mayor a dos días hábiles, revise y replantee el Plan. Aprobado el mismo, la UPE realiza el seguimiento pertinente hasta el cierre de la no conformidad.

La Auditoría se considera cerrada cuando todas y cada una de las no conformidades se han levantado satisfactoriamente.

VI. REGISTROS

- Programa Anual de AGC
- Plan de AGC
- Lista de Verificación de AGC
- Acta de Reunión de Cierre de AGC
- Informe de AGC
- Reporte de No Conformidad / Solicitud de Mejora (RNC)

VII. FLUJOGRAMA

Ver gráfico adjunto



VIII. TERMINOLOGÍA

Auditoría de gestión de la calidad: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la AGC y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de la AGC.

Criterios de la AGC: Conjunto de leyes, políticas, normas, procedimientos, requisitos del SGC o contractuales, códigos de conducta, etc., utilizados como referencia de la AGC y frente a los cuales se determina la conformidad.

Evidencia objetiva de la AGC: Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información suficiente y competente, que son pertinentes para los criterios de AGC y que son verificables.

Hallazgos de la AGC: Resultados de la evaluación de las evidencias de la AGC recopiladas frente a los criterios de AGC. Los hallazgos pueden indicar conformidad o no conformidad con los criterios de AGC, o mostrar oportunidades de mejora.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Auditor de Gestión de la calidad: Persona con la competencia para llevar a cabo una AGC.

Competencia: Atributos personales y aptitud demostrada para aplicar conocimientos y habilidades.

Auditado: Unidad orgánica o persona responsable de un proceso o actividad que es auditada.

Programa Anual de AGC: Conjunto de AGC planificadas para un periodo anual, con propósitos específicos.

Plan de AGC: Descripción de actividades y detalles acordados de una AGC.

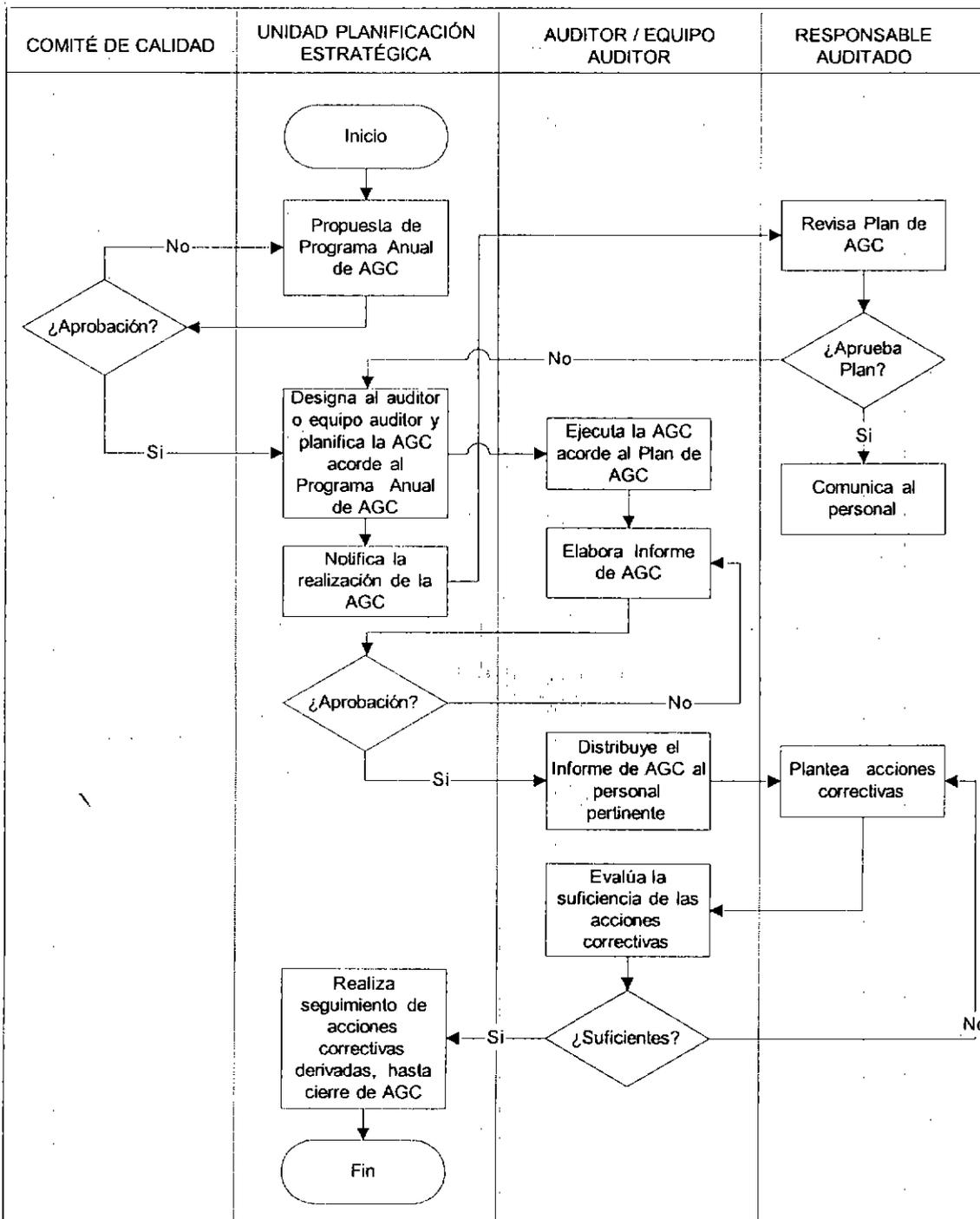
(Handwritten mark)



PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

UPE-G03
Versión: 01

FLUJOGRAMA





PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

UPE-G03
Versión: 01

ANEXO 4 – Informe de Auditoría de Gestión de la Calidad

| | | |
|--|---|--------------------|
| | Sistema de Gestión de la Calidad | Código: |
| | Informe de Auditoría de Gestión de la Calidad (AGC) | Versión: Fecha: |

1. INSTRUCCIONES DE AUDITORÍA (para ser completado por el Responsable de la UPE)

| | | | |
|-----------------------------|--|--------------------------------------|-------------------------------------|
| Proceso procedimiento: | _____ | Versión #: | _____ |
| Título del procedimiento: | _____ | | |
| Tipo de AGC: | <input type="checkbox"/> Local interna | <input type="checkbox"/> Seguimiento | <input type="checkbox"/> Otro _____ |
| Fecha programada de la AGC: | _____ | Fecha de ejecución: | _____ |
| Auditor líder: | _____ | Equipo auditor: | _____ |
| Auditados: | _____ | | |
| Criterios de auditoría: | _____ | | |

2. INFORME DE AGC (para ser completado por el Auditor Líder)

Si se requiere un informe detallado, adjuntarlo.

