



Aduana Nacional

GERENCIA NACIONAL JURIDICA

CIRCULAR No. 024/2017

La Paz, 20 de enero de 2017

REF: RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° RD 01-001-17 DE 17/01/2017, QUE DEJA SIN EFECTO LOS PROCEDIMIENTOS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y LAS DISPOSICIONES RESOLUTIVAS APROBADAS MEDIANTE EL RD 01-028-05 DE 08/09/2005 (CIRCULAR N° 277/2005) Y APRUEBA EL MAPA DE PROCESOS, EL ACTA DE COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN, LA POLÍTICA DE CALIDAD, ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL PROCESO DE REGISTRO DE GESTIÓN DE OPERADORES Y PROCESOS.

Para su conocimiento y difusión, se remite la Resolución de Directorio N° RD 01-001-17 de 17/01/2017 de 17/01/2017, que deja sin efecto los procedimientos de la Gestión de Calidad y las Disposiciones Resolutivas aprobadas mediante el RD 01-028-05 de 08/09/2005 (Circular N° 277/2005) y aprueba el mapa de procesos, el Acta de Compromiso de la Dirección, la Política de Calidad, Alcance del Sistema de Gestión de Calidad de Proceso y Registro de Gestión de Operadores y Procesos.

MJPP/aql

María José Postigo Pacheco
Gerente Nacional Jurídico a.c.
ADUANA NACIONAL DE BOLIVIA



Aduana Nacional

RESOLUCIÓN N° RD 01 -001-17

La Paz, 17 ENE 2017

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Que los numerales 4 y 5 del Parágrafo I del artículo 298 de la Constitución Política del Estado, señalan que son competencias privativas del Nivel Central del Estado el Régimen Aduanero y el Comercio Exterior.

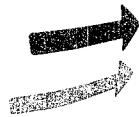
Que la Ley N° 1990 de 28/07/1999, Ley General de Aduanas, regula el ejercicio de la potestad aduanera y las relaciones jurídicas que se establecen entre la Aduana Nacional y las personas naturales o jurídicas que intervienen en el ingreso y salida de mercancías del territorio aduanero nacional, normando los aspectos referidos al comercio exterior y al control aduanero.

Que el artículo 30 de la Ley N° 1990, señala que la potestad aduanera es ejercida por la Aduana Nacional, con competencia y estructura de alcance nacional, de acuerdo a las normas y la citada Ley.

Que el artículo 22 del Reglamento a la Ley General de Aduanas, aprobado mediante Decreto Supremo N° 25870 de 11/08/2000, señala que la potestad aduanera es el conjunto de facultades y atribuciones que la Ley otorga a la Aduana Nacional para el control del ingreso, permanencia, traslado y salida de mercancías del territorio aduanero nacional hacia y desde otros países o zona franca, para hacer cumplir las disposiciones legales y reglamentarias que regulan los regímenes aduaneros.

CONSIDERANDO:

Que el Directorio de la Aduana Nacional, a través de la Resolución de Directorio N° RD 01-028-05 de 08/09/2005, dispuso aprobar el Manual del Sistema de Gestión de Calidad, el Procedimiento de Control de Documentos del Sistema de Gestión de Calidad, el Procedimiento para la Elaboración de Documentos (Procedimientos, Instructivos y Guías), el instructivo sobre la revisión y Aprobación de Procedimientos Aduaneros, El Procedimiento de Control de Registros, el Procedimiento de Auditorías de Gestión de Calidad, el Procedimiento de Control de Servicio No Conforme y el Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas.



Aduana Nacional

Que la Unidad de Planificación Estudios y Control de Gestión, mediante Informe N° UPEGC 436/2016 de 02/12/2016, concluye que (sic):

"A fin de "Desarrollar las capacidades internas necesarias para conducir y ejecutar el proceso de modernización aduanera" y "Administrar la gestión de riesgos, calidad y seguridad de la información a nivel institucional" conforme establece el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2016-2020, se ha desarrollado el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) del Proceso de "Registro y Gestión de Operadores" mismo que está conformado por los siguientes documentos, procesos y procedimientos, elaborados con base a la Norma Boliviana NB/ISO 9001:2015 (correspondiente a la norma ISO 9001:2015), para cumplir con cada uno de los requisitos establecidos en dicha Norma (...) A fin de no afectar la aplicación de la "Metodología para la Elaboración y Revisión de Procedimientos Aduaneros" y el "Procedimiento para la elaboración de documentos", se considera pertinente que se mantenga la vigencia de los mismos, señalando que no forman parte del alcance del Sistema de Gestión de Calidad del proceso "Registro y Gestión de Operadores".

Que el referido informe recomienda que (sic): *"(...)la Gerencia Nacional Jurídica a fin de que la misma elabore el Informe Legal y proyecto de Resolución para la aprobación de los siguientes documentos, procesos y procedimientos que son parte de Sistema de Gestión de la Calidad del Proceso de Registro y Gestión de Operadores elaborados conforme establece la Norma Boliviana NB/ISO 9001 2015 (correspondiente a la norma ISO 9001:2015): Documentos: • Mapa de Procesos, Acta de Compromiso de la Dirección, Política de la Calidad y Alcance del SGC. Procesos del SGC • Planificación, Monitoreo y Evaluación. • Registro y Gestión de Operadores de Comercio Exterior. Procedimientos del SGC • Procedimiento de Control de la Información Documentada. • Procedimiento de Control de Salidas no Conformes. • Procedimiento de Auditoría Interna. • Procedimiento de Gestión de la Mejora. • Procedimiento de Seguimiento y Medición. Dejar sin efecto la RD 01-028-05 del 08 de Septiembre del 2005, manteniendo la vigencia del "Procedimiento para la Elaboración de Documentos" (GNN-G01) para no afectar la aplicación de la "Metodología para la Elaboración y Revisión de Procedimientos Aduaneros", ya que los mismos no forman parte del alcance del Sistema de Gestión de Calidad del proceso "Registro y Gestión de Operadores".*

Que la Gerencia Nacional Jurídica a través de Informe Legal AN-GNJGC-DALJC N° 1671/2016 de 12/12/2016, concluye que (sic): *"En virtud a los argumentos expuestos, las consideraciones legales y conforme a lo señalado en el mediante Informe N° UPEGC 436/2016 de 02/12/2016 de la Unidad de Planificación Estudios y Control de Gestión, se concluye que es procedente la aprobación de los siguientes documentos, procesos y procedimientos: 1. Documentos: Mapa de Procesos, Acta de Compromiso de la Dirección,*



Política de la Calidad y Alcance del SGC. 2. Procesos del SGC. Planificación, Monitoreo y Evaluación, Registro y Gestión de Operadores de Comercio Exterior. 3. Procedimientos del SGC: Procedimiento de Control de la Información Documentada, Procedimiento de Control de Salidas no Conformes, Procedimiento de Auditoría Interna, Procedimiento de Gestión de la Mejora y Procedimiento de Seguimiento y Medición, debiendo dejarse sin efecto los siguientes Procedimientos de Gestión de Calidad, aprobados a través de la Disposición Resolutiva Primera de la Resolución de Directorio N° RD 01-028-05 de 08/09/2005: Manual del Sistema de Gestión de la Calidad, Procedimiento de Control de Documentos del Sistema de Gestión de Calidad, Procedimiento de Control de Registros, Procedimiento de Auditoría de Gestión de Calidad, Procedimiento de Control del Servicio no Conforme y Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas así como las Disposiciones Resolutivas Segunda, Tercera, Cuarta, y Quinta de la Resolución de Directorio N° RD 01-028-05 de 08/09/2005 que se encuentra en actual vigencia, considerando que son concordantes con la normativa vigente y no la contravienen; razón por la que se recomienda al Directorio de la Aduana Nacional su aprobación, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 37, inciso e) de la Ley General de Aduanas y artículo 33 inciso a) del Reglamento a la Ley General de Aduanas".

Que el inciso e) del artículo 37 de la Ley General de Aduanas, establece que el Directorio de la Aduana Nacional, tiene la atribución de dictar resoluciones para facilitar y simplificar las operaciones aduaneras, estableciendo los procedimientos que se requieran para tal efecto.

Que consecuentemente, el inciso a) del artículo 33 del Reglamento a la Ley General de Aduanas, aprobado mediante Decreto Supremo N° 25870 de 11/08/2000, establece que corresponde al Directorio de la Aduana Nacional, adoptar las decisiones generales que le permitan a la Aduana Nacional cumplir con las funciones, competencias y facultades que le asigna la Ley.

POR TANTO:

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

RESUELVE:

PRIMERO.- Dejar sin efecto los siguientes Procedimientos de Gestión de Calidad, aprobados a través de la Disposición Resolutiva Primera de la Resolución de Directorio N° RD 01-028-05 de 08/09/2005:

- Manual del Sistema de Gestión de la Calidad
- Procedimiento de Control de Documentos del Sistema de Gestión de Calidad



Aduana Nacional

- Procedimiento de Control de Registros
- Procedimiento de Auditoría de Gestión de Calidad
- Procedimiento de Control del Servicio no Conforme
- Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas

Manteniéndose vigente el Procedimiento para la Elaboración de Documentos (Procedimientos, Instructivos y Guías)

SEGUNDO.- Dejar sin efecto las Disposiciones Resolutivas Segunda, Tercera, Cuarta, y Quinta de la Resolución de Directorio N° RD 01-028-05 de 08/09/2005.

TERCERO.- Aprobar el Mapa de Procesos, el Acta de Compromiso de la Dirección, la Política de la Calidad y Alcance del Sistema de Gestión de Calidad del Proceso de Registro de Gestión de Operadores, que en anexo forman parte indivisible de la presente Resolución.

CUARTO.- Aprobar los siguientes Procesos que forman parte del Sistema de Gestión de Calidad del Proceso de Registro de Gestión de Operadores, que en anexo forma parte indivisible de la presente Resolución:

- Planificación, Monitoreo y Evaluación.
- Registro y Gestión de Operadores de Comercio Exterior.

QUINTO.- Aprobar los siguientes Procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad del Proceso de Registro de Gestión de Operadores, que en anexo forma parte indivisible de la presente Resolución:

- Procedimiento de Control de la Información Documentada.
- Procedimiento de Control de Salidas no Conformes.
- Procedimiento de Auditoria Interna.
- Procedimiento de Gestión de la Mejora.
- Procedimiento de Seguimiento y Medición.

SEXTO.- La presente Resolución entrará en vigencia a partir del día siguiente hábil a su publicación.

Regístrate, comuníquese y cúmplase.

MDAV//EMG/FFE/MEAV
APP
OMQ/JSP
MJPP/MFPCH/CKRR
HR:UPEGC2016-601

Eduardo R. Murillo de Cabrera
DIRECTORA
Aduana Nacional de Bolivia

Magali Eliana Angulo Vaca
Directora
ADUANA NACIONAL DE BOLIVIA

Mariene L. Araya Vásquez
PRESIDENTA EJECUTIVA a.i
ADUANA NACIONAL DE BOLIVIA

Freddy Cruz Franco Escalera
DIRECTOR
Aduana Nacional de Bolivia

Sistema de Gestión de la Calidad del Proceso de “Registro y Gestión de Operadores de Comercio Exterior”

Elaborado	Revisado	Aprobado
Javier Salazar Paredes PROFESIONAL EN PLANIFICACIÓN Aduana Nacional de Bolivia	Ivan Meneses Cusicanqui JEFE UNIDAD DE SERVICIO A OPERADORES Aduana Nacional de Bolivia Olga Maldonado Quino JEFE PLANIFICACIÓN ESTUDIOS Y CONTROL DE GESTIÓN ADUANA NACIONAL	Magali Eliana Angulo Vaca Directora ADUANA NACIONAL DE BOLIVIA Freddy Cruz Frando Escalera DIRECTOR Aduana Nacional de Bolivia Elia R. Muñoz de Cabrera DIRECTORA Aduana Nacional de Bolivia Maylene L. Araya Vasquez PRESIDENTA EJECUTIVA a.i ADUANA NACIONAL DE BOLIVIA

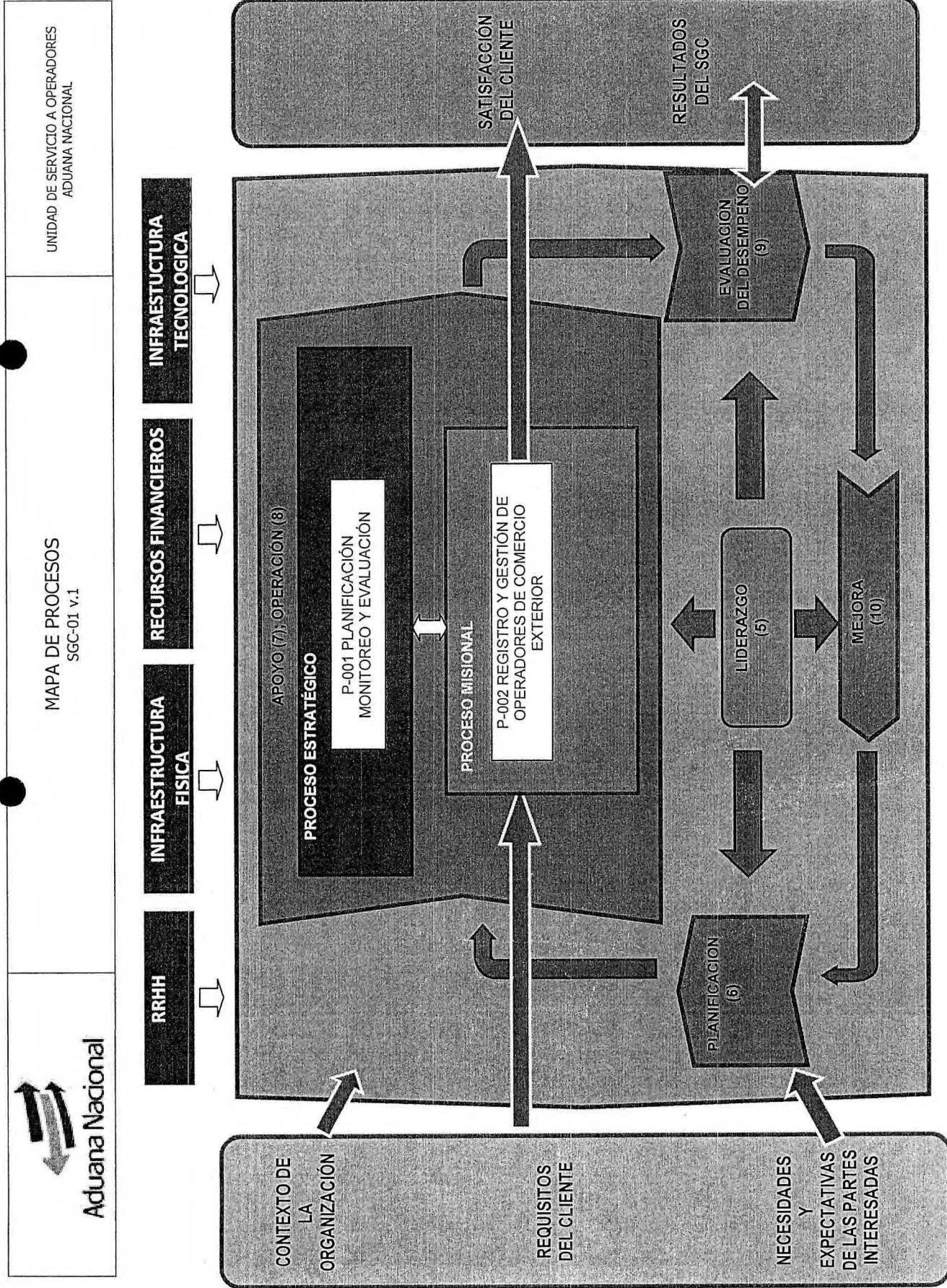
Versión:	01			
Fechas:	02/12/2016			

Documentos Principales del Sistema de Gestión de la Calidad

Mapa de Procesos, Acta de Compromiso de la Dirección, Política de la Calidad y Alcance

Elaborado	Revisado	Aprobado
Javier Paredes PROF. Adua	Ivan Moneses Cusicanqui JEFE UNIDAD DE SERVICIO A OPERADORES Aduana Nacional de Bolivia Olga Maldonado Quino JEFE PLANIFICACIÓN ESTUDIOS Y CONTROL DE GESTIÓN ADUANA NACIONAL	Fredy Cruz Franco Escalera DIRECTOR Aduana Nacional de Bolivia Magali Llana Angulo Vaca Directora ADUANA NACIONAL DE BOLIVIA Eva R. Martínez de Cabrera DIRECTORA Aduana Nacional de Bolivia Marlene Llachay Vásquez PRESIDENTA EJECUTIVA a.i. ADUANA NACIONAL DE BOLIVIA

Versión:	01		
Fechas:	02/12/2016		



UNIDAD
Sofía E.
Salazar P.
A.M.B.

RECIBIDO
Diciembre
2023
A.M.B.

 Aduana Nacional	ACTA DE COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN SGC-02 v.1	UNIDAD DE SERVICIO A OPERADORES ADUANA NACIONAL
---	---	--

ACTA DE COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

Con el propósito de mantener y mejorar la eficacia y eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad del Proceso de "Registro y Gestión de Operadores de Comercio Exterior" De la Unidad de Servicio a Operadores, según las atribuciones conferidas, hago explícito en la presente Acta el siguiente compromiso:

RESPONSABILIDAD DEL LIDERAZGO "QUE"	"COMO"
a) Asumir la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad;	Mediante el Memorandum de designación elaborado para este fin.
b) Asegurar que se establezcan la política de la calidad y los objetivos de la calidad para el sistema de gestión de la calidad, y que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización.	Difundiendo los "Objetivos, planificación y enfoque para abordar los riesgos" (R-002), que contiene la dirección estratégica, así como capacitando al personal.
c) Asegurar la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad.	Manteniendo y mejorando los procesos y manuales correspondientes.
d) Promover el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos.	Haciendo la evaluación y actualización de los "Objetivos, planificación y enfoque para abordar los riesgos" (R-002).
e) Asegurar que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles;	Gestionando los recursos necesarios plasmados en el Presupuesto para su disposición.
f) Comunicar la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de la calidad;	Asegurando la aplicación de los procedimientos y manuales según corresponda.
g) Asegurar que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos.	Llevando a cabo la evaluación de satisfacción del cliente y determinando acciones de mejora respectiva.
h) Comprometer, dirigir y apoyar a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad;	Promoviendo la toma de acciones de mejora, cumpliendo lo especificado en el Procedimiento de Seguimiento y Medición (USO-007) y la elaboración del Informe de Revisión por la Dirección (R-006).
i) Promover la mejora;	Asegurando la operatividad de la Jefatura de la Unidad.
j) Apoyar otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.	