Total de páginas adjuntas: _____

| | |
|-------------------------|-------|
| Resumen de hallazgos: | _____ |
| Documentos verificados: | _____ |
| SACs relacionados: | _____ |
| Fecha del informe: | _____ |
| Informe distribuido a: | _____ |
| Firma (auditor líder): | _____ |

3. REVISIÓN (para ser completado por el Responsable de la UPE)

| | |
|----------------|-------|
| Comentarios: | _____ |
| Fecha y firma: | _____ |

Autor del formato: J.R. / 2002.mayo.24

página 1 de 1

Elaborado por:
UPE / Consultores

Página 12 de 14

Fecha: 8/09/2005



PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

UPE-G03
Versión: 01

ANEXO 5 – Reporte de No Conformidad / Solicitud de Mejora

| | | |
|--|---|--------------------|
| | Sistema de Gestión de la Calidad | Código: |
| | Reporte de No Conformidad / Solicitud de Mejora (RNC) | Versión: Fecha: |

I. Información general¹

Autor del Reporte: _____ Firma: _____
 Fecha del Reporte: _____

A. Origen de la no conformidad /mejora¹

Origen: GNN GNAF
 GNJ Gerencia Regional (Especificar)
 GNF Administración de Aduana (Especificar)
 GNS Otra (Especificar)

Persona responsable: _____
 Cargo: _____

B. Parte que detecta la no conformidad / mejora¹

Parte: GNN GNAF
 GNJ Gerencia Regional (Especificar)
 GNF Administración de Aduana (Especificar)
 GNS AGC/Otra (Especificar)

Persona responsable: _____
 Cargo: _____
 Teléfono /Fax/e-mail: _____

C. Descripción de la no conformidad / mejora¹

Descripción breve (1 línea) _____

No Conformidad/MP No Conformidad Mejora Potencial

Importancia Crítica Mayor Menor Repetitiva

Referencia de la evidencia: _____

Detalles: _____

Acción reparadora inmediata realizada: sí no

Detalles de la acción reparadora realizada o propuesta: _____

Acción correctiva propuesta: _____

Fecha límite para cumplimiento de la acción correctiva: _____

(para ser completado por el autor del RNC)

Página 1 de 2



PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

UPE-G03
Versión: 01

Continuación.....

| | | |
|--|---|--------------------|
| | Sistema de Gestión de la Calidad | Código: |
| | Reporte de No Conformidad / Solicitud de Mejora (RNC) | Versión: Fecha: |

2. Análisis de la causa de la no conformidad y solicitud de acción correctiva¹

Detalles de la acción inmediata instruida en coordinación con la UPE (si fuera aplicable):

No Conformidad es atribuida a:

- Incumplimiento de procedimiento / instructivo del SGC
- Procedimiento / instructivo inadecuado
- Capacitación insuficiente / inadecuada
- Recursos humanos insuficientes / inadecuados
- Sistemas informáticos insuficientes / inadecuados
- Otros

Responsable asignado de tomar la acción: _____

Plazo para implementar la acción: _____

Recomendaciones del responsable asignado: _____

Caso a ser presentado al Comité de Calidad (CC): Si No Si es "Si": Fecha: _____

Recomendaciones del CC: _____

3. Acción tomada¹

Comentarios: A ser llenado por la persona que ejecutará la acción correctiva

Fecha y firma: _____

4. Cierre y seguimiento del NCR¹

Comentarios posteriores: _____

Auditoría de seguimiento planificada para: _____

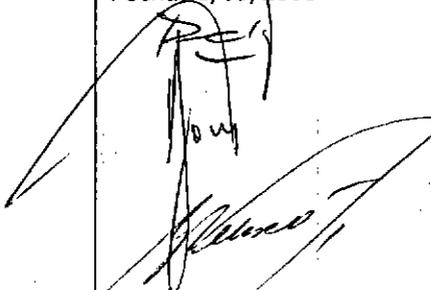
Fecha y firma: _____

¹ (para ser completado por el responsable asignado)

[Handwritten signatures and initials]



Procedimiento de Control del Servicio No Conforme UPE-G04

| | | |
|--|---|---|
| <p>Elaborado: UPE Fecha: 3/05/2005</p>  <p>Ing. Yuri Zamorano Braun Jefe de la Unidad de Planificación Estrategica Institucional ADUANA NACIONAL</p> <p>Firmas.</p> | <p>Revisado: Fecha:</p>  <p>Firmas</p> | <p>Aprobado: Directorio Fecha: 8/09/2005</p>  <p>Firmas</p> |
|--|---|---|

| | | | | |
|---------|-----------|--|--|--|
| Versión | 01 | | | |
| Fecha | 8/09/2005 | | | |



ÍNDICE

ÍNDICE..... 2

I. OBJETIVO..... 3

II. ALCANCE..... 3

III. RESPONSABILIDADES..... 3

IV. BASE LEGAL O NORMATIVA 3

V. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO..... 3

 A. DETECCIÓN DEL PROBLEMA 3

 B. REGISTRO DE LA NO CONFORMIDAD 4

 C. EVALUACIÓN Y TRATAMIENTO DE LA NO CONFORMIDAD..... 4

 D. DISPOSICIÓN DEL SERVICIO NO CONFORME..... 4

 E. CIERRE DE LA NO CONFORMIDAD..... 5

VI. REGISTROS 5

VII. FLUJOGRAMA..... 5

VIII. TERMINOLOGÍA 5

 ANEXO – Reporte de No Conformidad / Solicitud de Mejora 7



I. OBJETIVO

Asegurar que se identifican y controlan los servicios no conformes (ver glosario) a fin de prevenir el uso o entrega de éstos, facilitando el análisis de las causas de las no conformidades y posibilitando la corrección de los servicios que no cumplen los requisitos especificados.

II. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a los resultados de los procesos que se hallen fuera de sus especificaciones, tanto los de carácter operativo como administrativo, que forman parte del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).

Las quejas, sugerencias y denuncias de clientes, que pueden entenderse como no conformidades detectadas en el exterior, son cubiertas por los programas "Plataforma de Atención al Cliente" y "Contacto con la Aduana", implementados por la Unidad de Servicio a Operadores del Comercio Exterior (USO) y la Oficina de Ética, respectivamente. Para casos que no puedan ser gestionados por estas instancias, debe solicitarse la intervención de Gerencia General o Presidencia Ejecutiva, según corresponda.

III. RESPONSABILIDADES

Todo el personal es responsable de detectar y reportar los problemas, las no conformidades o cualquier situación que afecten la calidad de los procesos y del servicio que se presta.

Cada gerencia de área o jefatura de unidad es la autoridad competente para tomar las decisiones de aceptación o rechazo de las no conformidades planteadas, en consulta a Gerencia General y/o Presidencia Ejecutiva, si es necesario.

Cada gerente, jefe de unidad o personal competente designado por estas autoridades, es responsable de la apertura, distribución, cierre y archivo de los registros generados por la aplicación de este procedimiento.

IV. BASE LEGAL O NORMATIVA

- Ley General de Aduanas N° 1990, de 28 de julio de 1999, artículos 34 y 37
- Norma ISO 9001:2000, sección 8.3: Control de producto no conforme
- Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas

V. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

A. DETECCIÓN DEL PROBLEMA



Cada vez que personal de la Aduana Nacional de Bolivia (ANB) detecte y/o recepcione un problema, una no conformidad o situación que impida la ejecución correcta del trabajo, debe informar a su jefe inmediato y éste a su gerente o jefe de unidad. Todo servicio de carácter no aduanero no conforme debe ser identificado y separado hasta su evaluación y tratamiento. En el caso de servicio aduanero, se aplica la normatividad vigente.

B. REGISTRO DE LA NO CONFORMIDAD

El gerente, jefe de unidad o personal competente designado para estos efectos, analiza y decide si corresponde el registro del problema.

Si no corresponde, informa por escrito al solicitante las razones del rechazo.

Si corresponde, procede a abrir un Reporte de No Conformidad/Solicitud de Mejora (ver anexo) y designa al responsable para su tratamiento.

C. EVALUACIÓN Y TRATAMIENTO DE LA NO CONFORMIDAD

El responsable designado evalúa la naturaleza de la no conformidad y propone o define su tratamiento para resolverla, acorde al procedimiento de acciones correctivas y preventivas.

Cuando el responsable asignado lo estime conveniente, comunica por escrito al usuario afectado por la no conformidad, con fin informativo y/o para la obtención de una concesión (ver glosario) de parte de éste.

D. DISPOSICIÓN DEL SERVICIO NO CONFORME

La disposición o destino del servicio no conforme lo decide el responsable designado, en consulta con las gerencias o jefaturas de unidad, gerencia general o Comité de Calidad, si es necesario.

En este sentido el servicio no conforme puede generarse en dos contextos:

- De carácter operativo aduanero (ver glosario) detectado en la realización misma de los procesos de importación, exportación y depósitos, y cuyo tratamiento esta normado. En estos casos no hay acciones adicionales que implementar.
- De carácter operativo y no operativo (ver glosario) detectados en actividades de control y mantenimiento rutinarios del SGC o en las auditorias de gestión de la calidad. En este caso el servicio no conforme, de ser de carácter operativo, puede aplicársele cualesquiera de las acciones a y b que se señalan a



continuación; de ser el servicio no conforme de carácter no operativo puede aplicársele según corresponda, cualesquiera de las acciones a, b, c ó d .

- a) Reprocesado, para satisfacer las especificaciones.
- b) Aceptado con o sin reparación, previa concesión.
- c) Reclasificado para otras aplicaciones.
- d) Rechazado o desechado

E. CIERRE DE LA NO CONFORMIDAD

La gerencia o jefatura de unidad o personal competente designado para estos efectos procederá al cierre de la no conformidad, siempre y cuando los resultados del control y verificación de las acciones correctivas aplicadas sean efectivas y aseguren la no ocurrencia de la no conformidad. Si las acciones correctivas no fueran apropiadas, remitirá nuevamente el caso al responsable designado, para su revisión.

VI. REGISTROS

- Reporte de No Conformidad/Solicitud de Mejora (RNC)
- Quejas, sugerencias y denuncias de clientes

VII. FLUJOGRAMA

Los cursos de acción de este procedimiento se describen en el flujograma adjunto.