En señal de conformidad firmo al pie de la presente Acta de Compromiso.



 Aduana Nacional	DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD DEL PROCESO DE REGISTRO Y GESTIÓN DE OPERADORES SGC-003 v.1	UNIDAD DE SERVICIO A OPERADORES ADUANA NACIONAL
---	---	--

1. MARCO ESTRATÉGICO

VISIÓN DE LA ADUANA NACIONAL:

"Ser una Aduana que responde a las exigencias del comercio mundial con una efectiva gestión de riesgos, integrada con otros actores vinculados a las operaciones aduaneras, reconocida por su vocación de servicio e integridad de su recurso humano, bajo estándares internacionales". PEI 2016-2020

MISIÓN DE LA ADUANA NACIONAL:

"Facilitar las operaciones de comercio exterior, efectuar el control de mercancías y mejorar la recaudación de tributos aduaneros en beneficio del desarrollo y seguridad del Estado". PEI 2016-2020

MISIÓN DE LA UNIDAD DE SERVICIO A OPERADORES:

"Facilitar y agilizar los trámites realizados por los Operadores de Comercio Exterior y Público en General en Oficinas de Servicios a Operadores, Despachos Oficiales, Exenciones Tributarias, Plataforma de Atención al Cliente, Oficina del Call Center, Oficina de Adjudicaciones y Subastas, Oficina de Recaudaciones, Oficina de PTA y COPO y; Despacho de Correspondencia, para el logro eficiente de la prestación de servicios a los usuarios". MOF - AN.

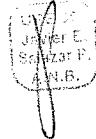
VISIÓN DE LA OFICINA DE SERVICIOS A OPERADORES:

"Facilitar el registro, la habilitación y gestión de Operadores de Comercio Exterior". MOF - AN.

2. POLÍTICA DE LA CALIDAD

En el marco del Plan Estratégico Institucional de la Aduana Nacional, la misión de la Unidad de Servicio al Operador y la misión de la Oficina de Servicio a Operadores, quienes somos parte de esta instancia dentro de la unidad organizacional y en con apoyo de la Unidad de Planificación Estudios y Control de Gestión, asumimos el compromiso de cumplir con las siguientes directrices que hacen a nuestra política de la calidad para el proceso de Registro y Gestión de Operadores:

"Facilitar el registro y habilitación de operadores de comercio exterior de una manera simple y ágil a través de personal calificado y mediante el uso de Tecnologías de la Información y Comunicación, asegurando que se cumplan los requisitos establecidos en la normativa vigente, se validen los datos y se mantenga actualizado el Padrón de Operadores de Comercio Exterior, promoviendo la mejora continua de nuestro desempeño".



 Aduana Nacional	ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD SGC-04 v.1	UNIDAD DE SERVICIO A OPERADORES ADUANA NACIONAL
---	---	--

1. PRODUCTOS Y SERVICIOS

- Registro y Gestión de Operadores de Comercio Exterior.
- Actualización de la base de datos del Padrón de Operadores de Comercio Exterior en el Sistema SUMA.

DOCUMENTO QUE DESCRIBE LOS REQUISITOS:

RA-PE-01-004-15 "Procedimiento de registro y gestión de operadores de Comercio Exterior"

2. SITIOS DE ACTIVIDAD

- Oficinas de Servicios a Operadores a nivel nacional con centralización en la Oficina de la USO en el Edificio Central de la AN.
- Cualquier sitio geográfico del país, que cuente con servicio de internet para acceder a la plataforma SUMA.

3. PROCESOS RELACIONADOS

- Proceso de registro y gestión de Operadores de Comercio Exterior.

4. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad corresponde al proceso de: "Registro y Gestión de Operadores de Comercio Exterior", realizado por la Unidad de Servicio a Operadores en la Oficina Central de la Aduana Nacional.

5. REQUISITOS EXCLUIDOS DEL ALCANCE DEL SGC

Los requisitos excluidos del alcance del SGC son los siguientes:

1) 8.3 Diseño y Desarrollo.

Fundamento: La Unidad de Servicio a Operadores, es una instancia netamente operativa en la estructura de la Aduana Nacional. Cuando se presente la necesidad de diseño y desarrollo aplicado al producto o servicio, podrá presentarse bajo 2 consideraciones:

- a) Modificaciones en las políticas, requisitos y procedimiento establecidos en el Procedimiento RA-PE-01-004-15 "Procedimiento de registro y gestión de operadores de Comercio Exterior" aprobado en fecha 23 de marzo de 2015.
- b) Adecuaciones o cambios en el Sistema SUMA.

De presentarse cualquiera de ambas situaciones, la Unidad de Servicio a Operadores en coordinación con las instancias correspondientes, deberán asumir la tarea de cumplir con el diseño y desarrollo pertinente.

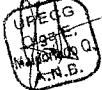


Por tanto, para el alcance determinado para el SGC, no aplica el requisito especificado.

2) 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición.

Dada la naturaleza de la Unidad de Servicio a Operadores y el Proceso de Registro y Gestión de Operadores de Comercio Exterior, no aplica el uso de herramientas o equipos para el seguimiento y medición.

La herramienta informática sobre la que opera el proceso de registro de Operadores de Comercio Exterior está en responsabilidad de la Unidad de Ejecución del Nuevo Sistema de Gestión Aduanera. Esta instancia provee la herramienta sobre la cual la Unidad de Servicio a Operadores cumple con la realización del proceso. Las actividades de mantenimiento para asegurar su disponibilidad, es asumida por esa misma instancia.



Procesos de Sistema de Gestión de Calidad



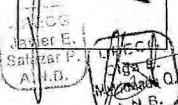
Aduana Nacional

PLANIFICACIÓN, MONITOREO Y EVALUACIÓN

P-001 - V.1

**UNIDAD DE SERVICIO
A OPERADORES
ADUANA NACIONAL**

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO			
PRODUCTOS	SUBPROCESOS	RESULTADOS	
Documentos de planificación y seguimiento del desempeño del SGC	<p>1. Participación en la elaboración del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2. Determinación del Programa Operativo Anual (POA) aplicado a la USO 3. Determinación del Programa Operativo Anual Individual (POAI) 4. Seguimiento y medición de satisfacción del cliente, producto, proceso y sistemas de gestión de la calidad.</p>	<p>Documento institucional:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PEI - AN. <p>Documentos USO</p> <p>A.2</p> <ul style="list-style-type: none"> • SG-003 Declaración de la política de la calidad. • R-002 Contexto, objetivos y enfoque para abordar los riesgos. • R-022 Cuadro de partes interesadas USO. 	
	<p>ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 1: PARTICIPACIÓN EN LA ELABORACIÓN DEL PLAN ESTRÁTÉGICO INSTITUCIONAL (PEI)</p> <p>Participación en el proceso de reflexión estratégica para el análisis de contexto y determinación de propuestas de acciones de la USO relacionadas con el proceso de Registro y Gestión de Operadores de Comercio Exterior para ser incorporadas en el PEI-AN.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Revisión de la misión y política de la calidad de la USO. - Precisión de las partes interesadas pertinentes relacionadas con el proceso de registro de operadores de comercio exterior. - Actualización del cuadro de análisis de contexto. <p>Participa del Taller: Jefe de la USO Elaboración documento PEI: Unidad de Planificación Estudios y Control de Gestión. Elaboración de documentos Us: Jefe de la USO</p>	<p>Lineamientos metodológicos para la formulación de Planes Estratégicos Institucionales</p> <p>A.1.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Documentos de propuesta de líneas estratégicas de la AN. - Programa de actividades determinadas por la Unidad de Planificación Estudios y Control de Gestión para la realización del PEI-ANB. 	
	<p>ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 2: FORMULACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN DE OPERACIONES ANUAL (POA) APlicADO A LA USO Y PRESUPUESTO</p> <p>Determinación del Programa Operativo Anual y Presupuesto de la USO. Incluye lo relacionado con el Proceso de registro y gestión de operadores de comercio exterior:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formulación de Objetivos Específicos - Operaciones/actividades - Metas - Indicadores 	<p>Norma básica del Sistema de Programación de Operaciones</p> <p>A.1</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hoja de Ruta • Cronograma para la elaboración del nuevo POA. • POA (en vigencia) • Formularios para elaboración de POA por área funcional. 	<p>POA de la USO.</p> <p>Presupuesto de la USO.</p> <p>R-002 Contexto, objetivos y enfoque para abordar los riesgos.</p> <p>A.1</p>



Aduana Nacional

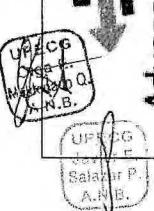
PLANIFICACIÓN, MONITOREO Y EVALUACIÓN
B-001 - V1

P-001 - V.1

**UNIDAD DE SERVICIO
A OPERADORES
ADUANA NACIONAL**

		ENTRADAS		PROCEDIMIENTO		RESULTADOS	
		ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 3: DETERMINACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN DE OPERACIONES ANUAL INDIVIDUAL (POAI)		ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 4: SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN		ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 5: ESTRATEGIA DE MEJORA	
A.1.		A.1. • Hoja de Ruta de Inicio de la POAI con instructivo de elaboración	A.1. Determinación del POAI por funcionario	Reglamento específico del sistema de administración del personal	A.1. • POAI (Elaborado aprobado por Jefatura de área)		
A.3.		A.3. • POAI (Elaborado aprobado por Jefatura de área)	A.2. Diffusión del POAI al funcionario	Reglamento específico del sistema de administración del personal	A.3. • POAI (difundido)		
ENTRADAS		PROCEDIMIENTO		RESULTADOS			
A.1		Medición y seguimiento de la satisfacción del cliente. Aplicado al proceso de Operadores de Comercio exterior		Procedimiento de seguimiento y medición	A.1	<ul style="list-style-type: none"> • R-013 Encuesta de satisfacción al cliente • R-014 Informe de Evaluación de satisfacción del cliente • R-007 Cuestionario satisfacción del cliente institucional 	
A.2		A.2. Medición y seguimiento al producto y servicio		Procedimiento de seguimiento y medición	A.2	<ul style="list-style-type: none"> • R-008 Informe de Evaluación de satisfacción del cliente institucional • Informe de evaluación del grado de conformidad de los requisitos del producto y servicio relacionado con el registro de Operadores de comercio exterior 	
A.3		A.3. Medición y seguimiento de procesos		Procedimiento de seguimiento y medición	A.3	<ul style="list-style-type: none"> • Documento trimestral de seguimiento y evaluación del POA de la USO (Trimestral) • Informe de medición de indicadores POA de la USO. 	
				Documentos de eficacia de la aplicación de la agenda del SGC:			
				<ul style="list-style-type: none"> • R-002 Contexto, objetivos y enfoque para abordar los riesgos • R-010 Informe de evaluación del clima organizacional • R-011 Acciones correctivas • R-012 Cuadro de seguimiento de acciones correctivas • R-016 Informe de auditoría interna del SGC • R-006 Informe de Raciocinio por la Dirección 			
A.4.		R-024 Agenda del SGC		A.4. Seguimiento, medición, análisis y evaluación del SGC		<ul style="list-style-type: none"> • Análisis y evaluación de proceso • Auditoría interna • Evaluación del clima organizacional • Gestión de riesgos • Acciones correctivas y de mejora • Revisión por la dirección 	

VERSIÓN REVISADA	HISTORIA DE REVISIONES DESCRIPCIÓN DE LOS CAMBIOS	FECHA DE APROBACIÓN DE LA NUEVA VERSIÓN



Aduana Nacional

P-002 – V.1

REGISTRO Y GESTIÓN DE OPERADORES DE COMERCIO EXTERIOR

**UNIDAD DE SERVICIO
A OPERADORES
ADUANA NACIONAL**

PROPOSITO Y ALCANCE DEL PROCESO		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	
Describe la manera en la que la Unidad de Servicio al Operador realiza el proceso de Registro y Gestión de Operadores de Comercio Exterior (OCE).			
PRODUCTOS		SUBPROCESOS	
<ul style="list-style-type: none"> • Certificado OCE • Registro de OCE's 		<ol style="list-style-type: none"> 1. Registro de OCE's 2. Gestión de OCE's 	
ENTRADAS	ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 1 REGISTRO DE OCE's	PROCEDIMIENTO	RESULTADOS
A.1 • Consultas del OCE	<p>A.1. Atención y orientación al OCE para su registro</p> <p>A.2. Responsable: Técnico Analista; Técnico Plataforma</p> <p>Creación del Usuario y contraseña en Sistema SUMA (Sistema Único de Modernización Aduanera) y llenado de formulario de solicitud</p> <p>Responsable: OCE</p>	<p>Procedimiento para el Registro y Gestión de Operadores de Comercio Exterior</p> <p>Procedimiento para el Registro y Gestión de Operadores de Comercio Exterior</p>	<p>A.1 • Consulta atendida</p> <p>A.2 • Correo electrónico con enlace para Activación de usuario y contraseña en sistema</p>
A.2 • Datos personales • Correo electrónico	<p>A.3. Revisión y análisis de formulario y documentos adjuntos para registro de OCE, de acuerdo a requisito aplicable al tipo de OCE</p> <p>El Técnico Analista revisa y evalúa la procedencia de la solicitud.</p> <p>Hace la Validación de datos de formulario en el sistema</p>	<p>Procedimiento para el Registro y Gestión de Operadores de Comercio Exterior</p>	<p>A.3 • Formulario del sistema:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ OCE-1001 Formulario de registro de operadores de comercio exterior ◦ Correo electrónico ◦ Con observaciones ◦ Aprobación para habilitación
A.3 • Documentos según tipo de OCE (escaneado) • Formulario del sistema	<p>A.4. Programación y remisión de trámite a plataforma</p> <p>Responsable: Técnico Analista</p>	<p>Procedimiento para el Registro y Gestión de Operadores de Comercio Exterior</p>	<p>A.4 • Correo con programación para presentación de documentos originales en plataforma</p>
A.4 • Formulario del sistema: ◦ OCE-1001 Formulario de registro de operadores de comercio exterior	<p>A.5. Verificación de documentos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identidad exhibida corresponda a la persona que se presenta • Verificar documentos exhibidos • corresponde a la escaneada • Editar el Formulario (si corresponde) <p>A.6. En caso de empadronamiento, debe presentarse el representante legal</p>	<p>Procedimiento para el Registro y Gestión de Operadores de Comercio Exterior</p>	<p>A.5 • Formulario del sistema (revisado)</p>
A.5 • Documentos según tipo de OCE (físicos) • Formulario del sistema (validado)	<p>Responsable: Técnico Plataforma</p> <p>Impresión del Formulario Y firma de formulario Captura y registro de fotografía y huellas dactilares del Solicitante</p> <p>A.6. Nota.- Se imprimen dos (2) ejemplares</p>	<p>Procedimiento para el Registro y Gestión de Operadores de Comercio Exterior</p>	<p>A.6 • Formulario del sistema (impreso y firmado)</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ Fotografía y huellas digitales (capturadas en sistema)
A.6 • Formulario del sistema (revisado)	Responsable: Técnico Plataforma		



Aduana Nacional

REGISTRO Y GESTIÓN DE OPERADORES DE COMERCIO EXTERIOR

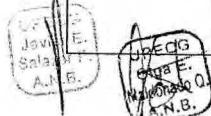
P-002 – V.1

**UNIDAD DE SERVICIO
A OPERADORES
ADUANA NACIONAL**

		ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 2 GESTIÓN DE OCE's		PROCEDIMIENTO		RESULTADOS	
A.7	<ul style="list-style-type: none"> Formulario del sistema (impreso y firmado) Fotografía y huellas digitales (capturadas en sistema) 	A.7.	<ul style="list-style-type: none"> Escaneo y registro del Formulario y habilitación en sistema 	<ul style="list-style-type: none"> Responsable: Técnico Plataforma 			<ul style="list-style-type: none"> A.7 	<ul style="list-style-type: none"> Operador habilitado en sistema 	
A.1	Solicitud del OCE			<ul style="list-style-type: none"> Recepción y asignación de solicitud de Gestión: Importación de Mercancías de Manera Directa. Habilitación como otro Operador de Comercio Exterior Habilitación Transporte Internacional por Cuenta Propia. Ampliación de Jurisdicción Agencias Despachantes Cambio de Despachante de Aduana o Cambio Jurisdicción Habilitación Excepcional como Importador Habilitación Excepcional como Exportador Inclusión de Garantías Habilitación de Medios Baja de Medios o Unidades de Transporte Terrestre Habilitación de Usuarios de Zonas Francas Baja Automática del Registro de OCE Bloqueo del Registro de OCE 	<ul style="list-style-type: none"> Procedimiento para el Registro y Gestión de Operadores de Comercio Exterior 	<ul style="list-style-type: none"> A.1 	<ul style="list-style-type: none"> Formulario del sistema: OCE-1002 Actualización de OCE OCE-1003 Despacho directo OCE-1004 Actualización Despacho directo OCE-1005 Habitación excepcional OCE-1006 Alta de medios nacional OCE-1007 Alta de medios extranjeros OCE-1008 permiso para empresas extranjeras OCE-1009 Actualización barcaza empresa fluvial OCE-1010 Alta de usuarios de zona franca OCE-1011 Alta de personal acreditada OCE-1013 Actualización y habilitación por cuenta propia de transporte OCE-1014 Actualización usuarios de zona franca 	<ul style="list-style-type: none"> Correo electrónico al Técnico analista 	
A.2	<ul style="list-style-type: none"> Formulario del sistema Correo electrónico al Técnico analista 	A.2.	<ul style="list-style-type: none"> Revisión de trámite de acuerdo requisito 	<ul style="list-style-type: none"> Responsable: Técnico analista 	<ul style="list-style-type: none"> Programación a plataforma de documentos o Habilificación 	<ul style="list-style-type: none"> Procedimiento para el Registro Y Gestión de Operadores de Comercio Exterior 	<ul style="list-style-type: none"> A.2 	<ul style="list-style-type: none"> Correo electrónico ○ Con observaciones ○ Aprobación 	
A.3	<ul style="list-style-type: none"> Trámite en sistema (validado) 	A.3.	<ul style="list-style-type: none"> Responsable: Técnico analista 	<ul style="list-style-type: none"> Técnico de plataforma 		<ul style="list-style-type: none"> Procedimiento para el Registro y Gestión de Operadores de Comercio Exterior 	<ul style="list-style-type: none"> A.3 	<ul style="list-style-type: none"> Operador habilitado en sistema 	