VIII. TERMINOLOGÍA

No conformidad: Incumplimiento de un requisito

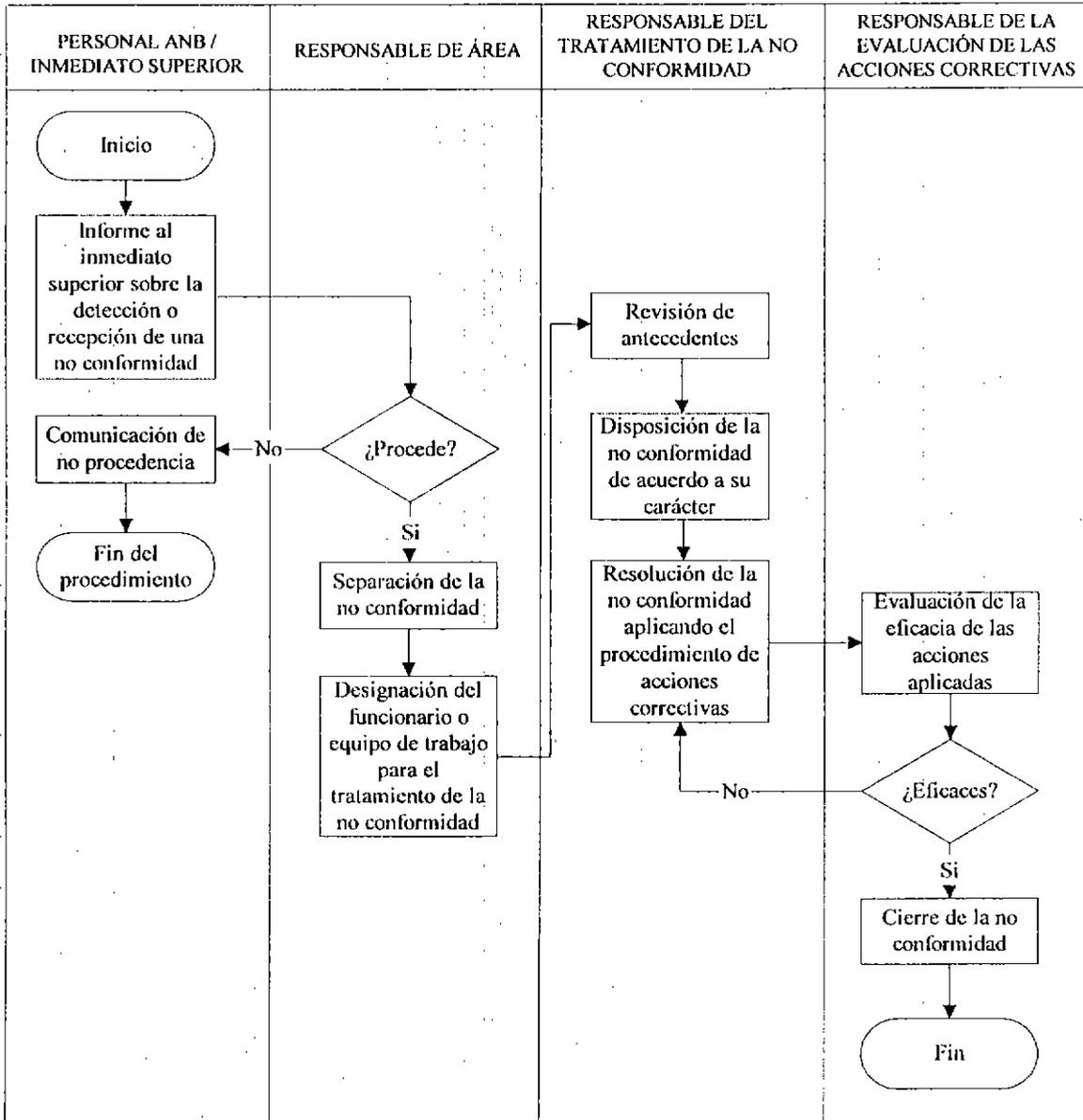
Servicio no conforme: Cuando el servicio no cumple con los requisitos especificados de manera implícita u obligatoria.

Existen dos tipos de servicio no conforme:

- Los que se producen durante el proceso aduanero y son detectados por los controles existentes (ej.: no numeración de una DUI, contravenciones producto del aforo, contravenciones tributarias y delitos tributarios determinados por la fiscalización, etc.).
- Los que se detectan en las operaciones aduaneras después de realizado el proceso o incumplimientos a lo establecido en los procedimientos de los procesos de apoyo o de los procedimientos y requisitos establecidos por la Norma ISO 9001:2000.

Concesión: Autorización escrita para desviarse de los requisitos especificados.

FLUJOGRAMA





PROCEDIMIENTO DE CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME

UPE-G04
Versión: 01

ANEXO – Reporte de No Conformidad / Solicitud de Mejora

| | | |
|--|---|--------------------|
| | Sistema de Gestión de la Calidad | Código: |
| | Reporte de No Conformidad / Solicitud de Mejora (RNC) | Versión: Fecha: |

1. Información general¹

| | |
|--------------------------|--------------|
| Autor del Reporte: _____ | Firma: _____ |
| Fecha del Reporte: _____ | |

A. Origen de la no conformidad / mejora¹

| | | |
|----------------------------|------------------------------|---|
| Origen: | <input type="checkbox"/> GNN | <input type="checkbox"/> GNAF |
| | <input type="checkbox"/> GNI | <input type="checkbox"/> Gerencia Regional (Especificar) |
| | <input type="checkbox"/> GNF | <input type="checkbox"/> Administración de Aduana (Especificar) |
| | <input type="checkbox"/> GNS | <input type="checkbox"/> Otra (Especificar) |
| Persona responsable: _____ | | |
| Cargo: _____ | | |

B. Parte que detecta la no conformidad / mejora¹

| | | |
|-----------------------------|------------------------------|---|
| Parte: | <input type="checkbox"/> GNN | <input type="checkbox"/> GNAF |
| | <input type="checkbox"/> GNI | <input type="checkbox"/> Gerencia Regional (Especificar) |
| | <input type="checkbox"/> GNF | <input type="checkbox"/> Administración de Aduana (Especificar) |
| | <input type="checkbox"/> GNS | <input type="checkbox"/> AGC/Otra (Especificar) |
| Persona responsable: _____ | | |
| Cargo: _____ | | |
| Teléfono /Fax/e-mail: _____ | | |

C. Descripción de la no conformidad / mejora¹

| | | | | |
|---|---|---|--------------------------------|-------------------------------------|
| Descripción breve (1 línea) | _____ | | | |
| No Conformidad/MP | <input type="checkbox"/> No Conformidad | <input type="checkbox"/> Mejora Potencial | | |
| Importancia | <input type="checkbox"/> Crítica | <input type="checkbox"/> Mayor | <input type="checkbox"/> Menor | <input type="checkbox"/> Repetitiva |
| Referencia de la evidencia: | _____ | | | |
| Detalles: | _____ _____ | | | |
| Acción reparadora inmediata realizada: | _____ <input type="checkbox"/> si <input type="checkbox"/> no | | | |
| Detalles de la acción reparadora realizada o propuesta: | _____ _____ | | | |
| Acción correctiva propuesta: | _____ _____ | | | |
| Fecha límite para cumplimiento de la acción correctiva: | _____ | | | |

¹ (para ser completado por el autor del RNC)

Página 1 de 2



PROCEDIMIENTO DE CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME

UPE-G04
Versión: 01

Continuación....

| | | |
|--|---|--------------------|
| | Sistema de Gestión de la Calidad | Código: |
| | Reporte de No Conformidad / Solicitud de Mejora (RNC) | Versión: Fecha: |

2. Análisis de la causa de la no conformidad y solicitud de acción correctiva¹

Detalles de la acción inmediata instruida en coordinación con la UPE (si fuera aplicable):

No Conformidad es atribuida a:

- Incumplimiento de procedimiento / instructivo del SGC
- Procedimiento / instructivo inadecuado
- Capacitación insuficiente / inadecuada
- Recursos humanos insuficientes / inadecuados
- Sistemas informáticos insuficientes / inadecuados
- Otros