VERSIÓN	HISTORIA DE REVISIONES	FECHA DE APROBACIÓN DE LA NUEVA VERSIÓN
REVISADA	DESCRIPCIÓN DE LOS CAMBIOS	

Aduana Nacional

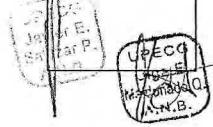


CUADRO DE PARTES INTERESESADAS
R-022 – V.1

**UNIDAD DE SERVICIO A
OPERADORES**
ADUANA NACIONAL

**FECHA DE
REVISIÓN:**

PARTES INTERESESADAS	ACTORES	REQUISITOS	DOCUMENTO QUE REFIERE LOS REQUISITOS	PERIODICIDAD	RESPONSABLE	EVIDENCIA
OCE (Operadores Comercio Exterior.)	<ul style="list-style-type: none"> Registro de operador de comercio exterior con el fin de realizar sus actividades económicas en el marco del cumplimiento de la Ley. Información oportuna y fidedigna sobre sus derechos y obligaciones como operador de comercio exterior. Atención de manera oportuna, transparente y con un trato amable y cortés. 	Ley General de Aduanas y su Reglamento. Procedimiento y Gestión de Operadores de Comercio Exterior.	Según requerimiento	Jefatura USO Personal de la Oficina de Servicio a Operadores.		Información registrada en Sistema SUMA. <i>R-021 Lista de marco normativo.</i>
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> Acceso a Información oportuna y fidedigna sobre los Operadores de Comercio Exterior dispuestos en el SUMA. Atención de manera oportuna, amable y cortés, según requerimientos específicos. 	Ley General de Aduanas y su Reglamento. Procedimiento y Gestión de Operadores de Comercio Exterior.	Según requerimiento	Jefatura USO Personal de la Oficina de Servicio a Operadores.		Información registrada en Sistema SUMA. <i>R-021 Lista de marco normativo.</i>
Organismos de Fuentes de Información (PROVEEDORES)	SERVICIO DE IMPUUESTOS NACIONALES (SIN) SEGIP	Brinda información necesaria para la validación de una determinada información relacionada con los operadores de comercio exterior Brinda información necesaria para la validación de una determinada información relacionada con los	Convenio SIN-AN Convenio SIN-AN	Según requerimiento Según requerimiento	Jefatura USO Jefatura USO	Acceso a Información del SIN Acceso a Información del SEGIP



Aduana Nacional

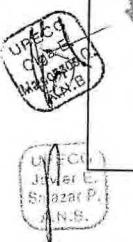
CUADRO DE PARTES INTERESADAS
R-022 – v.1

**UNIDAD DE SERVICIO A
OPERADORES
ADUANA NACIONAL**

PARTES INTERESADAS	ACTORES	REQUISITOS	DOCUMENTO QUE REFIERE LOS REQUISITOS	PERIODICIDAD	RESPONSABLE	EVIDENCIA
	operadores de comercio exterior					
FUNDEMPPRESA	Brinda información necesaria para la validación de una determinada información relacionada con los operadores de comercio exterior.	Convenio SIN-AN	Según requerimiento	Jefatura USO	Acceso a Información de FUNDEMPPRESA	
Viceministerio de Transporte (VMT)	Brinda información necesaria para la validación de una determinada información relacionada con los operadores de comercio exterior	Convenio SIN-AN	Según requerimiento	Jefatura USO	Acceso a Información del VMT/MOOP	
Unidades Organizacionales de Soporte Administrativo y de Tecnologías de la USO	Brindan recursos necesarios para la operación de la Oficina de Servicio a Operadores y soporte técnico para asegurar la disponibilidad y mantenimiento de herramientas informáticas	POA PRESUPUESTO MOF Normativa interna AN	Según requerimiento	Jefatura USO	Acceso a información, recursos y servicio.	

OTRAS PARTES INTERESADAS

PARTES INTERESADAS	REQUISITOS	DOCUMENTOS QUE REFIEREN REQUISITOS	PERIODICIDAD	RESPONSABLE	EVIDENCIA
Personal USO	Información para realizar sus funciones. Dotación de recursos. Actividades que propicien la mejora de su competencia	MOF – MANUAL DE PUESTOS POA- PRESUPUESTO PLAN DE CAPACITACIÓN	Según requerimiento	Jefatura USO	DOCUMENTO INTERNOS



Aduanas Nacional

MATRIZ DE CUMPLIENTO DEL SGC
R-024 - V.1

				UNIDAD DE SERVICIO A OPERADORES ADUANA NACIONAL
--	--	--	--	---

CAPÍTULO	REQUISITO	DESCRIPCIÓN DEL REQUISITO	CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS ISO 9001: 2015 – SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD		PERÍODO DE PLANIFICADO	
			DOCUMENTOS CONTROLADOS SGC	ACTIVIDADES A REALIZAR		
LETS	E F M A M J J A S O N D					
4	4.1	Comprensión de la organización	- PEI Plan Estratégico Institucional - P-001 Planificación, monitoreo y evaluación - R-022 Cuadro de partes interesadas	Revisión de las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos del SGC	Jefatura USO	Según se determina por la Unidad de Planificación de la AN
4	4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	- P-001 Planificación, monitoreo y evaluación	Revisión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Jefatura USO	
4	4.3	Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad	SGC-04 Alcance del SGC	Revisar el alcance del SGC de la USO	Jefatura USO	
4	4.4	Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	SGC-01 Mapa de procesos - SGC-02 Acta de compromiso de la Dirección - Memorandum de designación - POAT's	Revisar el Mapa de Procesos	Jefatura USO / Responsable del SGC	
5	5.1	Liderazgo y compromiso	SGC-03 Declaración de la política de calidad de la USO-AN	Asegurar la vigencia y/o renovación del compromiso de la Dirección de la USO-AN con el SGC	Jefatura USO	
5	5.2	Política	MOF, MP y POA's (para los servidores relacionados a la USO)	Realizar la revisión y validar la Política de la Calidad de la USO-AN	Jefatura USO	
5	5.3	Roles, responsabilidad y autoridades en la organización	Realizar la revisión y actualización MOF (Unidad de Planificación) Realizar la revisión y actualización MP y POA (Departamento de Recursos Humanos)	Realizar la revisión y actualización MOF (Unidad de Planificación) Realizar la revisión y actualización MP y POA (Departamento de Recursos Humanos)	Unidad de Planificación Departamento de Recursos Humanos	Anual y según se determine por la Unidad de Planificación de la AN; Departamento de Recursos Humanos de la AN
6	6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	R-002 Contexto, objetivos y enfoque para abordar los riesgos	Hacer la identificación y evaluación de riesgos	Jefatura USO	
6	6.2	Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	- PROGRAMA DE OPERACIÓN ANUAL (POA) - P-001 Planificación, monitoreo y evaluación	Revisar el grado de cumplimiento del POA	Jefatura USO	
6	6.3	Planificación de los cambios	R-023 Planificación para los cambios del SGC	Revisar, actualizar: actividades, responsables, plazos, del "R-023"	Jefatura USO	Anual durante el segundo trimestre, o cuando se requiera
7	7.1	Recursos	Presupuesto (asignado a la USO)	Hacer la determinación y seguimiento a la ejecución del presupuesto y ajustes necesarios	Jefatura USO	Permanente según se requiera su aplicación
7	7.1.3	Infraestructura	Registros o informes de mantenimiento dispuestos por: Gerencia Nacional de Administración y Finanzas	Hacer seguimiento al cumplimiento de planes de mantenimiento y documentación de registros correspondientes	Gerencia Nacional de Administración y Finanzas	Permanente según se requiera su aplicación

CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS ISO 9001: 2015 – SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD				PERÍODO DE PLANIFICADO														
CAPÍTULO	REQUISITO	DESCRIPCIÓN DEL REQUISITO	DOCUMENTOS CONTROLADOS SGC	ACTIVIDADES A REALIZAR			RESPONSABLES	E	F	M	A	J	J	A	S	O	N	D
7	7.1.4	Ambiente de trabajo	R-009 Evaluación del clima Organizacional R-010 Informe de clima Organizacional	Realizar: - Aplicación de la evaluación del ambiente de trabajo (clima organizacional) - Elaboración del informe de ambiente de trabajo - Determinación de acciones (si amerita)			Responsable SGC											
	7.1.5	Trazabilidad de las mediciones	Reportes y base de datos del Sistema SUMA	Hacer seguimiento al Sistema SUMA			Personal USO	Permanente según se requiera su aplicación										
	7.1.6	Conocimientos de la organización	R-025 Conocimiento de la organización	Asegurar que el personal de la USO conoce y aplica los conocimientos de la organización			Jefatura USO	Permanente según se requiera su aplicación										
7.2	Competencia	Toma de conciencia	MP y POAI's (para los servidores relacionados con el proceso)	Revisión y aprobación el MP y POAI	Realizar seguimiento al Plan Estratégico de Capacitación informe de POAI	Departamento de recursos Humanos	Jefatura USO /Departamento de recursos Humanos	Permanente según se requiera su aplicación	Según amerite	Jefatura USO /Personal de la USO	Permanente según se requiera su aplicación	Jefatura USO /Personal de la USO	Permanente según se requiera su aplicación	Jefatura USO /Personal de la USO	Permanente según se requiera su aplicación	Jefatura USO /Personal de la USO	Permanente según se requiera su aplicación	
7.3	Comunicación	Información documentada	R-019 Plan de formación R-026 Cuadro de comunicación USO-003 Información documentada	Revisar y actualizar el R-026 Aplicar el USO-003 Información documentada	Realizar seguimiento al R-026 Aplicar el USO-003 Información documentada	Jefatura USO /Personal de la USO	Jefatura USO /Personal de la USO	Permanente según se requiera su aplicación	Según amerite	Jefatura USO /Personal de la USO	Permanente según se requiera su aplicación	Jefatura USO /Personal de la USO	Permanente según se requiera su aplicación	Jefatura USO /Personal de la USO	Permanente según se requiera su aplicación	Jefatura USO /Personal de la USO	Permanente según se requiera su aplicación	
7.4																		
7.5	Planificación y control operacional	Requisitos para los productos y servicios	P-001 Planificación monitoreo y evaluación P-002 Registro y gestión de operadores de comercio exterior - Procedimiento para el registro y gestión de operadores de comercio exterior	Cumplir con los dispuesto en el P-001, P-002 y Procedimiento y gestión de operadores de comercio exterior	Cumplir con los dispuesto en el P-002, Procedimiento y normativa aplicable	Jefatura USO /Personal de la USO	Jefatura USO /Personal de la USO	Permanente según se requiera su aplicación	Según amerite	Jefatura USO /Personal de la USO	Permanente según se requiera su aplicación	Jefatura USO /Personal de la USO	Permanente según se requiera su aplicación	Jefatura USO /Personal de la USO	Permanente según se requiera su aplicación	Jefatura USO /Personal de la USO	Permanente según se requiera su aplicación	
8.1																		
8.2																		
8.3	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	Diseño y desarrollo de los productos y servicios	SGC-04 Alcance del SGC	Este requisito se ha excluido del alcance del SGC de la USO	Cumplir con los dispuesto en el P-002, Procedimiento y normativa aplicable	Jefatura USO /Personal de la USO	Jefatura USO /Personal de la USO	Permanente según se requiera su aplicación	Según amerite	Jefatura USO /Personal de la USO	Permanente según se requiera su aplicación	Jefatura USO /Personal de la USO	Permanente según se requiera su aplicación	Jefatura USO /Personal de la USO	Permanente según se requiera su aplicación	Jefatura USO /Personal de la USO	Permanente según se requiera su aplicación	
8.4																		



CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS ISO 9001-2015 – SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD						
CAPÍTULO	REQUISITO	DESCRIPCIÓN DEL REQUISITO	DOCUMENTOS CONTROLADOS SGC	ACTIVIDADES A REALIZAR	RESPONSABLES	PERIODO DE PLANIFICADO
					E F M A M J A S O N D	
8	8.5.1	Control de la producción y de la provisión del servicio	- P-001 Planificación monitoreo y evaluación - P-002 Registro y gestión de operadores de comercio exterior - Procedimiento para el registro y gestión de operadores de comercio exterior	Cumplir con los dispuesto en el P-001, P-002 y Procedimiento	Jefatura USO / Personal de la USO	Permanente según se requiera su aplicación
	8.5.2	Identificación y trazabilidad	Guías en línea del Sistema SUMA	Hacer seguimiento al Sistema SUMA	Jefatura USO / Personal de la USO	Permanente según se requiera su aplicación
8.5.3	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	- Procedimiento para el registro y gestión de operadores de comercio exterior. - Normativa legal aplicada a la USO (relacionada a propiedad y pertenencia de clientes y proveedores)	Aplicar los dispuesto en el Procedimiento y normativa legal aplicable	Jefatura USO / Personal de la USO	Permanente según se requiera su aplicación	
8.5.4	Preservación	- Procedimiento para el registro y gestión de operadores de comercio exterior. - Normativa legal aplicada a la USO (relacionada a la preservación)	Aplicar los dispuesto en el Procedimiento y normativa legal aplicable	Jefatura USO / Personal de la USO	Permanente según se requiera su aplicación	
8.5.5	Actividades posteriores a la entrega	- Procedimiento para el registro y gestión de operadores de comercio exterior. - Normativa legal aplicada a la USO (relacionada a las actividades de entrega de productos)	Aplicar los dispuesto en el Procedimiento y normativa legal aplicable	Jefatura USO / Personal de la USO	Permanente según se requiera su aplicación	
8.6	Liberación de los productos y servicios	- P-001 Planificación, monitoreo y evaluación - USO-004 Control de Salidas no Conformes	Cumplir lo dispuesto en el proceso: P-002, procedimiento y el USO-004 Control de Salidas no Conformes	Jefatura USO / Personal de la USO	Permanente según se requiera su aplicación	
8.7	Control del producto no conforme	USO-004 Control de Salidas no Conformes	Realizar: - Seguimiento al registro y tratamiento del PNC - Determinación de acciones correctivas o preventivas (si amerita)	Jefatura USO / Personal de la USO	Permanente según se requiera su aplicación	
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación	- P-001 Planificación, monitoreo y evaluación. - USO-007 Manual de seguimiento y medición	Aplicar las actividades descritas en el P-001; USO-007; otros instrumentos de la AN	Jefatura USO	Permanente según se requiera su aplicación	



Ángel E.
Sáenz P.
M. B.

CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS ISO 9001:2015 – SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD

CAPÍTULO	REQUISITO	DESCRIPCIÓN DEL REQUISITO	DOCUMENTOS CONTROLADOS SGC	ACTIVIDADES A REALIZAR	PERÍODO DE PLANIFICADO											
					E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
9.1.2	Satisfacción del cliente	- R-007 Encuesta de satisfacción del cliente Institucional - R-008 Informe de evaluación de satisfacción del cliente Institucional - R-013 Encuesta de satisfacción del cliente - R-014 Informe de evaluación de satisfacción del cliente	- R-007 Encuesta de satisfacción del cliente - R-008 Informe de evaluación de satisfacción del cliente Institucional - R-013 Encuesta de satisfacción del cliente - R-014 Informe de evaluación de satisfacción del cliente	Realizar: - Aplicación de la encuesta de satisfacción del cliente - Elaboración del informe correspondiente - Evaluación de los resultados del informe - Determinación de acciones correctivas o de mejora (si amerita)	Jefatura USO / Coordinador del SGC											
9	9.1.3 Análisis y evaluación	- P-001 Planificación, monitoreo y evaluación - USO-004 Control de Salidas no Conformes	- P-001 Planificación, monitoreo y evaluación - USO-004 Control de Salidas no Conformes	Realizar: Revisión y análisis de los resultados de la aplicación del P-001; USO-004; satisfacción del cliente - Determinación de acciones correctivas o de mejora (si amerita)	Jefatura USO	Permanente según se requiera su aplicación										
9.2	Auditoría interna		- USO-005 Auditorias internas	Realizar: - Revisión y actualización del R-017 - Formulación del R-015 Plan de Auditoría interna - Realización de auditorías internas - Elaboración el R-016 Informe de auditoría (auditor interno) - Revisión del R-016 Informe de auditoría interna - Determinación de acciones correctivas o de mejora	Jefatura USO / Coordinador del SGC											
9.3	Revisión por la dirección	R-006 Informe de revisión por la dirección		Llevar a cabo la Revisión por la Dirección (anual o según amerite su aplicación o requerimiento por recomendación de la Alta Dirección sobre la conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas del SGC)	Jefatura USO											
10	10.2 No conformidad y acción correctiva 10.3 Mejora continua	- USO-006 Gestión de mejora - R-011 Acciones correctivas - R-012 Cuadro de seguimiento de acciones correctivas y de mejora		Realizar la identificación y tratamientos de No conformidades y oportunidades de mejora, y la verificación de la eficacia de acciones tomadas	Responsable del SGC	Permanente según se requiera su aplicación										





LISTA DEL MARCO NORMATIVO
R-021 - V.1

Aduana Nacional

**UNIDAD DE SERVICIO
A OPERADORES
ADUANA NACIONAL**

**FECHA DE
REVISIÓN:**

**RESPONSABLE
DE LA REVISIÓN:**

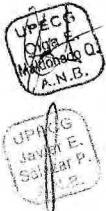
Nº	PROCESO RELACIONADO	REQUISITO (S) LEGAL (ES)	OBSERVACIONES
1			
2			

 Aduana Nacional	PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS DEL SGC R-023 – v.0	UNIDAD DE SERVICIO A OPERADORES ADUANA NACIONAL
---	---	--

TIPO DE CAMBIO	CONSECUENCIAS	INTEGRIDAD DEL SGC	DISPONIBILIDAD DE RECURSOS	ASIGNACIÓN O REASIGNACIÓN
Personal.	Riesgo de tener deficiencias en la realización de las actividades.	El personal que sale debe traspasar la información pertinente a su sucesor (este traspaso debe quedar registrado), si no es posible debe existir un acta de recepción firmado por el inmediato superior.	No existen restricciones.	Se notifica con memorándum. Se emite nuevo contrato según el proceso de recursos humanos de Aduana Nacional.
Procesos y procedimientos.	Riesgo de no cumplir con las especificaciones comprometidas.	Aplicar el procedimiento de control de información documentada.	No existen restricciones.	Se cumple con el procedimiento de control de información documentada.
Objetivos y planificación.	Riesgo de no cumplir con lo pretendido o ambicionado.	Asegurar que todo cambio en los objetivos y planificación se realice mediante nota formal emitida por el Jefe de la USO	No existen restricciones.	Ninguna recomendación.
Recursos físicos.	Riesgo de no cumplir con criterio apropiados para la realización de las actividades y/o preservación del producto	Asegurar que todo cambio de recursos físicos de magnitud sea aprobado por la Gerencia Nacional de Administración y Finanzas. Los cambios menores deben seguir lo especificado en el procedimiento interno de gestión de recursos físicos de Aduana Nacional	Debe analizarse el presupuesto específico	Ninguna recomendación
Cambios en el SGC.	Riesgo de no cumplir con los requisitos del sistema	Asegurar la pertinencia de aplicación del procedimiento: Control de la información documentada	No existen restricciones	Llevar a cabo las actividades de capacitación o toma de conciencia según sea pertinente
Requisitos del cliente.	Riesgo de incumplir requisitos normativos y otros acordados con el cliente.	Asegurar la aplicación de la normativa relacionada con las actividades de la USO	No existen restricciones	Asegurar que se documenten todos los acuerdos de cambios en los requisitos del cliente.

1. HISTORIA DE REVISIONES

Versión revisada	Descripción de los Cambios	Fecha de aprobación de la nueva revisión



Aduana Nacional	CONOCIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN R-025 - V.1	UNIDAD DE SERVICIO A OPERADORES ADUANA NACIONAL
-----------------	---	---

FUENTES DE CONOCIMIENTO				
PROCESOS	PROPIEDAD INTELECTUAL	OTROS CONOCIMIENTOS	CONOCIMIENTOS ADQUIRIDOS CON LA EXPERIENCIA	LECCIONES APRENDIDAS DE LOS FRACASOS Y ÉXITOS
CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIA NO DOCUMENTADOS				
P-001 Planificación, monitoreo y evaluación	Documentos: Lineamientos metodológicos para la formulación de Planes Estratégicos Institucionales.	- Norma básica del Sistema de Programación de Operaciones	Información de resultados de la evaluación de los indicadores	Acciones de mejora, resultado del seguimiento y medición
P-002 Registro y gestión de Operadores de Comercio Exterior	- Ley general de aduanas y su Reglamento - Resolución RD 01-015-16 “despacho abreviado” - Resolución RD N° 01-016-16 procedimiento para el despacho de importación de menor cuantía - Guías de uso del sistema SUMA - Proceso y Procedimiento de Registro Y Gestión de OCE's - Guías de uso del sistema SUMA	- Ley general de aduanas y su Reglamento - Resolución RD 01-015-16 - Resolución RD N° 01-016-16 procedimiento para el despacho de importación de menor cuantía - Minuta de Instrucción AN-PRED-84/2016 – Otorgación de beneficios a empresas certificadas – Agencias Despachantes de Aduana	Información para evaluar y asesorar la viabilidad técnica y legal aplicada a los OCEs	Implementación del Sistema SUMA. Y el uso como herramientas para el registro y gestión de OCEs.
Sistemas de Gestión de la Calidad según norma ISO 9001:2015	Estructura Y Fundamentos del SGC de la USO/ANB	- Normas ISO 9001:2015 - Norma ISO 9000:2015	Mantenimiento y mejora del SGC	Diseño e implementación del SGC
RESULTADOS DE LAS MEJORAS EN LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS				
CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIA NO DOCUMENTADOS				
RESULTADOS DE LAS MEJORAS EN LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS				





**CUADRO DE COMUNICACIÓN
R-026 – v.1**

**UNIDAD DE SERVICIO A
OPERADORES
ADUANA NACIONAL**

	A QUIÉN COMUNICAR	QUÉ COMUNICAR	CUÁNDO COMUNICAR	CÓMO COMUNICAR	QUIÉN COMUNICA
CLIENTE	OCE (Operadores Comercio Exterior.)	Información relacionada a los Requisitos para el registro y gestión de OCE's	Según requerimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Página web de la AN • Sistema SUMA (correo electrónico) • De manera verbal 	Personal USO / Jefatura de Unidad
	Unidades Organizativas de la Aduana Nacional	Información sobre los Operadores Comercio Exterior (sistema SUMA)	Según requerimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema SUMA • Informes o correspondencia (Físico y Digitales) 	Jefatura de Unidad
	SERVICIO DE IMPUESTOS NACIONALES (SIN)	Información datos de OCE's según convenio	Según convenio	Informes o correspondencia (Físico y Digitales)	Jefatura de Unidad
PROVEEDORES DE INFORMACIÓN	SEGIP	Información datos de OCE's según convenio	Según convenio	Informes o correspondencia (Físico y Digitales)	Jefatura de Unidad
	FUNDEMPRESA	Información datos de OCE's según convenio	Según convenio	Informes o correspondencia (Físico y Digitales)	Jefatura de Unidad
	Viceministerio de Transporte (VMT)	Información datos de OCE's según convenio	Según convenio	Informes o correspondencia (Físico y Digitales)	Jefatura de Unidad
OTRAS PARTES INTERESADAS	Personal de la USO	Información para la realización de sus funciones	A requerimiento, para cumplir con sus funciones	Medios de comunicación interna de la AN	Jefatura de Unidad / Supervisora
	Público en general	Información relacionada a los servicios y productos de la USO	Según requerimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Página web de la AN • De manera verbal 	Personal USO / Jefatura de Unidad



 Aduana Nacional	ASISTENCIA A ACTIVIDADES DE FORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN R-028 – v.1	UNIDAD DE SERVICIO A OPERADORES ADUANA NACIONAL
---	--	--

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD					
TIPO DE ACTIVIDAD	INTERNA	<input type="checkbox"/>	FECHA DE REALIZACIÓN		HORA DE REALIZACIÓN
	EXTERNA	<input type="checkbox"/>			
FACILITADOR				DURACIÓN EN HORAS	

PROGRAMA:

NOMBRE DEL PARTICIPANTE		FIRMA	OBSERVACIONES
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			

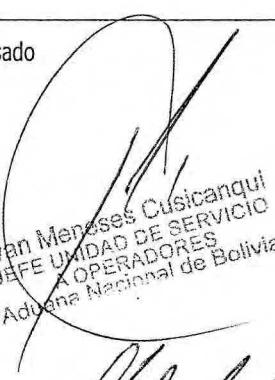
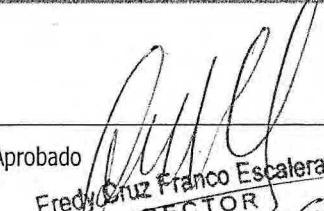
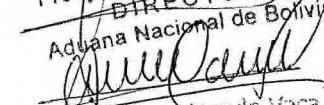
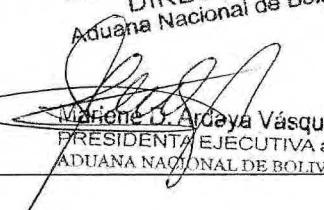
FIRMA DEL FACILITADOR	USO DE MATERIAL ADICIONAL EN LA ACTIVIDAD DE FORMACIÓN:		SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
-----------------------	---	--	-----------------------------	-----------------------------

Descripción del material adicional usado



Procedimiento para el Control de la Información Documentada

USO-003

Elaborado	Revisado	Aprobado
 Javier Salazar Paredes PROFESIONAL EN PLANIFICACIÓN Aduana Nacional de Bolivia	 Ivan Meneses Cusicanqui JEFE UNIDAD DE SERVICIO A OPERADORES Aduana Nacional de Bolivia  Olga Maldonado Quino JEFE PLANIFICACIÓN ESTUDIOS Y CONTROL DE GESTIÓN ADUANA NACIONAL	 Fredy Cruz Franco Escalera DIRECTOR Aduana Nacional de Bolivia  Magali Ellana Angulo Vaca Directora ADUANA NACIONAL DE BOLIVIA  Elias R. Murillo de Cabrera DIRECTORA Aduana Nacional de Bolivia  Marlene O. Ardaya Vásquez PRESIDENTA EJECUTIVA a.i. ADUANA NACIONAL DE BOLIVIA

Versión:	01		
Fechas:	02/12/2016		

 Aduana Nacional	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	USO-003 Versión 1
---	--	------------------------------------

I. OBJETIVO

Establecer los lineamientos e instrumentos técnicos para controlar la información documentada del Sistema de Gestión de la Calidad del Proceso de Registro y Gestión de Operadores de la Unidad de Servicio a Operadores de la Aduana Nacional conforme establece la norma ISO 9001:2015.

II. ALCANCE

El procedimiento se aplica a la gestión de control de los documentos y registros que conforman la estructura documentaria del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) del Proceso de Registro y Gestión de Operadores de la Unidad de Servicio a Operadores (USO) de la Aduana Nacional (AN), tanto los generados internamente como los de procedencia externa.

III. RESPONSABLE(S) DE LA GESTIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Las responsabilidades en la elaboración, revisión, aprobación, difusión, distribución, cancelación, actualización y archivo de los documentos de calidad del proceso de Registro y Gestión de Operadores están descritas en el Anexo 1 adjunto.

La Unidad de Planificación, Estudios y Control de Gestión es responsable de controlar la aplicación del formato y codificación vigentes de los documentos, acorde al "Procedimiento para la Elaboración de Documentos" (GNN-G01).

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

Es responsabilidad de la Unidad de Planificación, Estudios y Control de Gestión implementar el presente procedimiento mediante la difusión y capacitación del mismo al personal directamente involucrado con el proceso de Registro y Gestión de Operadores de Comercio Exterior a fin de asegurar su comprensión y uso apropiado.

Es responsabilidad de la Unidad de Planificación, Estudios y Control de Gestión la supervisión de la correcta aplicación del presente procedimiento.

IV. BASE LEGAL

- Ley N°1990 del 28 de Junio de 1999, Ley General de Aduanas y disposiciones conexas.



 Aduana Nacional	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	USO-O03 Versión 1
---	--	------------------------------------

- Decreto Supremo No. 25870 de 11 de Agosto de 2000, Reglamento a la Ley General de Aduanas y disposiciones conexas.
- Procedimiento y Registro de Gestión de Operadores de Comercio Exterior y disposiciones conexas.
- Norma Boliviana NB/ISO 9001:2015, sección 7.5: Información documentada.
- Procedimiento para la Elaboración de Documentos (GNN-G01).

V. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

A Creación y actualización

Todo servidor público de la institución puede solicitar la modificación de la información documentada inherente al Sistema de Gestión de la Calidad del Proceso de Registro y Gestión de Operadores.

El Jefe de Unidad de Servicio a Operadores analiza la solicitud presentada y determina si corresponde o no la modificación del documento en función de su experiencia o de acuerdo a lo recomendado, consultando con el Coordinador del SGC y las áreas afectadas o involucradas. Si el 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.

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

Respecto de las solicitudes de modificaciones aclaratorias que no implican nuevas versiones de la información documentada, éstas son revisadas con una periodicidad máxima de seis meses calendario, con el fin de ser depuradas e incorporadas en los respectivos documentos.

Las modificaciones sustantivas a la información documentada, deben ser incorporadas y aprobadas según corresponda.

La nueva versión debe ser sometida a aprobación a través del mismo nivel de normatividad con que ha sido aprobada la versión original.

B Identificación y descripción

La identificación y descripción de la información documentada queda explícita en el **Procedimiento para la elaboración de documentos (GNN-G01)**.

 UPEGC Oficina: Directora: M. Monseñor A.N.B.	 UPEGC Oficina: Director E. Sanzár P. A.N.P.	Elaborado por: UPEGC/USOGC	Página 2 de 7	02/12/2016
---	--	--------------------------------------	---------------	------------

 Aduana Nacional	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	USO-003 Versión 1
---	--	------------------------------------

Para otros documentos que se encuentran dentro del alcance presente SGC, se toma en cuenta la siguiente identificación de documentos:

- SGC-XXX: Documentos del SGC del Proceso de Registro y Gestión de Operadores.
- R-XXX: Registros de requisito de la norma para el SGC del Proceso de Registro y Gestión de Operadores.
- RE-XXX: Registros Externos al SGC del Proceso de Registro y Gestión de Operadores.

C Revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación

La elaboración, modificación y/o actualización de todo documento del SGC del Proceso de Registro y Gestión de Operadores, podrá ser originado por:

- a) Recomendación del Directorio, Presidente Ejecutivo y/o Gerente General.
- b) Recomendación del Jefe de Unidad de Servicio a Operadores.
- c) Sugerencia del personal de la Aduana Nacional.
- d) Resultados de la aplicación y/o evaluación del presente procedimiento.

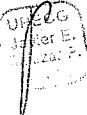
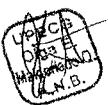
La Unidad de Planificación Estudios y Control de Gestión debe revisar todo documento para asegurar que tanto el formato como el contenido cumplan con las especificaciones generales de forma y de normas de redacción en general.

Previa aprobación, el Coordinador del SGC , servidor público designado de la Unidad de Planificación, Estudios y Control de Gestión, y el Jefe de Unidad de Servicio a Operadores en coordinación revisarán y asegurarán que el mismo no generé incompatibilidad o incoherencia con otros documentos del SGC.

Ningún documento en desarrollo podrá ser aprobado sin antes haber asegurado la implantación de decisiones consecuentes y/o recomendaciones del Jefe de Unidad de Servicio a Operadores

El Jefe de Unidad de Servicio a Operadores, coordinará con las instancias correspondientes la publicación y archivo de los documentos nuevos o revisados.

Para que un documento quede aprobado se considera las siguientes instancias



Elaborado por: UPEGC/USOGC	Página 3 de 7	02/12/2016
-------------------------------	---------------	------------

 Aduana Nacional	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	USO-O03 Versión 1
---	--	------------------------------------

Documento	Instancia de aprobación
Plan Estratégico Institucional	Directorio
Estructura Organizacional	Directorio
Documentos de requisito de la norma ISO 9001	Directorio
Manual de Organización y Funciones	Presidencia Ejecutiva

El Jefe de Unidad de Servicio a Operadores en coordinación con la Gerencia Nacional de Sistemas aseguran la difusión de los documentos aprobados a través de la Intranet de manera digital.

D Control de la información documentada.

1. Disponibilidad e idoneidad para su uso.

Se establece que el control de la última versión de todo documento del SGC del Proceso de Registro y Gestión de Operadores corresponde a la versión incorporada en la red interna (Intranet). Cuando sea necesario, copias en soporte físico (papel) serán puestas a disposición por la Unidad de Planificación Estudios y Control de Gestión.

El Coordinador del SGC designado por la Unidad de Planificación Estudios y Control de Gestión para los documentos relacionados con el proceso de Registro y Gestión de Operadores, deberá coordinar con las instancias correspondientes la identificación de la documentación no vigente a través de sellos o marca de agua con el rótulo de "NO VIGENTE".

La Gerencia Nacional Jurídica es responsable de la publicación formal del procedimiento, a través de la red interna (Intranet) y/o los sitios oficiales en la Web de la Aduana Nacional según corresponda.

La Unidad de Planificación Estudios y Control de Gestión es responsable de mantener actualizada la **R-001 Lista Maestra de Documentos** y la **R-003 Lista Maestra de Registros**, sobre la base de la información que remita Unidad de Servicio a Operadores responsable de elaborar y modificar la información documentada del SGC del proceso de Registro y Gestión de Operadores. Los documentos no vigentes son excluidos de las referidas listas.

La **R-001 Lista Maestra de Documentos** y la **R-003 Lista Maestra de Registros** como registros únicos del SGC, son la base documental del SGC del proceso de Registro y Gestión de Operadores para certificación por parte del organismo certificador elegido.



Elaborado por: UPEGC/USOGC	Página 4 de 7	02/12/2016
--------------------------------------	---------------	------------

 Aduana Nacional	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	USO-O03 Versión 1
---	--	------------------------------------

2. Protección.

- a) La Unidad de Servicio a Operadores aplica los siguientes criterios para la protección de su información documentada, de manera que se cumpla con los criterios de confidencialidad, uso apropiado e integridad de la información:
- Confidencialidad.
 - Criterios de accesibilidad a la información según el puesto y cargo del personal.
 - Uso inadecuado.
 - Reglamentación o lineamientos que restringen el uso de información para su comunicación externa e interna sin que se cuente con la aprobación del Jefe de Unidad de Servicio a Operadores.
 - Integridad.
 - Backups de la información digital.
 - Resguardo en archivo de la información impresa.
 - Aplicación de actividades de control de calidad para asegurar la pertinencia de la información disponible en las diferentes bases de datos y archivos físicos.

E Control de Cambios.

Los cambios realizados a los procedimientos que conforman el Sistema de Gestión de Calidad; de forma breve y en general quedan registrados en el "**Cuadro Control de Cambios**", dispuesto como anexo de cada procedimiento, haciendo referencia a la versión anterior.

Los cambios en los otros documentos del SGC; quedan registrados en el registro **R-004 Control de Cambios en Registros**.

El estado de la versión actual ésta identificada conforme establece el Procedimiento para la Elaboración de Documentos (GNN-G01).

Los reglamentos específicos que tiene origen en la Ley 1178 y que fueron compatibilizados con el ente tutor, queden al margen de los lineamientos de identificación de la versión y formato establecido por el Sistema de Gestión de la Calidad.



 Aduana Nacional	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	USO-O03 Versión 1
---	--	------------------------------

El control y seguimiento de la versión y vigencia de todo documento del SGC se detallan en la **R-001 Lista Maestra de Documentos** y para los registros en la **R-003 Lista Maestra de Registros**.

F DISPOSICIONES PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS EXTERNOS

El manejo y control documental es extensivo a toda la documentación externa de aplicación específica dentro del proceso de Registro y Gestión Operadores (por ejemplo: Leyes, Decretos Supremos, normas supranacionales, reglamentaciones legales, etc) publicada por la Gerencia Nacional Jurídica en la red interna Intranet.

Los documentos de origen externo que por decisión del personal ejecutivo o sugerido por las áreas organizacionales de la Aduana Nacional, deben formar parte del conjunto de documentos controlados por el presente procedimiento.

Para el control de documentos externos, se utiliza el **R-005 Registro de Documento Externo Controlado**.