Responsable asignado de tomar la acción : _____

Plazo para implantar la acción : _____

Recomendaciones del responsable asignado : _____

Caso a ser presentado al Comité de Calidad (CC): Si No Si es "Si": Fecha: _____

Recomendaciones del CC: _____

3. Acción tomada²

Comentarios : A ser llenado por la persona que ejecutará la acción correctiva

Fecha y firma : _____

4. Cierre y seguimiento del NCR¹

Comentarios posteriores : _____

Auditoria de seguimiento planificada para : _____

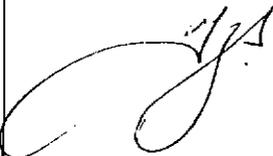
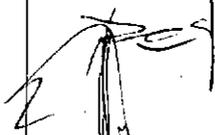
Fecha y firma : _____

² (para ser completado por el responsable asignado)

Página 2 de 2



Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas UPE-G05

| | | |
|---|---|---|
| <p>Elaborado: UPE Fecha: 25/05/2005</p>  <p>Ing. Yuri Zamorano Braun Jefe de la Unidad de Planificación Estratégica Institucional ADUANA NACIONAL</p> <p>Firmas</p> | <p>Revisado: Fecha:</p>  <p>Firmas</p> | <p>Aprobado: Directorio Fecha: 8/09/2005</p>     <p>Firmas</p> |
|---|---|---|

| | | | | |
|---------|-----------|--|--|--|
| Versión | 01 | | | |
| Fecha | 8/09/2005 | | | |



ÍNDICE

ÍNDICE..... 2

I. OBJETIVO..... 3

II. ALCANCE 3

III. RESPONSABILIDADES 3

IV. BASE LEGAL O NORMATIVA 3

V. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO 4

 A. ACCIONES CORRECTIVAS 4

 1. Inicio de una acción correctiva 4

 2. Solicitud de acción correctiva 4

 3. Asignación de la ejecución de la acción correctiva..... 4

 4. Análisis de la no conformidad 4

 5. Ejecución de la acción correctiva 5

 6. Evaluación de la acción correctiva 5

 7. Cierre de la acción correctiva 5

 B) ACCIONES PREVENTIVAS..... 5

 1. Detección de problemas potenciales y solicitud de mejora 6

 2. Análisis de la solicitud..... 6

 3. Asignación de la acción preventiva 6

 4. Ejecución de la acción preventiva 6

 5. Evaluación de la acción preventiva 6

 6. Cierre de la acción preventiva 7

VI. REGISTROS 7

VII. FLUJOGRAMA..... 7

VIII. TERMINOLOGÍA 7

ANEXO – Reporte de No Conformidad / Solicitud de Mejora 10



I. OBJETIVO

Establecer la aplicación de acciones correctivas como un mecanismo de autorregulación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), para asegurar un tratamiento apropiado y sistemático de las no conformidades y defectos a fin de prevenir su repetición.

Identificar y eliminar las causas potenciales de las no conformidades con el fin de prevenir su repetición y plantear oportunidades de mejora.

II. ALCANCE

Este procedimiento se aplica en la ejecución de todas las acciones correctivas cuando se identifican no conformidades y/o defectos que generan servicios no conformes y desviaciones de las políticas, objetivos, procedimientos, etc, establecidos en el SGC.

Así mismo, se aplica para prevenir la ocurrencia de potenciales desviaciones o tendencias hacia el error identificadas dentro los procesos y procedimientos del SGC y para todo planteamiento de mejora continua del mismo.

III. RESPONSABILIDADES

Todas las gerencias y jefaturas de la Institución, denominados en este procedimiento como responsables de área, tienen a su cargo la gestión de este procedimiento y asumen las siguientes responsabilidades:

- Decidir cuándo se dan las circunstancias suficientes para que un problema ocasione la aplicación de este procedimiento.
- Controlar que la acción correctiva se ponga efectivamente en marcha
- Archivar la documentación que se genere por la aplicación del procedimiento.

En el caso de que este procedimiento se ponga en marcha como consecuencia de una auditoría de gestión de la calidad (AGC), las responsabilidades del auditor o equipo auditor se hallan especificadas en el procedimiento de "Auditorías de gestión de la calidad".

La Presidencia Ejecutiva de la Aduana Nacional de Bolivia (ANB) mediante el Comité de Calidad (CC) es responsable de incentivar la iniciativa del personal, para la identificación de oportunidades de mejora y potenciales fuentes de no conformidad.

La UPE es responsable de desarrollar, implementar y supervisar planes de acción para reducir o eliminar riesgos potenciales que afectan al SGC.

IV. BASE LEGAL O NORMATIVA



- Ley General de Aduanas N° 1990, de 28 de julio de 1999, artículos 34 y 37
- Norma NB – ISO 9001:2000, sección 8.5.2: Acción correctiva
- Norma NB – ISO 9001:2000, sección 8.5.3: Acción preventiva
- Procedimiento de Control del Servicio No Conforme
- Procedimiento de Auditorías de Gestión de la Calidad

V. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

A. ACCIONES CORRECTIVAS

1. Inicio de una acción correctiva

Cuando se identifica una no conformidad y/o un defecto en el SGC, las gerencias y jefaturas de la Institución deben aplicar lo establecido en este procedimiento. En el caso de no conformidades detectadas en una AGC, el auditor o equipo auditor es el encargado de aplicar el procedimiento.

2. Solicitud de acción correctiva

Identificada la no conformidad, el responsable de área registra una descripción completa de la no conformidad en el documento Reporte de no conformidad / Solicitud de mejora (ver anexo), dando inicio a la solicitud de acción correctiva.

Todos los datos pertinentes del proceso de investigación, seguimiento y cierre de la no conformidad, deben ser registrados en el reporte mencionado.

3. Asignación de la ejecución de la acción correctiva

El responsable de área asigna la ejecución de la acción correctiva a un responsable, en consulta, si es necesario, a la UPE.

4. Análisis de la no conformidad

La situación de no conformidad es analizada por el responsable asignado. Esta etapa considera una revisión de los antecedentes y puede incluir consultas al personal involucrado en el problema a resolverse, a clientes afectados, al autor del reporte de no conformidad u otros miembros del personal.

La investigación de la no conformidad debe determinar la(s) causa(s) básica(s) del problema y las conclusiones acerca de la(s) misma(s), además



de la investigación de registros, datos y toda evidencia que pueda ayudar a esclarecer la no conformidad y establecer su corrección.