VI. REGISTROS

- R-001 Lista Maestra de Documentos
- R-003 Lista Maestra de Registros
- R-004 Control de Cambios de Registros
- R-005 Registro de Documento Externo Controlado

VII. FLUJOGRAMA

No aplica

VIII. TERMINOLOGÍA

- **Información:** Datos que poseen significado.
- **Información documentada:** Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.
- **Documento:** Información y su medio de soporte. Ejemplo: Manual, procedimiento documentado, instructivo, plano, norma, etc. Pueden estar en diversos medios, ya sea en papel o soportes electrónicos, y pueden ser digitales, analógicos, fotográficos o escritos.
- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas.
- **Formulario:** Documento con espacios o campos cumplimentados (datos fijos o comunes) y otros en blanco (datos variables) en los que se demandan datos



 Aduana Nacional	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	USO-003 Versión 1
---	--	------------------------------------

específicos a cumplimentar por el interesado (escrito a mano o digitalmente) con alguna finalidad, por ejemplo: Nombre, fecha, monto, cifras, datos, actividad o trabajo realizado, firma, etc.

- **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **Manual de Organización y Funciones:** Documento que describe la autoridad, responsabilidad y funciones del personal.

IX. CONTROL DE CAMBIOS

Los cambios realizados a la versión anterior del procedimiento deben ser plasmados en cuadro de "Control de Cambios", detallado en el Anexo 3.

X. ANEXOS

Anexo 1:

- Responsabilidades en la elaboración, modificación, revisión, aprobación, distribución, cancelación y archivo de documentos del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).

Anexo 2:

- R-001 Lista Maestra de Documentos.
- R-003 Lista Maestra en Registros.
- R-004 Control de Cambios en Registros.
- R-005 Registro de Documento Externo Controlado.

Anexo 3:

- Cuadro de Control de Cambios

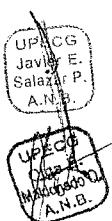


Elaborado por: UPEGC/USOGC	Página 7 de 7	02/12/2016
-------------------------------	---------------	------------

Anexo 1

Responsabilidades en la elaboración, modificación, revisión, aprobación, distribución, cancelación y archivo de documentos del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)

ACTIVIDADES	RESPONSABLE
Identificar la necesidad de crear / modificar un documento	Todo Servidor público vinculado al SGC
Decidir sobre la necesidad de crear / modificar un documento	Jefe de Unidad de Servicio a Operadores Coordinador del SGC, designado por la Unidad de Planificación, Estudios y Control de Calidad
Definir quién crea / modifica el documento	Jefe de Unidad de Servicio a Operadores
Crear / modificar el documento	Servidor público de la AN / Equipo de trabajo designado
Ánalisis y aprobación preliminar del documento	Jefe de Unidad de Servicio a Operadores o área relacionada al documento
Aprobación final del documento	Directorio/Presidencia Ejecutiva / Gerencia General, según el tipo de documento
Control de documentos	Coordinador del SGC
Publicación	Gerencia Nacional Jurídica
Archivo de documentos originales	Gerencia General/ Gerencia Nacional Jurídica/ Unidad de Servicio a Operadores según el tipo de documento.



Anexo 2



 Aduana Nacional	LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS R-001 v.1	UNIDAD DE SERVICIO A OPERADORES ADUANA NACIONAL
--	---	---

Fecha de actualización: 02 de Diciembre 2016

DOCUMENTOS PRINCIPALES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

CÓDIGO	NOMBRE	VERSIÓN
SGC-01	Mapa de Procesos	1
SGC-02	Acta de Compromiso de la Dirección	1
SGC-03	Declaración de la política de la calidad	1
SGC-04	Alcance del SGC	1

PROCESOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

CÓDIGO	NOMBRE	VERSIÓN DIRECTORIO
P-001	Planificación, monitoreo y evaluación	1
P-002	Registro y gestión de operadores de comercio exterior	1

PROCEDIMIENTOS GENÉRICOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

CÓDIGO	NOMBRE	VERSIÓN DIRECTORIO
USO-003	Control de la Información Documentada	1
USO-004	Control de Salidas no Conformes	1
USO-005	Auditorías Internas	1
USO-006	Gestión de la Mejora	1
USO-007	Procedimiento de Seguimiento y Medición	1

DOCUMENTOS DE SOPORTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (*)

PEI	Plan Estratégico Institucional 2016 2020	-
MOF	Manual de Organización y Funciones	-
Manual de Puestos	Manual de Puestos	-
RA-PE-01-004-15	Procedimiento de Registro y Gestión de Operadores de Comercio Exterior	-

* Estos documentos no son parte del Sistema de Gestión de la Calidad, mismos que se encuentran vigentes en la institución



	LISTA MAESTRA DE REGISTROS R-003 - v.1	UNIDAD DE SERVICIO A OPERADORES ADUANA NACIONAL
---	--	--

Fecha de Actualización: 02 de Diciembre de 2016

REGISTROS REQUISITO DE LA NORMA		
CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO	FORMATO (P = Papel; D = Digital)
R-001	Lista maestra de Documentos	P-D
R-002	Contexto, objetivos y enfoque para abordar los riesgos	P-D
R-003	Lista maestra de Registros	P-D
R-004	Control de cambios en registros	P-D
R-005	Registro de Documento Externo Controlado	P-D
R-006	Informe de Revisión por la Dirección	P-D
R-007	Cuestionario de satisfacción del cliente Institucional	P-D
R-008	Informe de evaluación de satisfacción del cliente Institucional	P-D
R-009	Encuesta de Clima organizacional	P-D
R-010	Informe de evaluación de clima organizacional	P-D
R-011	Acciones correctivas	P-D
R-012	Cuadro de seguimiento de acciones correctivas	P-D
R-013	Encuesta de satisfacción del cliente (OCE)	P-D
R-014	Informe de evaluación de satisfacción del cliente (OCE)	P-D
R-015	Programa Anual de Auditorías	P-D
R-016	Informe de auditoría interna del SGC	P-D
R-017	Plan de Auditoría Interna	P-D
R-018	Acta de reunión de inicio y cierre de auditoría del SGC	P-D
R-019	Plan de formación del SGC	P-D
R-020	Evaluación de las actividades de formación	P-D
R-021	Lista de marco normativo	P-D
R-022	Cuadro de partes interesadas	P-D
R-023	Planificación de cambios del SGC	P-D
R-024	Matriz de cumplimiento del SGC	P-D
R-025	Conocimiento de la organización	P-D
R-026	Cuadro de comunicación	P-D
R-027	Registro de salidas no conformes	P-D
R-028	Asistencia a Actividades de Formación y Sensibilización	P-D

REGISTROS OPERATIVOS		
CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO	FORMATO (P = Papel; D = Digital)
OCE-1001	Formulario de registro de operadores de comercio exterior	D
OCE-1002	Actualización de OCE	D
OCE-1003	Despacho directo	D
OCE-1004	Actualización Despacho directo	D
OCE-1005	Habitación excepcional	D
OCE-1006	Alta de medios nacional	D
OCE-1007	Alta de medios extranjeros	D
OCE-1008	Permiso para empresas extranjeras	D
OCE-1009	Actualización barcaza empresa fluvial	D
OCE-1010	Alta de usuarios de zona franca	D
OCE-1011	Alta de personal acreditada	D
OCE-1013	Actualización y habilitación por cuenta propia de transporte	D
OCE-1014	Actualización usuarios de zona franca	D

REGISTROS EXTERNOS		
CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO	FORMATO (P = Papel; D = Digital)
RE-001	ISO 9000:2015 Términos y definiciones	D
RE-002	ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad	D
RE-003	Ley General de Aduanas y su Reglamento	D
RE-004	Norma Básica del Sistema de Programación de Operaciones	D
RE-005	Plan Estratégico Institucional 2016 2020	D



UPF/OG
Javier E.
Lizar P.



Aduana Nacional

CONTROL DE CAMBIOS EN REGISTROS
R-004 - v.1

UNIDAD DE SERVICIO A OPERADORES
ADUANA NACIONAL

CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO	VERSIÓN MODIFICADA
--------	---------------------	--------------------

Fecha de actualización:

 Aduana Nacional Registro de Documento Externo Controlado R-005 - v.1	UNIDAD DE SERVICIO A OPERADORES ADUANA NACIONAL
--	--

02 de Diciembre de 2016

Registro de Documento Externo Controlado
R-005 - v.1

UNIDAD DE SERVICIO A OPERADORES
ADUANA NACIONAL

卷之三

* Solo se deben registrar las versiones vigentes

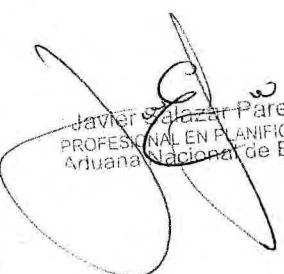
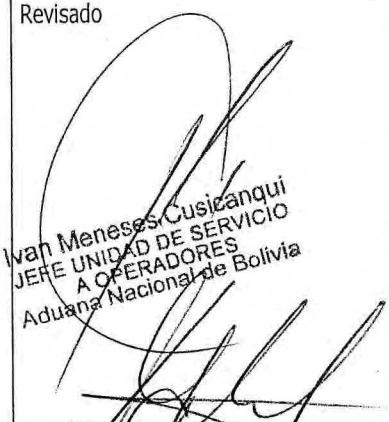
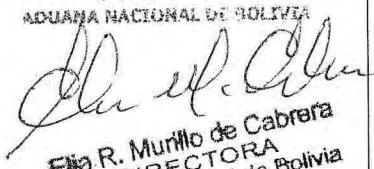
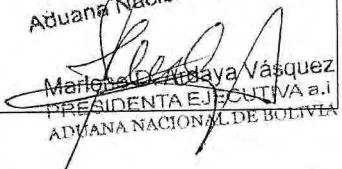
ANEXO 3
CUADRO DE CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN ANTERIOR	BREVE DESCRIPCION DE CAMBIOS (con relación a la anterior versión)
2	<p>En el punto III "RESPONSABLE(S) DE LA GESTIÓN DEL PROCEDIMIENTO", se ha incorporado un párrafo relacionado con la implementación, mismo que comprende la obligatoriedad de difusión y capacitación del procedimiento para asegurar su comprensión y uso adecuado.</p> <p>Se ha incorporado en el procedimiento el punto IX "CONTROL DE CAMBIOS" una matriz a fin de que en la misma se registre los cambios realizados respecto a la anterior versión de forma general, cuyo lineamiento esta también establecido en el punto V, E "Control de Cambios"</p> <p>Se ha modificado la lista maestra de documentos y actualizado la lista maestra de registros.</p> <p>Se ha cambiado la fecha y versión correspondiente.</p>



PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES

USO-004

Elaborado	Revisado	Aprobado
 Javier Plaza Paredes PROFESIONAL EN PLANIFICACIÓN Aduana Nacional de Bolivia	 Ivan Meneses Cusicanqui JEFE UNIDAD DE SERVICIO A OPERADORES Aduana Nacional de Bolivia  Olga Maldonado Quiroga JEFE PLANIFICACIÓN ESTUDIOS Y CONTROL DE GESTIÓN ADUANA NACIONAL	 Fredy Cruz Franco Escalera DIRECTOR Aduana Nacional de Bolivia  Magali Eliana Angulo Vaca Directora ADUANA NACIONAL DE BOLIVIA  Elsa R. Murillo de Cabrera DIRECTORA Aduana Nacional de Bolivia  Marlene Andaya Vásquez PRESIDENTA EJECUTIVA a.i. ADUANA NACIONAL DE BOLIVIA

Versión:	01		/	
Fechas:	02/12/2016			

 Aduana Nacional	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	USO-O04 Versión 1
---	---	------------------------------------

I. OBJETIVO

Es establecer los lineamientos e instrumentos técnicos para detectar, controlar y dar seguimiento a las salidas no conformes a fin de actuar inmediatamente para su corrección, basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos.

II. ALCANCE

El procedimiento aplica a los productos y servicios no conformes detectados después de la entrega de los productos, durante o después de la provisión de los servicios, siendo integral a todas las salidas que son parte del proceso de la cadena de valor del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) del proceso de Registro y Gestión de Operadores de la Unidad de Servicio a Operadores de la Aduana Nacional (AN).

III. RESPONSABLE(S) DE LA GESTIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Son responsables de la aplicación del presente procedimiento:

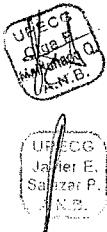
- Jefe de la Unidad de Servicio a Operadores.
- Coordinador del SGC designado por la Unidad de Planificación, Estudios y Control de Gestión.
- Personal de la Unidad de Servicio a Operadores.

Es responsabilidad de la Unidad de Planificación, Estudios y Control de Gestión implementar el presente procedimiento mediante la difusión y capacitación del mismo al personal directamente involucrado con el proceso de Registro y Gestión de Operadores de Comercio Exterior a fin de asegurar su comprensión y uso apropiado.

IV. BASE LEGAL

El presente procedimiento tiene como base legal a:

- Ley N°1990 del 28 de Junio de 1999, Ley General de Aduanas y disposiciones conexas.
- Decreto Supremo No. 25870 de 11 de Agosto del 2000, Reglamento a la Ley General de Aduanas y disposiciones conexas.
- Procedimiento y Registro de Gestión de Operadores de Comercio Exterior y disposiciones conexas.
- Norma Boliviana NB/ISO 9001:2015, sección 8.7: Control de las salidas no Conformes.



 Aduana Nacional	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	USO-O04 Versión 1
---	---	------------------------------------

- Procedimiento para la Elaboración de Documentos (GNN-G01).

V. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

A. Definición y aclaración de las salidas no conformes en la USO-AN.

Serán **Productos No Conformes (PNC)** aquellos trámites que no cumplan los requisitos establecidos en el "Procedimiento de Registro y Gestión de Operadores de Comercio Exterior" una vez que el formulario registrado y/o los documentos presentados por los usuarios solicitantes hayan pasado las verificaciones y validaciones pertinentes en el Sistema Informático, estos son:

- Inconsistencia de datos registrados en el Formulario de Registro.
- Inconsistencia de información entre los documentos digitales y físicos.
- Errores de transcripción en el Formulario de Registro por parte del personal de la USO.
- Errores de control de datos como ser las fechas de vencimientos de garantías y vigencia de las autorizaciones emitidas por las Autoridades competentes.
- Errores en la revisión de documentos y vigencia de los mismos por parte del personal de la USO.

Los **productos conformes** serán aquellos trámites concluidos que reúnan todos los requisitos establecidos en el "Procedimiento de Registro y Gestión de Operadores de Comercio Exterior", cuyo registro es almacenado en el sistema SUMA, del cual se podrán generar reportes específicos a solicitud del Jefe de Unidad de Servicio a Operadores o la Unidad de Planificación Estudios y Control de Gestión en coordinación con la Unidad de Ejecución del Nuevo Sistema de Gestión Aduanera.

Serán **Servicios No Conformes (SNC)** aquellos, relacionados con el funcionamiento del sistema SUMA que ocasione la interrupción del servicio, cortes de enlace con los sistemas de otras instituciones, lentitud del sistema, generación datos erróneos, etc.

Será un **Servicio Conforme** cuando el SUMA funcione sin interrupciones y genere información correcta.

En todo momento el Jefe de la Unidad de Servicio a Operadores y su personal directamente relacionado con el proceso de Registro y Gestión de Operadores, deben asegurar la comprensión y uso apropiado del concepto de salidas no conformes en la Unidad de Servicio a Operadores. Para ello deben generar la conciencia de que es importante detectar y separar las salidas no conformes.



Elaborado por : UPECG/USOGC	Página 2 de 5	02/12/2016
---------------------------------------	---------------	-------------------

 Aduana Nacional	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	USO-O04 Versión 1
---	---	------------------------------------

B. Criterios de Calificación para el Comportamiento de las Salidas No Conformes.

Para el análisis de datos del comportamiento de las Salidas No Conformes, se establecieron los siguientes Criterios de Calificación, mismos que se aplicarán tanto para productos como servicios no conformes:

Nº	Grado de Cumplimiento (%)	Calificación	Semáforo	¿REQUIERE AC?
1	Menor o igual a 2%	Aceptable	Verde	No
2	De 3% a 5%	Regular	Amarillo	Revisar medidas para abordar los riesgos asociados
3	Mayor o igual a 6%	No aceptable	Rojo	Realizar la Acción Correctiva

Grado de Cumplimiento = (Nº de PNC o Nº de SNC / Nº de Salidas)

C. Detección, Corrección, Registro y Disposición del PRODUCTO NO CONFORME (PNC).

Detección. Todo el personal de la Unidad de Servicio a Operadores debe dar cuenta de un producto no conforme (PNC) cuando en cualquier etapa del proceso se detecte que el producto no cumple con los requisitos internos o del cliente.

Corrección: El personal que identifique el PNC debe detener el PNC y tomar las siguientes acciones de forma inmediata pertinente a la situación presentada:

- Corregir el PNC si es posible.
- Si no es posible devolverlo para que el usuario lo corrija y/o lo reemplace.
- Si no es posible, solicitar cooperación de inmediato superior.
- Si el PNC fue identificado como resultado de una auditoría interna del SGC, el responsable del área de trabajo donde se identificó el PNC debe emitir un informe de descargo.

Registro: Todo PNC identificado debe quedar registrado en el **R-027 Registro de Salidas no Conformes**.

Disposición: Las medidas para la disposición de los PNC identificados son las siguientes:

Elaborado por : UPEGC/USOGC	Página 3 de 5	02/12/2016
---------------------------------------	---------------	------------



 Aduana Nacional	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	USO-004 Versión 1
---	---	------------------------------------

- Según consideración del Jefe de Unidad de Servicio a Operadores; se podrán adoptar otras medidas más apropiadas en cumplimiento con normas internas y otras aplicables a la Unidad de Servicio a Operadores. La decisión final quedará registrada en el documento pertinente y su referencia en el **R-027 Registro de Salidas no Conformes**.
- El **R-027 Registro de Salidas no Conformes** deberá ser remitido de manera trimestral al Jefe de Unidad de Servicio a Operadores.
- Todo el personal relacionado con el proceso de Registro y Gestión de Operadores debe contar con un archivo del **R-027 Registro de Salidas no Conformes**.