Los resultados, conclusiones, recomendaciones de la investigación y propuesta de la acción correctiva deben ir acompañados por evidencias pertinentes, y deben ser entregados en un periodo no mayor a cinco días hábiles de haberse identificado la no conformidad, a consideración y aprobación del Responsable de área.

5. Ejecución de la acción correctiva

Una vez se cuente con la aprobación correspondiente, el responsable asignado pone en práctica las acciones correctivas, dentro del plazo establecido.

Del mismo modo, en el caso de acciones correctivas derivadas de una AGC, el auditor o equipo auditor evalúa la adecuación de las acciones correctivas presentadas por el responsable asignado, en aplicación de lo dispuesto en el acápite E) del procedimiento de AGC.

6. Evaluación de la acción correctiva

Realizados los cambios e implantados los nuevos controles, el responsable asignado debe evaluar las evidencias de solución del problema presentado. En caso que el mismo no se haya solucionado, reiniciará el proceso de aplicación de nuevas acciones correctivas.

7. Cierre de la acción correctiva

El responsable de área verifica las evidencias que respaldan la aplicación de las acciones recomendadas y evalúa la eficacia de la solución del problema, antes de proceder al registro de cierre de la acción correctiva en el Reporte de no conformidad / Solicitud de mejora.

Así mismo, en el caso de acciones correctivas derivadas de una AGC, la UPE, en coordinación con el auditor o equipo auditor, es el responsable del cierre de cada una de éstas.

Cuando sea aplicable, el responsable de área o unidad o el auditor o equipo auditor están facultados para planificar AGC adicionales, para la evaluación de la eficacia de las acciones correctivas aplicadas, sin que esto signifique la modificación del Plan Anual de AGC.

B) ACCIONES PREVENTIVAS



1. Detección de problemas potenciales y solicitud de mejora

Personal de la Institución, de manera proactiva, identifica las no conformidades potenciales o áreas potenciales para mejoramiento y manifiesta sus inquietudes de mejora al responsable de área respectivo, a través del documento Reporte de no conformidad / Solicitud de mejora, donde registra los detalles de su propuesta de mejora.

Todos los datos pertinentes del proceso de desarrollo, implantación y seguimiento de la propuesta de mejora, deben ser registrados en el documento mencionado. Así mismo, los resultados, conclusiones y recomendaciones emergentes de la implantación de la propuesta de mejora deben ir acompañados por evidencias que la sustentan.

2. Análisis de la solicitud

El responsable de área evalúa la necesidad del cambio o mejora sugerido. Si éste no es procedente, dan respuesta al solicitante con la correspondiente justificación. Fin del procedimiento.

3. Asignación de la acción preventiva

Si se acepta la solicitud de acción preventiva, el responsable de área asigna la responsabilidad de ejecución de la acción preventiva a un miembro del personal, pudiendo ser el mismo solicitante, y fija un plazo para implantar la solución de mejora.

4. Ejecución de la acción preventiva

El responsable asignado elabora un plan de acción para la implantación de la acción preventiva y lo pone en consideración del responsable de área. Con el visto bueno correspondiente, el responsable asignado ejecuta el plan de acción.

El plan de acción debe incluir nombre del proyecto de mejora, objetivo del proyecto, responsable del proyecto, descripción de tareas, responsables de ejecución, fechas de inicio y cumplimiento de tareas e indicadores de ejecución.

5. Evaluación de la acción preventiva

Realizados los cambios e implantados los nuevos controles, el responsable asignado debe evaluar las evidencias de solución del problema potencial presentado. En caso que la causa potencial de la no conformidad persista, revisará el plan de acción.



6. Cierre de la acción preventiva

El responsable de área, verifica las evidencias que respaldan la aplicación de las acciones recomendadas y evalúa la eficacia de la solución del problema potencial, antes de proceder al registro de cierre de la acción preventiva.

Cuando sea aplicable, el responsable de área está facultado para planificar AGC adicionales, para la evaluación de la eficacia de las acciones preventivas aplicadas, sin que esto signifique la modificación del Programa Anual de AGC.

VI. REGISTROS

- Reporte de no conformidad / Solicitud de mejora

VII. FLUJOGRAMA

El presente procedimiento está representado gráficamente en los flujogramas adjuntos.

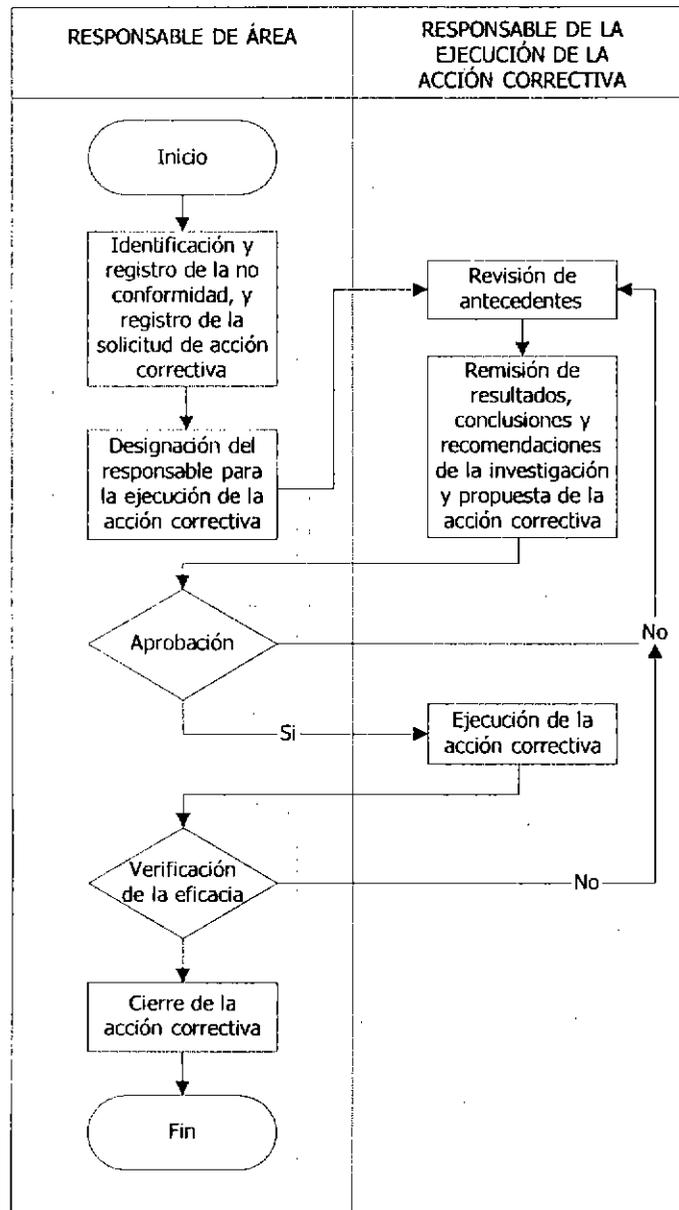
VIII. TERMINOLOGÍA

Acción Correctiva: Es una acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

Acción Preventiva: Es una acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito

FLUJOGRAMA: ACCIONES CORRECTIVAS

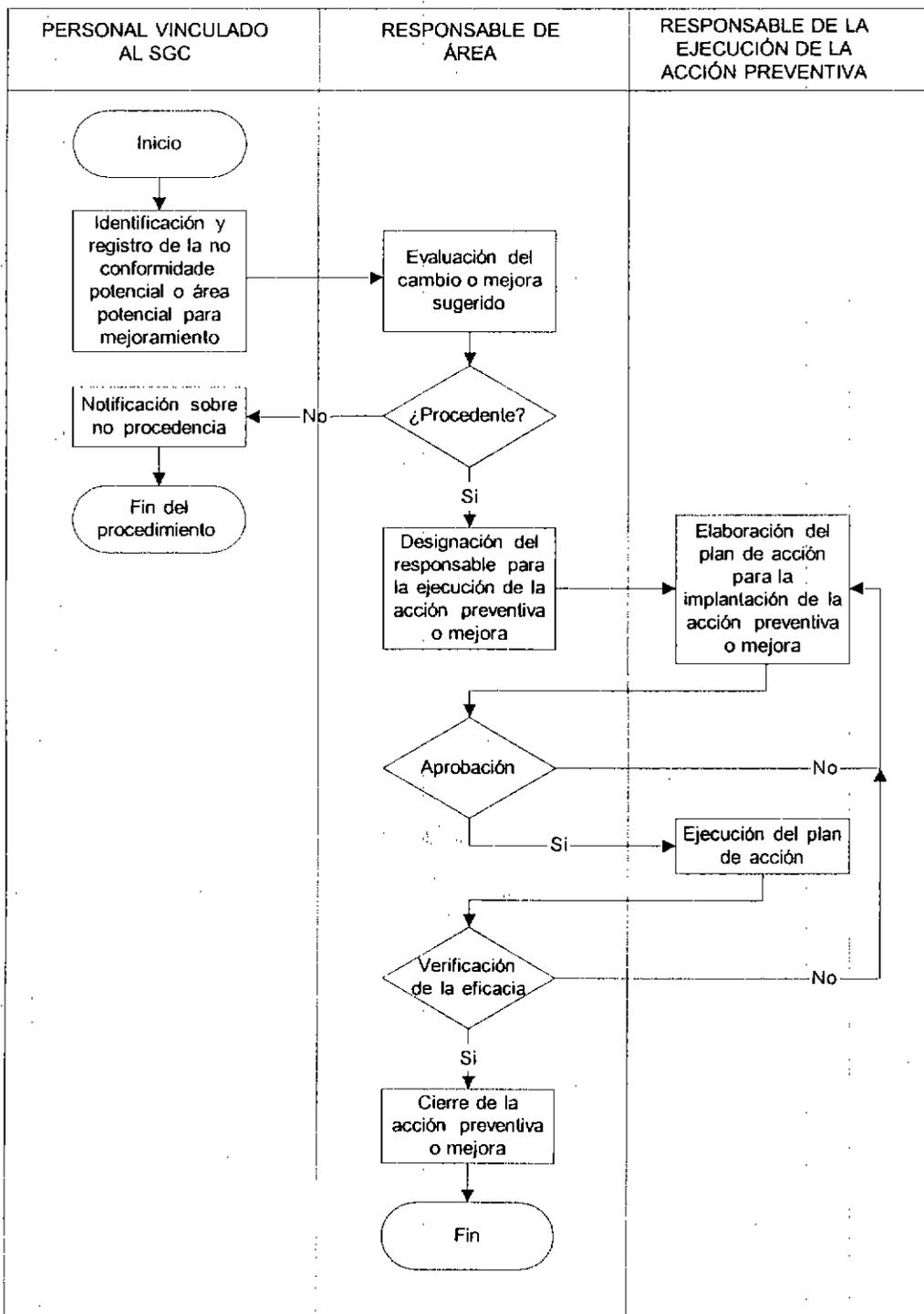




PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

UPE-G05
Versión: 01

FLUJOGRAMA: ACCIONES PREVENTIVAS



Handwritten signatures and initials



PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

UPE-G05
Versión: 01

ANEXO – Reporte de No Conformidad / Solicitud de Mejora

| | | |
|--|---|--------------------|
| | Sistema de Gestión de la Calidad | Código: |
| | Reporte de No Conformidad / Solicitud de Mejora (RNC) | Versión: Fecha: |

1. Información general¹

| | |
|--------------------------|--------------|
| Autor del Reporte: _____ | Firma: _____ |
| Fecha del Reporte: _____ | |

A. Origen de la no conformidad / mejora¹

| | | |
|----------------------------|------------------------------|---|
| Origen: | <input type="checkbox"/> GNN | <input type="checkbox"/> GNAF |
| | <input type="checkbox"/> GNJ | <input type="checkbox"/> Gerencia Regional (Especificar) |
| | <input type="checkbox"/> GNF | <input type="checkbox"/> Administración de Aduana (Especificar) |
| | <input type="checkbox"/> GNS | <input type="checkbox"/> Otra (Especificar) |
| Persona responsable: _____ | | |
| Cargo: _____ | | |

B. Parte que detecta la no conformidad / mejora¹

| | | |
|-----------------------------|------------------------------|---|
| Parte: | <input type="checkbox"/> GNN | <input type="checkbox"/> GNAF |
| | <input type="checkbox"/> GNJ | <input type="checkbox"/> Gerencia Regional (Especificar) |
| | <input type="checkbox"/> GNF | <input type="checkbox"/> Administración de Aduana (Especificar) |
| | <input type="checkbox"/> GNS | <input type="checkbox"/> AGC/Otra (Especificar) |
| Persona responsable: _____ | | |
| Cargo: _____ | | |
| Teléfono /Fax/e-mail: _____ | | |