Pertinencia de determinación de acción correctiva: Trimestralmente le corresponde al Jefe de Unidad de Servicio a Operadores llevar a cabo el análisis de toda la información registrada en el **R-027 Registro de Salidas no Conformes**. Con base a los resultados emite recomendaciones en función a las variables que tengan un grado de cumplimiento mayor o igual a 6% y de 3% a 5%, para que apliquen el **R-011 Acciones Correctivas**

D. Detección, corrección y registro del SERVICIO NO CONFORME (SNC).

Detección, corrección y registro: Cuando se presente éste suceso todo el personal de la Unidad de Servicio a Operadores debe aplicar según sea apropiado las siguientes acciones:

1. Debe ser comunicado al Jefe de Unidad de Servicio a Operadores registrando la misma en el **R-027 Registro de Salidas no Conforme**.
2. Acceder al Sistema Intranet para notificar un incidente o requerimiento de soporte informático.
3. Si existiese reincidencia o el SERVICIO NO CONFORME no hubiera sido re establecido, ameritará una notificación por escrito a la instancia correspondiente.

El **R-027 Registro de Salidas no Conforme** deberá ser remitido de manera trimestral al Jefe de Unidad de Servicio a Operadores.

Todo el personal debe contar con un archivo del **R-027 Registro de Salidas no Conformes**.

Elaborado por :	Página 4 de 5	02/12/2016
-----------------	---------------	------------

 Aduana Nacional	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	USO-004 Versión 1
---	---	------------------------------------

Pertinencia de determinación de acción correctiva: Trimestralmente le corresponde al Jefe de Unidad de Servicio a Operadores llevar a cabo el análisis de toda la información registrada en el **R-027 Registro de Salidas no Conforme**. Con base a los resultados emite recomendaciones en función a las variables que tengan un grado de cumplimiento mayor o igual a 6% y de 3% a 5%, para que apliquen el **R-011 Acciones Correctivas**.

VI. REGISTROS

- R-011 Acciones Correctivas.
- R-027 Registro de Salidas No Conformes.

VII. FLUJOGRAMA

No aplica.

VIII. TERMINOLOGÍA

- **Conformidad:** Cumplimiento de los requisitos establecidos en el Procedimiento y Registro de Gestión de Operadores de Comercio Exterior.
- **No Conformidad:** Incumplimiento de al menos un requisito del Procedimiento y Registro de Gestión de Operadores de Comercio Exterior.
- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.
- **Salida:** Resultado de un proceso.
- **Corrección:** Acción para eliminar una no conformidad detectada.

IX. CONTROL DE CAMBIOS.

Los cambios realizados a la versión anterior del procedimiento deben ser plasmados en cuadro de "Control de Cambios", detallado en el Anexo 2.

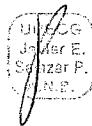
X. ANEXOS

Anexo 1:

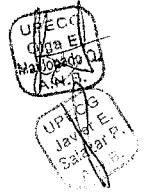
- R-011 Acciones Correctivas.
- R-027 Registro de Salidas No Conforme.

Anexo 2:

- Cuadro de Control de Cambios



Anexo 1



 Aduana Nacional	ACCIONES CORRECTIVAS R-011 – v.1					UNIDAD DE SERVICIO A OPERADORES	
1. DATOS DEL HALLAZGO							
Referencia del Hallazgo:						Fecha:	Fecha.
Correlativo del hallazgo:	Requisito de la norma:		Tipo de acción a tomar	Correctiva (detectada)	<input type="checkbox"/>	Preventiva (Potencial)	<input checked="" type="checkbox"/>
2. CORRECCIONES (C) – ADOPTADAS (O POR ADOPTAR)							
Descripción de las correcciones					Responsable(s)	Plazo	
C-1						---	---
3. CAUSA(S) DEL HALLAZGO							
Participantes:						Fecha:	
Técnica(s) de análisis:	Cuestionamiento crítico	<input checked="" type="checkbox"/> Causa efecto	<input type="checkbox"/> Principio de Pareto	<input type="checkbox"/> Otro			
4. ACCIONES CORRECTIVAS (AC) Y/O PREVENTIVAS (AP) DETERMINADAS							
Descripción de las acciones tomadas (*)					Responsable(s)	Plazo	
AC-1							

(**) El seguimiento a la implementación de las acciones correctivas, así como la verificación de la eficacia de las acciones tomadas, se describe en el **R-012 Cuadro de seguimiento de acciones correctivas y preventivas**.



44



Aduana Nacional

REGISTRO DE SALIDAS NO CONFORMES
R-027 - v.1

**UNIDAD DE SERVICIO A
OPERADORES
ADUANA NACIONAL**

Responsible

Periodo

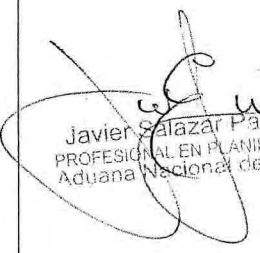
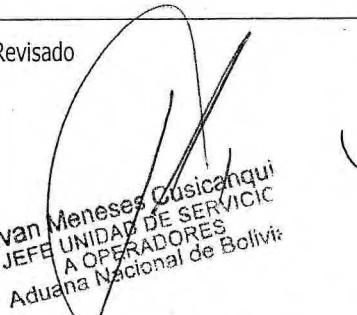
ANEXO 2
CUADRO DE CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN ANTERIOR	BREVE DESCRIPCION DE CAMBIOS (con relación a la anterior versión)
2	<p>En el punto III, se ha incorporado un párrafo relacionado con la implementación, mismo que comprende la obligatoriedad de difusión y capacitación del procedimiento para asegurar su comprensión y uso adecuado.</p> <p>El punto V, "Definición y aclaración de las salidas no conformes", se ha definido claramente que son productos no conformes PNC y servicios no conformes SNC, al igual que las conformidades respectivas.</p> <p>Se ha incorporado el punto IX "CONTROL DE CAMBIOS" a fin de que en la misma se registre los cambios realizados respecto a la anterior versión de forma general, tal como establece el Procedimiento para el Control de la Información Documentada.</p> <p>Se ha modificado el registro R-027 " Registro de Salidas no Conformes" a fin de que en la mismas se pueda identificar y registrar los PNC y SNC</p>



Procedimiento de Auditorías Internas

USO-005

Elaborado	Revisado	Aprobado
 Javier Salazar Paredes PROFESIONAL EN PLANIFICACIÓN Aduana Nacional de Bolivia	 Ivan Meneses Cusicanqui JEFE UNIDAD DE SERVICIO A OPERADORES Aduana Nacional de Bolivia	 Olga Maldonado Quispe DEL PLANIFICACIÓN ESTUDIOS CONTROL DE GESTIÓN ADUANA NACIONAL

Versión:	01			
Fechas:	02/12/2016			

 Aduana Nacional	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS	USO-O05 Versión 1
--	--------------------------------------	----------------------

I OBJETIVO

Es establecer los lineamientos e instrumentos técnicos necesarios para dirigir la programación, planificación y realización de las auditorías internas al Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) del proceso de Registro y Gestión de Operadores de la Unidad de Servicio a Operadores con el fin de determinar si el mismo es conforme con los requisitos NB ISO/9001:2015.

II ALCANCE

Aplica al Sistema de Gestión de la Calidad del proceso de Registro y Gestión de Operadores de la Unidad de Servicio a Operadores de la Aduana Nacional

III RESPONSABLE(S) DE LA GESTIÓN DEL PROCEDIMIENTO

- Jefe de Unidad de Servicio a Operadores
- Coordinador del SGC designado por la Unidad de Planificación, Estudios y Control de Gestión.
- Personal designado como Auditor del SGC para el Proceso de Registro y Gestión de Operadores de Comercio Exterior.

Es responsabilidad de la Unidad de Planificación, Estudios y Control de Gestión implementar el presente procedimiento mediante la difusión y capacitación del mismo al personal directamente involucrado con el proceso de Registro y Gestión de Operadores de Comercio Exterior y al personal designado como Auditor del SGC para el Proceso de Registro y Gestión de Operadores de Comercio Exterior a fin de asegurar su comprensión y uso apropiado.

IV BASE LEGAL

- Ley N°1990 del 28 de Junio de 1999, Ley General de Aduanas y disposiciones conexas.
- Procedimiento y Registro de Gestión de Operadores de Comercio Exterior (USO-G01).
- Norma Boliviana NB/ISO 19011:2011 Directrices para la auditoria de Sistemas de Gestión.
- Norma Boliviana NB/ISO 9001:2015, sección 9.2: Requisitos Generales.
- Procedimiento para la Elaboración de Documentos (GNN-G01).

V DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

5.1 Programación de Auditorías Internas del SGC y determinación de condiciones para su realización.



 Aduana Nacional	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS	USO-O05 Versión 1
---	---	------------------------------------

- a) El Jefe de Unidad de Servicio a Operadores debe llevar a cabo la programación de las auditorías internas al SGC asegurando que se cubran: a) la frecuencia, b) los métodos, c) las responsabilidades, d) los requisitos normativos y e) Informes de partes externa; que toman en cuenta la importancia de los procesos, los cambios que afecten a la Unidad de Servicio a Operadores y los resultados de las auditorias previas.
- b) La programación de las auditorías internas de calidad se encuentra plasmada en el **R-015 Programa Anual de Auditoría Interna**, corresponde al Jefe de la Unidad de Servicio a Operadores programarlos en su Programa Operativo Anual mismo que incluya los recursos necesarios para su ejecución y ser aprobados por el Directorio de la Aduana Nacional, en ésta se debe considerar:
 - Una auditoría interna al SGC al año como mínimo.
 - Los resultados de las auditorías previas: externas e internas.
 - Los requisitos normativos
 - Los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y la metodología.
 - Que los auditores seleccionados no deben ser servidores públicos de la Unidad de Servicio a Operadores, a fin asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría.
 - La realización de Auditorías Extraordinarias, según sea pertinente cuando se requiera: a) determinar el grado de cumplimiento de algún requisito de la norma, b) determinar el grado de cumplimiento de los criterios del SGC de la Unidad de Servicio a Operadores y/o, c) asegurar los cambios en el SGC según modificaciones en el alcance o algún criterio específico de la organización.
- c) La Unidad de Servicio a Operadores o la Unidad de Planificación Estudios y Control de Gestión puede contratar el servicio de una auditoria de manera externa.
- d) Los requisitos mínimos de los Auditores (o equipo de auditores) son: a) Contar con certificación de Auditor Interno de Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001 con relación a la normativa vigente; b) Experiencia documentada de haber realizado por lo menos tres auditorías a Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9001 y c) Haber cumplido con al menos 20 horas acumuladas como auditor.
- e) La Auditoría debe realizarse en el marco de los documentos del SGC del Proceso de Registro y Gestión de Operadores de la Unidad de Servicio a Operadores.

5.2 Planificación de las Auditorías Internas

- a) Conforme al **R-015 Programa Anual de Auditoría Interna**, el Jefe de Unidad de Servicio a Operadores determinará la planificación de la realización de la Auditoría Interna del SGC, debiendo realizar las siguientes tareas:



 Aduana Nacional	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS	USO-O05 Versión 1
---	---	------------------------------------

1. Precisar las fechas para la realización de la auditoría interna.
2. Convocar y llevar a cabo la reunión con el Auditor y Coordinador del SGC para determinar el **R-017 Plan de Auditoría Interna del SGC**.
3. Considerar para la determinación del **R-017 Plan de Auditoría Interna del SGC** la identificación y evaluación de riesgos asociados para la auditoría como ser: planeación, recursos, selección de equipo auditor, comunicación del plan, disponibilidad de registros, monitoreo, revisión y mejora del plan de auditoría
4. Revisar y aprobar el **R-017 Plan de Auditoría Interna del SGC**.
5. Comunicar el **R-017 Plan de Auditoría Interna del SGC** aprobado a todas los funcionarios involucrados.
6. Facilitar la entrega de los siguientes documentos al Auditor :
 - Procedimientos del SGC
 - **R-017 Plan de Auditoría Interna del SGC**
 - Plantilla del **R-016 Informe de Auditoría interna del SGC**
 - Plantilla del **R-018 Acta de reunión de inicio y cierre de auditoría del SGC**.
 - Documentos adicionales, según se determine como pertinente.
7. Asegurar la disponibilidad de las condiciones para realizar la auditoría.

5.3 Realización de la auditoría interna

- a) Con base al **R-017 Plan de Auditoría Interna del SGC** aprobado. Los hallazgos de auditoría serán registrados en el formato **R-018 Acta de reunión de inicio y cierre de auditoría del SGC**. Para la emisión del informe de auditoría el Auditor debe cumplir con el siguiente procedimiento:

1. Supervisar y dar el visto bueno al contenido de los registros **R-018 Acta de reunión de inicio y cierre de auditoría del SGC**.
2. Elaborar y firmar el documento **R-016 Informe de Auditoría interna del SGC**.
3. Llevar a cabo la lectura y explicación de los hallazgos de auditoría contenidos en el Informe. Asegurar la emisión del Acta de Reunión. **R-018 Acta de reunión de inicio y cierre de auditoría del SGC**.
4. Imprimir tres copias del **R-016 Informe de Auditoría interna del SGC**. El destino de los informes es: a) Jefe de Unidad de Servicio a Operadores, b) Unidad de Planificación Estudios y Control de Gestión y c) Presidencia Ejecutiva.
5. El *Informe de Auditoría Interna* debe contener el listado de los hallazgos de auditoría que califican de manera única como "no conformidades". Cada hallazgo debe tener el referente del apartado de la norma que considere se le atribuye la no conformidad.



 Aduana Nacional	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS	USO-O05 Versión 1
---	---	------------------------------------

6. *El informe de auditoría no debe hacer diferenciación entre no conformidad menor o no conformidad mayor.*

5.4 Correcciones y acciones correctivas

- a) Con base al **R-016 Informe de Auditoría interna del SGC**: el Jefe de Unidad de Servicio a Operadores en coordinación con el Coordinador de Calidad del SGC, deben proceder a la determinación de las correcciones y acciones correctivas de acuerdo al siguiente procedimiento:
1. Determinar las correcciones (acciones inmediatas) pertinentes para eliminar la no conformidad detectada considerando que el hallazgo solo hizo referencia a una muestra en particular y que la acción a tomar debe cubrir todos los casos posibles en los que se podrían encontrar no conformidades similares.
 2. Coordinar con las áreas organizacionales que corresponda la aplicación de las correcciones y documentar las evidencias objetivas de su realización.
 3. Cumplir con la aplicación del procedimiento para el tratamiento de correcciones y acciones correctivas según lo determinado en el **USO-O06 Procedimiento para Gestión de la Mejora**.
 4. Mantener copia de archivo del Informe de Auditoría Interna del SGC, los Informes de Descargo y la documentación de las evidencias objetivas de las correcciones y acciones correctivas relacionadas; como de las acciones de verificación de eficacia posteriores.
 5. Verificar la correcta referencia del estado de realización de las correcciones y acciones correctivas relacionadas a su área, publicadas por la CSG.

VI REGISTROS

- R-015 Programa Anual de Auditoria Interna
- R-016 Informe de auditoría interna del SGC
- R-017 Plan de Auditoria Interna
- R-018 Acta de reunión de inicio y cierre de auditoria

VII FLUJOGRAMA

No corresponde

VIII TERMINOLOGÍA

 Aduana Nacional	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS	USO-O05 Versión 1
---	---	------------------------------------

- **Auditoría:** proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.
- **Programa de la auditoría:** conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.
- **Criterios de auditoría:** conjunto de políticas, procedimientos o requisitos usados como referencia frente a la cual se compara la evidencia objetiva.
- **Evidencia de la auditoría:** registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que es pertinente para los criterios de auditoría y que es verificable.
- **Hallazgos de la auditoría:** resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.
- **Conclusiones de la auditoría:** resultado de una auditoría, tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.
- **Auditor o Equipo auditor:** uno o más personas que llevan a cabo una auditoría con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos.
- **Plan de auditoría:** descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.
- **Alcance de la auditoría:** extensión y límites de una auditoría.
- **Auditor:** persona que lleva a cabo una auditoria.
- **Auditado:** organización que es auditada.

IX CONTROL DE CAMBIOS

Los cambios realizados a la versión anterior del procedimiento deben ser plasmados en cuadro de "Control de Cambios", detallado en el Anexo 2.

X ANEXOS

Anexo 1:

- R-015 Programa Anual de Auditoria Interna
- R-016 Informe de auditoría interna del SGC
- R-017 Plan de Auditoria Interna
- R-018 Acta de reunión de inicio y cierre de auditoria

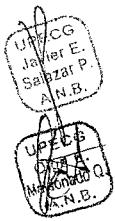
Anexo 2:

- Cuadro de Control de Cambios.



Elaborado por: UPEGC/USOGC	Página 5 de 5	02/12/2016
--------------------------------------	---------------	------------

Anexo 1



	ADUANA NACIONAL
PROGRAMA ANUAL DE AUDITORÍAS	
R-015 - V.1	
UNIDAD DE SERVICIO A OPERADORES	

GESTION :

FORMULADO POR:		FECHA DE EMISIÓN:																											
#	TIPO DE AUDITORIA	AUDITOR		ÁREA/SITIO/PROCESO		ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO		JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
		(Equipo auditor)		S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4		
1																													
2																													
OBSERVACIONES:																													

CRITERIOS PARA LA PROGRAMACION DE AUDITORIAS INTERNAS DEL SGC

1. Resultados de Auditorias Previas
2. Estado e Importancia de Procesos
3. Áreas a auditar
4. Requisitos de la norma
5. Alcance, frecuencia y metodología.
6. Equipo de auditoria

Presentado: Coordinador del SGC

Aprobado: Jefatura de la USO

 Aduana Nacional	INFORME DE AUDITORIA INTERNA R-016 – V.1	UNIDAD DE SERVICIO A OPERADORES
--	---	------------------------------------

Fecha:	
Organización:	
Normas:	

1. GENERALIDADES

TIPO DE AUDITORIA	
EQUIPO AUDITOR	
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA	
LUGARES	

ÍNDICE

1. CONCLUSIÓN DE LA AUDITORIA
2. FORTALEZAS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA
3. HALLAZGOS





PLAN DE AUDITORÍA INTERNA
R-017 – v.1

**UNIDAD DE SERVICIO A
OPERADORES
ADUANA NACIONAL**

Ubicación:	
Norma:	
Tipo de auditoría:	
Equipo Auditor:	
Fecha:	

PLAN DE AUDITORIA

 Aduana Nacional	ACTA DE REUNIÓN DE INICIO Y CIERRE DE AUDITORIA DEL SGC R-018 - V.1	UNIDAD DE SERVICIO A OPERADORES
---	--	--

Lugar:			
Norma:			
Tipo de auditoría:			
Fecha Auditoria:	Reunión de Inicio:	Reunión de Cierre:	

ORDEN DEL DIA

Apertura:

1. Precisar el objetivo de la Auditoría.
2. Confirmar el Plan de Auditoría.
3. Documentación que se consultará y compromiso de confidencialidad.
4. Metodología para las entrevistas.
5. Determinación de clasificación de los hallazgos.
6. Del Informe de Auditoría Interna.