C. Descripción de la no conformidad / mejora¹

| | | | |
|---|---|---|--|
| Descripción breve (1 línea) | | | |
| No Conformidad/MP | <input type="checkbox"/> No Conformidad | <input type="checkbox"/> Mejora Potencial | |
| Importancia | <input type="checkbox"/> Crítica | <input type="checkbox"/> Mayor | <input type="checkbox"/> Menor <input type="checkbox"/> Repetitiva |
| Referencia de la evidencia: | _____ | | |
| Detalles: | _____ _____ _____ | | |
| Acción reparadora inmediata realizada: | _____ <input type="checkbox"/> si <input type="checkbox"/> no | | |
| Detalles de la acción reparadora realizada o propuesta: | _____ _____ | | |
| Acción correctiva propuesta: | _____ _____ | | |
| Fecha límite para cumplimiento de la acción correctiva: | _____ | | |

(para ser completado por el autor del RNC)

Página 1 de 2



PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

UPE-G05
Versión: 01

Continuación....

| | | |
|--|---|--------------------|
| | Sistema de Gestión de la Calidad | Código: |
| | Reporte de No Conformidad / Solicitud de Mejora (RNC) | Versión: Fecha: |

2. Análisis de la causa de la no conformidad y solicitud de acción correctiva¹

Detalles de la acción inmediata instruida en coordinación con la UPE (si fuera aplicable):

No Conformidad es atribuida a:

- Incumplimiento de procedimiento / instructivo del SGC
- Procedimiento / instructivo inadecuado
- Capacitación insuficiente / inadecuada
- Recursos humanos insuficientes / inadecuados
- Sistemas informáticos insuficientes / inadecuados
- Otros

Responsable asignado de tomar la acción : _____

Plazo para implantar la acción : _____

Recomendaciones del responsable asignado : _____

Caso a ser presentado al Comité de Calidad (CC): Si No Si es "Si": Fecha: _____

Recomendaciones del CC: _____

3. Acción tomada²

Comentarios : A ser llenado por la persona que ejecutará la acción correctiva

Fecha y firma : _____

4. Cierre y seguimiento del NCR¹

Comentarios posteriores : _____

Auditoría de seguimiento planificada para : _____

Fecha y firma : _____

² (para ser completado por el responsable asignado)

[Handwritten signatures and initials]

COBERTURA DE INFORMACIÓN ADUANERA

UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y RR.PP.

Fecha: 10/09/2005

Página: 8-1

Sección: PAGINAS AZULES



Aduana Nacional de Bolivia

RESOLUCION Nº RD 01 - 028 - 05

La Paz, 08 SEP. 2005

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Que la Resolución de Directorio Nº R.D. 023-2000 de 3 de mayo de 2000, aprueba el Manual Técnico Metodológico para la elaboración de procedimientos aduaneros.

Que la Resolución de Directorio Nº R.D. 02-019-02 de 05 de septiembre de 2002, aprueba una nueva metodología para la presentación y aprobación de procedimientos aduaneros.

Que la Resolución de Directorio Nº RD. 02-024-01 de 19 de octubre de 2001, aprueba el Reglamento del Comité de Calidad.

Que dentro del Programa de Modernización, la Aduana Nacional ha suscrito un convenio con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, a través del Programa de Reforma Institucional (PRI).

Que es necesario contar con instrumentos que inserten a la Aduana Nacional en el sistema de gestión de la calidad como el control de documentos, elaboración, revisión y aprobación de procedimientos; control de registros, auditorías de gestión de calidad, control del servicio no conforme, acciones correctivas y preventivas y el manual que los integra.

Que la Ley General de Aduanas, en el artículo 17º inciso j), establece que el Directorio de la Aduana Nacional tiene la atribución de aprobar medidas orientadas al mejoramiento y simplificación de los procedimientos aduaneros.

POR TANTO:

El Directorio de la Aduana Nacional en uso de sus atribuciones conferidas por Ley,

RESUELVE:

PRIMERO. Aprobar los siguientes procedimientos elaborados dentro del Sistema de Gestión de Calidad, que en anexo forman parte de la presente resolución:

- Manual del Sistema de Gestión de la Calidad
- Procedimiento de Control de Documentos del Sistema de gestión de Calidad.
- Procedimiento para la Elaboración de Documentos (Procedimientos, Instructivos y Guías)
- Procedimiento sobre Revisión y Aprobación de Procedimientos Aduaneros.
- Procedimiento de Control de Registros
- Procedimiento de Auditorías de Gestión de Calidad
- Procedimiento de Control del Servicio No Conforme
- Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas

SEGUNDO. Aprobar el formato e instructivos de llenado del Formulario 161 Registro de Evaluación de Documentos para su aplicación dentro del proceso de revisión y aprobación de procedimientos.

TERCERO. La Presidencia Ejecutiva aprobará los procedimientos administrativos de aplicación interna de la Aduana Nacional, la Gerencia General tendrá la facultad de aprobar procedimientos internos específicos de cada área de la Aduana Nacional.

CUARTO. La Gerencia Nacional de Normas quedará facultada para emitir y aprobar:

- Cartas Circulares con instrucciones técnicas para la aplicación de los procedimientos aduaneros.
- Instructivo de Monitoreo y Seguimiento a la aplicación de Procedimientos y otras Disposiciones Técnicas en la Operativa Aduanera.

QUINTO. Los procedimientos que se encuentren dentro del anterior proceso de revisión y aprobación como documento verde, en la etapa de prueba piloto, deberán ser presentados a la Gerencia General para seguir con el curso correspondiente de aprobación descrito en el Instructivo de Revisión y Aprobación de Procedimientos, en sus anexos G, H e I.

SEXTO. Dejar sin efecto las siguientes Resoluciones de Directorio:

- Nº R.D. 023-2000 de 3 de mayo de 2000 que aprueba el Manual Técnico Metodológico para la elaboración de procedimientos aduaneros.
- Nº R.D. 02-019-02 de 5 de septiembre de 2002 que aprueba una nueva metodología para la presentación y aprobación de procedimientos aduaneros
- Nº R.D. 02-024-01 de 19 de octubre de 2001 que aprueba el Reglamento del Comité de Calidad.

Regístrese, comuníquese y cúmplase.



DIRECTORIO DE LA ADUANA NACIONAL