Cierre:

1. Confirmar que se haya cubierto las áreas y procesos conforme al Plan de Auditoría.
2. Precisar la metodología aplicada en la Auditoría.
3. Determinación de clasificación de los hallazgos.
4. Dar lectura al informe de auditoría.
5. Consultas

EQUIPO AUDITOR

Auditor Líder:		
Grupo Auditor:		

ASISTENTES A LA REUNION

NOMBRE Y APELLIDO	CARGO	FIRMA

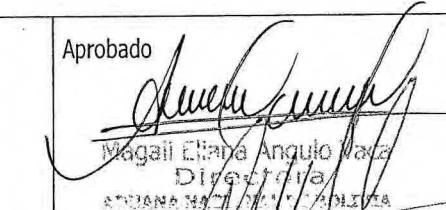
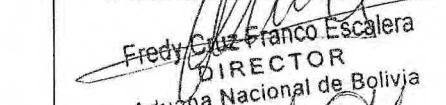
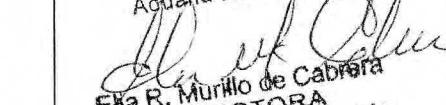
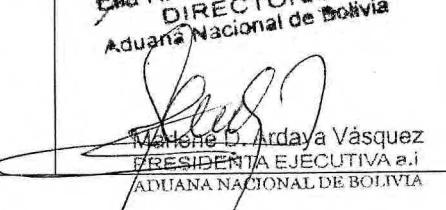


ANEXO 2
CUADRO DE CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN ANTERIOR	BREVE DESCRIPCION DE CAMBIOS (con relación a la anterior versión)
2	<p>En el punto III, se ha incorporado un párrafo relacionado con la implementación, mismo que comprende la obligatoriedad de difusión y capacitación del procedimiento para asegurar su comprensión y uso adecuado.</p> <p>Se ha incorporado el punto IX "CONTROL DE CAMBIOS" a fin de que en la misma se registre los cambios realizados respecto a la anterior versión de forma general, tal como establece el Procedimiento para el Control de la Información Documentada.</p> <p>Se ha cambiado la fecha y versión correspondiente</p>



Procedimiento para Gestión de la Mejora USO-006

Elaborado	Revisado	Aprobado
 Javier Saizan Paredes PROFESIONAL EN PLANIFICACIÓN Aduana Nacional de Bolivia	 Ivan Meneses Cusicanqui JEFE UNIDAD DE SERVICIO A OPERADORES Aduana Nacional de Bolivia  Olga Maldonado Quito EPE PLANIFICACIÓN ESTUDIOS Y CONTROL DE GESTIÓN ADUANA NACIONAL	 Magali Eliana Angulo Vaca DIRECTORA ADUANA NACIONAL DE BOLIVIA  Freddy Cruz Franco Escalera DIRECTOR Aduana Nacional de Bolivia  Elsa R. Murillo de Cabrera DIRECTORA Aduana Nacional de Bolivia  Marlene D. Ardaya Vásquez PRESIDENTA EJECUTIVA a.i. ADUANA NACIONAL DE BOLIVIA

Versión:	01			
Fechas:	02/12/2016			

 Aduana Nacional	PROCEDIMIENTO PARA GESTIÓN DE LA MEJORA	USO-O06 Versión 1
---	--	------------------------------------

I OBJETIVO

Es establecer los lineamientos e instrumentos técnicos para tomar acciones correctivas y/o de mejora que eliminan la causa de no conformidades detectadas y potenciales con objeto de prevenir su recurrencia.

II ALCANCE

El procedimiento aplica al tratamiento de las acciones correctivas a ser aplicadas al Sistema de Gestión de Calidad (SGC) del proceso de Registro y Gestión de Operadores de la Unidad de Servicio a Operadores de la Aduana Nacional (AN).

III RESPONSABLE(S) DE LA GESTIÓN DEL PROCEDIMIENTO

- Jefe de la Unidad de Servicio a Operadores, mismo que realizará la verificación de la realización de las correcciones y las acciones a realizar.
- Coordinador del SGC designado por la Unidad de Planificación, Estudios y Control de Gestión, mismo que realizará el seguimiento y mantendrá el archivo de las evidencias de *las Correcciones* y los documentos relacionados.
- Personal de la Unidad de Servicio a Operadores involucrado en el proceso, que informará las acciones realizadas.
- Es responsabilidad de la Unidad de Planificación, Estudios y Control de Gestión implementar el presente procedimiento mediante la difusión y capacitación del mismo al personal directamente involucrado con el proceso de Registro y Gestión de Operadores de Comercio Exterior a fin de asegurar su comprensión y uso apropiado.

IV BASE LEGAL

- Ley N°1990 del 28 de Junio de 1999, Ley General de Aduanas y disposiciones conexas.
- Procedimiento y Registro de Gestión de Operadores de Comercio Exterior (USO-G01).
- Norma Boliviana NB/ISO 9001:2015, sección 10: Mejora.

V DESCRIPCIÓN

A. Registro de las no conformidades detectadas y potenciales.

Las fuentes del origen de las no conformidades son:

- Seguimiento y medición de la satisfacción del cliente interno y externo.

Elaborado por: GEGPC/USOGC	Página 1 de 5	02/12/2016
--------------------------------------	---------------	------------

 Aduana Nacional	PROCEDIMIENTO PARA GESTIÓN DE LA MEJORA	USO-006 Versión 1
---	--	------------------------------------

- Seguimiento y medición del producto.
- Seguimiento y medición del proceso.
- Seguimiento y medición del desempeño del SGC.
- Notificaciones o sugerencias del personal.

B. Determinación de correcciones o acciones inmediatas.

Toda no conformidad activa debe procederse del siguiente modo, alternativamente:

1. Determinar por cada no conformidad detectada o potencial, como parte regular de todo documento las correcciones, responsables y fechas para la presentación del descargo o la verificación de su realización. El modelo es el siguiente:

Nº DE LA NO CONFORMIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	CORRECCIÓN (ES) O ACCIÓN (ES) INMEDIATA (S)	PLAZO Y RESPONSABLE
Precisar el Nº de la no conformidad identificado en el documento	Describir el(los) argumento(s) que explica(n) las razones o aclaraciones relacionadas a la no conformidad.	Describir las correcciones para eliminar la "no conformidad".	Precisar la fecha límite para su realización y el o los responsables de su aplicación.

2. Cumplir con las siguientes instrucciones para asegurar la determinación, realización y verificación de las correcciones adoptadas, según el origen de la no conformidad identificada.

DOCUMENTO QUE DESCRIBE LA NO CONFORMIDAD	¿QUIÉN DETERMINA LA CORRECCIÓN?	¿DÓNDE SE REGISTRA LAS CORRECCIONES?	¿DÓNDE SE REGISTRAN LOS DESCARGOS DE LAS CORRECCIONES?	DONDE SE ADJUNTAN LAS EVIDENCIAS OBJETIVAS
Seguimiento y medición del producto				
Informes de <i>control de calidad</i>	Jefe de la USO	R-011 Acciones Correctivas	R-012 Cuadro de seguimiento de acciones correctivas	Las evidencias objetivas deben adjuntarse al R-011. Nota: No se adjuntarán evidencias objetivas cuando estén fuera del control de la USO.
Seguimiento y medición del proceso				
Informes de <i>evaluación de resultados mensual y acumulado del POA</i>	Jefe de la USO	R-011 Acciones Correctivas, y en los mismos informes de evaluación y seguimiento del POA . Los registros R-011 deben ser remitidos al Jefe de Unidad de Servicio a Operadores	R-012 Cuadro de seguimiento de acciones correctivas.	Las evidencias objetivas deben adjuntarse al R-011.



 Aduana Nacional	PROCEDIMIENTO PARA GESTIÓN DE LA MEJORA	USO-O06 Versión 1
--	---	----------------------

Seguimiento y medición de desempeño del SGC				
R-016 Informe de auditoría interna del SGC. Informe de Auditoría Externa del SGC	Jefe de la USO	R-011 Acciones Correctivas. En el R-011 se precisan las fechas de realización de las correcciones	R-012 Cuadro de seguimiento de acciones correctivas	Las evidencias objetivas deben adjuntarse al R-011
Notificaciones o Sugerencias del personal				
Informe o nota presentado por servidores públicos de la USO-AN al JUS al considerar que existe una desviación en los procesos o productos	Servidores públicos de la USO	R-011 Acciones Correctivas. Los registros R-011 deben ser remitidos al Jefe de la USO para su atención	R-012 Cuadro de seguimiento de acciones correctivas	Las evidencias objetivas deben adjuntarse al R-011

C. Determinación de la pertinencia de tomar acciones correctivas y/o acciones de mejora y su realización.

Para la determinación de la pertinencia de tomar acciones correctivas y/o acciones de mejora se aplica las siguientes instrucciones:

DOCUMENTO QUE DESCRIBE LA NO CONFORMIDAD	CRITERIO PARA DETERMINAR LA ACCIÓN CORRECTIVA Y ACCIÓN DE MEJORA	QUIÉN DETERMINA LAS ACCIONES CORRECTIVAS O ACCIONES DE MEJORA?	¿DÓNDE SE REGISTRAN LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y ACCIONES DE MEJORA?	INSTANCIA DE REVISIÓN DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y/O DE MEJORA PROPUESTAS
Seguimiento y medición de la satisfacción del Cliente				
R-008 Informe de evaluación a la satisfacción del cliente institucional	Criterio de Evaluación (Manuales de procedimientos: a) Medición del Grado de Satisfacción del Cliente b) Seguimiento y medición)	Jefe de la USO	R-011 Acciones Correctivas. Los registros R-011 deben ser remitidos al Jefe de la USO	Jefe de la USO y Coordinador del SGC
R-014 informe de satisfacción del cliente OCE	Manual de Procedimiento para Seguimiento y Medición	Jefe de la USO	R-011 Acciones Correctivas Los registros R-011 deben ser remitidos al Jefe de la USO	Jefe de la USO y Coordinador del SGC
Seguimiento y medición del Producto				
Informes de control de calidad según el P-001 Gestión estratégica, planificación y desarrollo institucional.	Manual de Procedimiento para Seguimiento y Medición	Jefe de la USO	R-011 Acciones Correctivas Los registros R-011 deben ser remitidos al Jefe de la USO	Jefe de la USO y Coordinador del SGC
Seguimiento y medición del Proceso				
Informes de evaluación de resultados mensual y acumulado del POA según el P-001 Gestión estratégica, planificación y desarrollo institucional	Criterio de Evaluación (Manual de procedimiento para seguimiento y medición)	Jefe de la USO	R-011 Acciones Correctivas Los registros R-011 deben ser remitidos al Jefe de la USO	Jefe de la USO y Coordinador del SGC
Seguimiento y medición de desempeño del SGC				
R-016 Informe de auditoría interna del SGC. Informe de Auditoría Externa del SGC	La emisión de las AC debe continuar a la categorización de los hallazgos por requisito de la norma.	Jefe de la USO	R-011 Acciones Correctivas Los registros R-011 deben ser remitidos al Jefe de la USO.	Jefe de la USO y Coordinador del SGC
<ul style="list-style-type: none"> • R-010 Informe de Evaluación de clima organizacional • R-020 Evaluación de la eficacia de actividades de formación • R-022 Cuadro de análisis de Partes Interesadas. • R-006 Informe de revisión por la Dirección. 	Criterio del Semáforo (Manual de procedimiento para seguimiento y medición). (Alternativamente puede aplicar la Técnica de Pareto)	Jefe de la USO	R-011 Acciones Correctivas. Los registros R-011 deben ser remitidos al Jefe de la USO	Jefe de la USO y Coordinador del SGC



 Aduana Nacional	PROCEDIMIENTO PARA GESTIÓN DE LA MEJORA	USO-O06 Versión 1
---	--	------------------------------------

Notificaciones o sugerencias del personal				
Informe o nota presentado por servidores públicos de la USO a Jefe de la USO, al considerar que existe una desviación en los procesos o productos	Alternativamente puede aplicar la Técnica de Pareto u otra técnica de evaluación (Manual de procedimiento para seguimiento y medición)	Servidores Públicos de la USO involucrados	R-011 Acciones Correctivas. Los registros R-011 deben ser remitidos al Jefe de la USO	Jefe de la USO

D. Implementación y registro de los resultados de las acciones tomadas

El Coordinador del SGC del proceso hace seguimiento a la implementación y estado de las Acciones Correctivas establecida en el R-012 Cuadro de seguimiento de las Acciones Correctivas y comunica al Jefe de Unidad de Servicio a Operadores los resultados del seguimiento del R-012.

E. Revisión de la eficacia de las acciones correctivas y acciones de mejora tomadas.

La verificación de la eficacia de las acciones correctivas y acciones de mejora es asumida por el Coordinador del SGC del proceso misma que se registra en el **R-012 Cuadro de seguimiento de las Acciones Correctivas**.

Para facilitar la verificación de la eficacia, el Coordinador del SGC aplica las siguientes preguntas de control:

- Se ha eliminado la causa raíz: SI – NO ?
- Se tiene evidencia del cambio que generó la aplicación de la AC: SI-NO ?
- La evidencia disponible es suficiente para dar por cerrada la AC: SI-NO ?

Corresponde al Jefe de Unidad de Servicio a Operadores, y el Coordinador de Calidad del SGC: 1) Cerrar las Acciones Correctivas (AC), 2) Aprobar la verificación de la eficacia de las Acciones Correctivas. El dictamen de la verificación y aprobación queda registrado en el **R-012 Cuadro de seguimiento de acciones correctivas**. Cuando se verifica la eficacia de la acción tomada se procede con la aplicación del sello de CERRADO al **R-011 Acciones Correctivas** correspondiente.

VI REGISTROS

- R-011 Acciones correctivas.
- R-012 Cuadro de seguimiento de acciones correctivas.

VII FLUJOGRAMA

No aplica



Elaborado por: GEGPC/USOGC	Página 4 de 5	02/12/2016
-------------------------------	---------------	------------

 Aduana Nacional	PROCEDIMIENTO PARA GESTIÓN DE LA MEJORA	USO-O06 Versión 1
---	--	------------------------------------

VIII TERMINOLOGÍA

- **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.
- **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito, es decir la ausencia o la inefectiva implantación del requisito que es requerido por el SGC. La No Conformidad puede ser detectada o potencial.
- **Oportunidades de mejora:** recomendaciones o sugerencias para mejorar la eficacia y eficiencia de manera integral al Sistema de Gestión de la Calidad.
- **Evidencia de la No Conformidad:** Información, registros, declaraciones de hechos que muestran el incumplimiento de un requisito.
- **Corrección (acción inmediata):** Acción para eliminar una no conformidad detectada. Se debe tomar nota que una corrección puede realizarse junto a una previa acción correctiva y que existe diferencia entre la acción inmediata o corrección y una acción correctiva. Una corrección o el arreglo de una No Conformidad tiene que ver con solucionar el problema, por ejemplo, por reproceso, reclasificación, reemplazo, etc.
- **Defecto:** No conformidad relativa a un uso previsto o específico.
- **Acción correctiva:** Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.

IX CONTROL DE CAMBIOS

Los cambios realizados a la versión anterior del procedimiento deben ser plasmados en cuadro de "Control de Cambios", detallado en el Anexo 2.

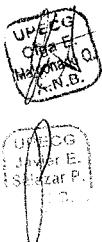
X ANEXOS

Anexo 1:

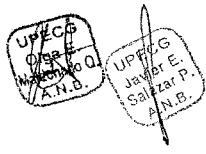
- R-011 Acciones correctivas.
- R-012 Cuadro de seguimiento de acciones correctivas.

Anexo 2:

- Cuadro de Control de Cambios.

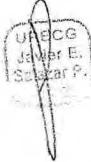


Anexo 1



 Aduana Nacional	ACCIONES CORRECTIVAS R-011 - v.1					UNIDAD DE SERVICIO A OPERADORES	
1. DATOS DEL HALLAZGO							
Referencia del Hallazgo:						Fecha:	Fecha.
Correlativo del hallazgo:		Requisito de la norma:		Tipo de acción a tomar	Correctiva (detectada)	<input type="checkbox"/>	Preventiva (Potencial) <input checked="" type="checkbox"/>
2. CORRECCIONES (C) – ADOPTADAS (O POR ADOPTAR)							
Descripción de las correcciones					Responsable(s)	Plazo	
C-1					---	---	
3. CAUSA(S) DEL HALLAZGO							
Participantes:							Fecha:
Técnica(s) de análisis:	Cuestionamiento crítico		<input checked="" type="checkbox"/> Causa efecto	<input type="checkbox"/> Principio de Pareto	<input type="checkbox"/> Otro	
4. ACCIONES CORRECTIVAS (AC) Y/O PREVENTIVAS (AP) DETERMINADAS							
Descripción de las acciones tomadas (*)					Responsable(s)	Plazo	
AC-1							

(**) El seguimiento a la implementación de las acciones correctivas, así como la verificación de la eficacia de las acciones tomadas, se describe en el **R-012 Cuadro de seguimiento de acciones correctivas y preventivas**.



Duana Nacional

CUADRO DE SEGUIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS
R-012 - V.1

SERVICIO A OPERADORES
ADUANA NACIONAL

Total Abiertas
Total Cerradas

Total Abiertas
Total Cerradas

ANEXO 2
CUADRO DE CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN ANTERIOR	BREVE DESCRIPCION DE CAMBIOS (con relación a la anterior versión)
2	En el punto III "RESPONSABLE(S) DE LA GESTIÓN DEL PROCEDIMIENTO", se ha incorporado un párrafo relacionado con la implementación, mismo que comprende la obligatoriedad de difusión y capacitación del procedimiento para asegurar su comprensión y uso adecuado. Se ha cambiado la fecha y versión correspondiente.





Aduana Nacional de Bolivia
Gerencia General
Unidad de Planificación, Estudios y Control de Gestión

Procedimiento de Seguimiento y Medición USO-007

Elaborado	Revisado	Aprobado
<p>Javier Salazar Paredes PROFESIONAL EN PLANIFICACIÓN Aduana Nacional de Bolivia</p>	<p>Ivan Meneses Cusicanqui JEFE UNIDAD DE SERVICIO A OPERADORES Aduana Nacional de Bolivia</p> <p>Olga Maldonado Quino JEFE PLANIFICACIÓN ESTUDIOS Y CONTROL DE GESTIÓN ADUANA NACIONAL</p>	<p>Magali E. BOLAÑO VACA Directora ADUANA NACIONAL DE BOLIVIA</p> <p>Freddy Cruz Franco Escalera DIRECTOR Aduana Nacional de Bolivia</p> <p>Elsa R. Murillo de Cabrera DIRECTORA Aduana Nacional de Bolivia</p> <p>Marcela Díaz Ardaya Vásquez PRESIDENTA EJECUTIVA a.i ADUANA NACIONAL DE BOLIVIA</p>

Versión:	01		
Fechas:	02/12/2016		



 Aduana Nacional	PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	USO-007 Versión 1
---	--	------------------------------------

I OBJETIVO

Es establecer los lineamientos e instrumentos técnicos para asegurar el seguimiento, medición, análisis y mejora del Sistema de Gestión de la calidad del Proceso de Registro y Gestión de Operadores de la Aduana Nacional en el marco de los fundamentos de la mejora continua.

II ALCANCE

El procedimiento aplica al tratamiento de las acciones de seguimiento, medición, análisis y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad del Proceso de Registro y Gestión de Operadores de Unidad de Servicio a Operadores (USO) de la Aduana Nacional.

III RESPONSABLE(S) DE LA GESTIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Los servidores públicos responsables de aplicar y/o supervisar el cumplimiento del presente procedimiento, son los siguientes:

- a) Jefe de la Unidad de Servicio a Operadores.
- b) Coordinador del SGC designado por la Unidad de Planificación, Estudios y Control de Gestión
- c) Servidores Públicos de la Unidad de Servicio a Operadores

Es responsabilidad de la Unidad de Planificación, Estudios y Control de Gestión implementar el presente procedimiento mediante la difusión y capacitación del mismo al personal directamente involucrado con el proceso de Registro y Gestión de Operadores de Comercio Exterior a fin de asegurar su comprensión y uso apropiado.

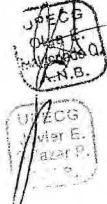
IV BASE LEGAL

- Ley N°1990 del 28 de Junio de 1999, Ley General de Aduanas y disposiciones conexas.
- Procedimiento de Registro y Gestión de Operadores de Comercio Exterior.
- Norma Boliviana NB/ISO 9001:2015.

V DESCIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

A continuación, se describe la estructura, especificaciones e instrumentos que hacen a la planificación del seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- a) Evaluar el grado de satisfacción del cliente,
- b) Evaluar la conformidad con los requisitos de los productos y servicios de la USO,
- c) Evaluar eficiencia y eficacia de los procesos,



 Aduana Nacional	PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	USO-O07 Versión 1
---	--	------------------------------------

- d) evaluar eficacia de controles o medidas para abordar riesgos, y,
- e) mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Esto comprende la determinación de los métodos aplicables, referencia a las técnicas estadísticas sugeridas y el alcance de su utilización.

5.1 Medición, seguimiento y análisis de la satisfacción del cliente.

- a) La Unidad de Servicio a Operadores tiene determinado como clientes a: a) los administrados; b) la población en general y c) El Estado. Para cada cliente tiene determinado diferentes mecanismos para llevar a cabo la medición de su satisfacción y la consecuente determinación de acciones para la mejora continua.
- b) La Unidad de Servicio a Operadores tiene establecidos los siguientes mecanismos para la medición de la satisfacción del cliente:

CLIENTE OCE			
Nº	MÉTODO MEDICIÓN	REPORTE	FRECUENCIA
1	(R-013) Realización de encuesta de satisfacción del cliente	R-014 informe de evaluación a la satisfacción del cliente	a) Semestralmente b) Aplicación de encuestas a través de la página web, donde la evaluación se realizará una vez al año.

CLIENTE INSTITUCIONAL			
Nº	MÉTODO MEDICIÓN	REPORTE	FRECUENCIA
1	(R-009) Realización de encuesta de opinión	R-010 informe de evaluación de satisfacción del cliente Institucional.	a) Aplicación de encuestas, dos veces al año (marzo y octubre). b) Aplicación de encuestas vía correo electrónico.

- c) Para la determinación de las acciones correctivas (AC) consecuentes según el **USO-006 Gestión de la Mejora**, se aplica el criterio del semáforo:

Criterios de calificación para el Seguimiento y Medición del Cliente

Nº	Grado de Satisfacción (%)	Calificación	Semáforo	REQUIERE AC?
1	De 80 a 100	Muy Bueno	Verde	No
2	De 51 a 79	Bueno	Amarillo	No
3	Menor o igual a 50	Bueno	Rojo	AC

NOTA: Se aplica solo los Operadores de Comercio Exterior.

 Aduana Nacional	PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	USO-007 Versión 1
--	---	----------------------

5.2 Edición, seguimiento y análisis del desempeño de los productos/servicios.

- a) El jefe de Unidad de Servicio a Operadores lleva a cabo la medición, seguimiento y análisis del desempeño de los productos y servicios mediante la aplicación de las siguientes actividades de control:
 - 1) Control de Calidad al proceso de registro y gestión de OCE's.
 - 2) Control de Calidad a informes de controles de calidad.
- b) El **P-001 “Planificación, Monitoreo y Evaluación”**, precisa los tipos de informes de control de calidad, como los procedimientos relacionados. En el POA institucional está determinada el número, el responsable y frecuencia de los controles de calidad aplicados.
- c) La determinación de correcciones y acciones correctivas consecuentes de los resultados de los controles de calidad se efectúan en el marco del **USO-006 Procedimiento para la Gestión de la Mejora**, conforme la Clasificación de defectos y errores originados en los Controles de Calidad.
- d) Para la determinación de las acciones correctivas y/o acciones de mejora consecuentes según el **USO-006 Procedimiento para la Gestión de la Mejora**, se aplica el criterio del semáforo:

Paso 1: Determinación del total de errores posibles:

$$\text{Total de errores posibles} = \text{Nº de casos} * \text{total tipos de defectos}$$

Paso 2: Identificación del **Nº de Errores detectados en el Control de Calidad** (Aplicados y Por aplicar), que corresponde al conteo del total del número de errores identificados en la tabla de resultados del Control de Calidad

Paso 3: Determinación de la proporción de errores cometidos:

$$\text{Proporción de errores cometidos (\%)} = \frac{\text{Nº de Errores detectados en el CC}}{\text{Total de errores posibles}} * 100$$



 Aduana Nacional	PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	USO-O07 Versión 1
--	---	----------------------

Criterios de calificación para el Seguimiento y Medición del Producto/Servicio

Nº	Proporción de errores cometidos (%)	Calificación	Semáforo	REQUIERE AC ?
1	Menor o igual a 2	Excelente	Verde	No
2	Mayor a 3 y menor o igual a 5	Regular	Amarillo	No
3	Mayor a 6	Deficiente	Rojo	AC

Nota: Acciones correctivas (AC)

5.3 Medición, seguimiento y análisis del desempeño de los procesos

- a) Todos los procesos cuentan con indicadores de desempeño para medir su eficacia y eficiencia. Estos son plasmados en el POA institucional.
- | b) El Jefe de Unidad de Servicio a Operadores lleva a cabo la medición, seguimiento y análisis del desempeño del proceso mediante la determinación y medición de indicadores de eficacia relacionados al proceso, los objetivos de la calidad y política de la calidad, con base a: 1) Informe de evaluación de resultados mensual y acumulado del POA, 2) Reporte trimestral de seguimiento y evaluación del POA emitido por Unidad de Planificación Estudios y Control de Gestión y 3) Informe ejecutivo evaluación al cumplimiento de metas del POA emitido por la Unidad Planificación Estudios y Control de Gestión.
- c) **El P-001 “Planificación, Monitoreo y Evaluación”**, precisa los tipos de informes específicos para la medición, seguimiento y análisis de desempeño del proceso. De acuerdo al análisis del comportamiento de los indicadores se planifican acciones correctivas necesarias con base al **USO-006 Procedimiento para la Gestión de la Mejora**. Los resultados del análisis y evaluación del comportamiento de los indicadores se presentan al personal si ello fuese necesario.

TIPO DE INFORME	APLICACIÓN DE CORRECCIÓN, AC ?
1) Informe de evaluación de resultados mensual y acumulado del POA.	Requiere de: - Correcciones - Acciones correctivas
2) Reportes trimestrales de seguimiento y evaluación del POA (Unidad de Planificación, Estudios y Control de Gestión)	No requiere
3) Informe ejecutivo evaluación del cumplimiento de metas del POA de la USO. (Unidad de Planificación, Estudios y Control de Gestión)	No requiere



 Aduana Nacional	PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	USO-007 Versión 1
--	--	-----------------------------

- d) Para la determinación de las acciones correctivas y/o acciones de mejora consecuentes según el **USO-006 Procedimiento para la Gestión de la Mejora** se aplica el criterio de evaluación:

Criterios de calificación para el Seguimiento y Medición del Proceso

Nº	Grado de Cumplimiento (%)	Calificación	Semáforo	REQUIERE AC ?
1	Mayor a 100	Más que Excelente	Azul	No
2	Entre 91 y 100	Excelente	Verde	No
3	Entre 81 y 90	Buena	Amarillo	No
4	Entre 70 y 80	Regular	Naranja	AC
5	Menor o igual a 69	Déficiente	Rojo	AC

El grado de cumplimiento será el grado de eficacia logrado en el POA.

5.4 Medición, seguimiento y análisis del desempeño de los controles o medidas para abordar los riesgos.

- a) La medición, seguimiento y análisis del desempeño de los controles para abordar riesgos, de manera integral se realiza mediante la verificación de la eficacia del **R-002 Contexto, objetivos y enfoque para abordar los riesgos**.
- b) Para la determinación de las acciones correctivas y/o acciones de mejora consecuentes según el **USO-006 Gestión de la Mejora**, se aplica el criterio de evaluación:

Criterios de calificación para la gestión de riesgos

Nº	Calificación	Semáforo	REQUIERE AC ?
1	Riesgo Bajo	Verde	No
2	Riesgo Moderado	Amarillo	No
3	Riesgo Alto	Rojo	AC

La calificación del riesgo se establece conforme a la aplicación del registro R-002

5.5 Medición, seguimiento y análisis del desempeño del SGC.

- a) La medición, seguimiento y análisis del desempeño del SGC, de manera integral se realiza mediante la aplicación de las auditorías internas al Sistema de Gestión de la Calidad y el documento **P-001 Planificación, monitoreo y evaluación**.
- b) Según el documento P-001 Planificación, monitoreo y evaluación, se cumple también con la medición y seguimiento de otros requisitos de la norma:
- R-006 Informe de revisión por la Dirección.
 - R-008 Informe de satisfacción del cliente institucional





PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

USO-O07
Versión 1

- R-010 Informe de clima organizacional
 - R-014 Informe de satisfacción del cliente
- c) Para la determinación de las acciones correctivas y/o acciones de mejora consecuente de los informes complementarios, descritos en el anterior inciso y medir el desempeño del SGC, se aplica el siguiente criterio:

Criterios de calificación para el Seguimiento y Medición del SGC

Nº	Grado de Cumplimiento (%)	Calificación	Semáforo	REQUIERE AC?
1	De 80 a 100	Excelente	Verde	No
2	De 70 a 79	Satisfactorio	Amarillo	No
3	Menor o igual a 69	Insatisfactorio	Rojo	AC

El grado de cumplimiento será igual al % de cumplimiento de implementación de las acciones correctivas establecidas tanto por las Auditorías Internas como Externas.

Criterios de calificación para el Comportamiento de Salidas No Conformes

Nº	Grado de Cumplimiento (%)	Calificación	Semáforo	REQUIERE AC?
1	Menor o igual a 2%	Aceptable	Verde	No
2	De 3% a 5%	Regular	Amarillo	No
3	Mayor o igual a 6%	No aceptable	Rojo	AC

El grado de cumplimiento se establece conforme al % de cumplimiento de salidas no conformes establecidos en el registro R-027.

Criterios de calificación especial para la percepción del grado de compromiso del (a) servidor (a) público (a) con la imagen institucional

Nº	Grado de Compromiso (%)	Percepción	Semáforo	REQUIERE AC?
1	De 70 a 100	Servidor Comprometido	Verde	No
2	De 50 a 69	Servidor Poco Comprometido	Amarillo	No
3	Menor o igual a 49	Servidor No Comprometido	Rojo	AC

El grado de compromiso se establece conforme a lo establecido en los registros R-009 y R-010.

VI

REGISTROS

- P-001 Planificación, monitoreo y evaluación
- R-002 Contexto, objetivos y enfoque para abordar los riesgos
- R-006 Informe de revisión por la Dirección.



Elaborado por: UPEGC/USOGC	Página 6 de 7	02/12/2016
-------------------------------	---------------	------------

 Aduana Nacional	PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	USO-O07 Versión 1
---	--	------------------------------------

- R-007 Cuestionario de Satisfacción del Cliente Institucional
- R-008 Informe de Evaluación de Satisfacción del Cliente Institucional
- R-009 Encuesta de Clima Organizacional
- R-010 Informe de Evaluación del Clima Organizacional
- R-013 Encuesta de Satisfacción al Cliente OCE
- R-014 Informe de Evaluación de satisfacción del cliente OCE

VII FLUJOGRAMA

No Corresponde

VIII TERMINOLOGÍA

- **SGC:** Sistema de Gestión de la Calidad
- **Objetivo de la Calidad:** Algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad
- **Meta:** La expresión de un objetivo en términos cuantitativos y cualitativos.
- **Variable de control:** Parámetro y/o componente para medir o comprobar.
- **Indicador:** Estructura de la medición del comportamiento de una variable.

IX CONTROL DE CAMBIOS

Los cambios realizados a la versión anterior del procedimiento deben ser plasmados en cuadro de "Control de Cambios", detallado en el Anexo 2

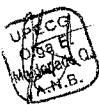
X ANEXOS

Anexo 1:

- P-001 Planificación, monitoreo y evaluación
- R-002 Contexto, objetivos y enfoque para abordar los riesgos
- R-006 Informe de revisión por la Dirección.
- R-007 Cuestionario de Satisfacción del Cliente Institucional
- R-008 Informe de Evaluación de Satisfacción del Cliente Institucional
- R-009 Encuesta de Clima Organizacional
- R-010 Informe de Evaluación del Clima Organizacional
- R-013 Encuesta de Satisfacción al Cliente OCE
- R-014 Informe de Evaluación de satisfacción del cliente OCE

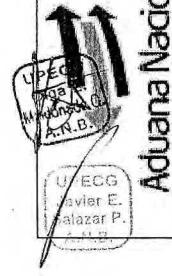
Anexo 2:

- Cuadro de Control de Cambios.



Anexo 1





PLANIFICACIÓN, MONITOREO Y EVALUACIÓN

P-001 – V.1

UNIDAD DE SERVICIO
A OPERADORES
ADUANA NACIONAL

PROPOSITO Y ALCANCE DEL PROCESO			
Describe la manera en la que la Unidad de Servicio al Operador de la Aduana Nacional lleva a cabo la gestión de planificación monitoreo y evaluación del Proceso de Registro y gestión de Operadores de Comercio Exterior y su interacción con el SGC de la entidad.			
PRODUCTOS	SUBPROCESOS	RESULTADOS	
Documentos de planificación y seguimiento del desempeño del SGC	1. Participación en la elaboración del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2. Determinación del Programa Operativo Anual (POA) aplicado a la USO 3. Determinación del Programa Operativo Anual Individual (POAI) 4. Seguimiento y medición: satisfacción del cliente, producto, procesos y sistemas de gestión de la calidad.		
ENTRADAS	PROCEDIMIENTO	RESULTADOS	
	ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 1: PARTICIPACIÓN EN LA ELABORACIÓN DEL PLAN ESTRÁTÉGICO INSTITUCIONAL (PEI) A.1. Participación en el proceso de reflexión estratégica para el análisis de contexto y determinación de propuestas de acciones de la USO relacionadas con el proceso de Registro y Gestión de Operadores de Comercio Exterior para ser incorporadas en el PEI-AN.	Revisión de la misión y política de la calidad de la USO. Precisión de las partes interesadas pertinentes relacionadas con el proceso de Registro y registro de operadores de comercio exterior. Actualización del cuadro de análisis de contexto.	Lineamientos metodológicos para la formulación de Planes Estratégicos Institucionales A.2. Documentos USO PEI - AN Documentos USO SGC-003 Declaración de la política de la calidad. R-002 Contexto, objetivos y enfoque para abordar los riesgos. R-022 Cuadro de partes interesadas USO.
ENTRADAS	PROCEDIMIENTO	RESULTADOS	
A.2. Documentos de propuesta de líneas estratégicas de la AN. Programa de actividades determinadas por la Unidad de Planificación estudios y Control de Gestión para la realización del PEI-ANB.	ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 2: FORMULACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN DE OPERACIONES ANUAL (POA) APlicADO A LA USO Y PRESUPUESTO A.1. Participa del Taller: Jefe de la USO Elaboración documento PEI: Unidad de Planificación Estudios y Control de Gestión. Elaboración de documentos Uso: Jefe de la USO	Determinación del Programa Operativo Anual y Presupuesto de la USO. Incluye lo relacionado con el Proceso de registro y gestión de operadores de comercio exterior.	Norma básica del Sistema de Programación de Operaciones A.1. POA de la USO. Presupuesto de la USO. R-002 Contexto, objetivos y enfoque para abordar los riesgos.
ENTRADAS	PROCEDIMIENTO	RESULTADOS	
A.1. Hoja de Ruta • Cronograma para la elaboración del nuevo POA. • POA (en vigencia) • Formularios para elaboración de POA por área funcional.	ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 3: MONITOREO Y EVALUACIÓN A.1. Formulación de Objetivos Específicos: - Operaciones/actividades - Metas - Indicadores	Nota: Los Objetivos Específicos corresponden a los Objetivos de la Calidad relacionados con	Norma básica del Sistema de Programación de Operaciones A.1. POA de la USO. Presupuesto de la USO. R-002 Contexto, objetivos y enfoque para abordar los riesgos.



Aduana Nacional

PLANIFICACIÓN, MONITOREO Y EVALUACIÓN
P-001 - V.1

P-001-V.1

**UNIDAD DE SERVICIO
A OPERADORES
ADUANA NACIONAL**

PLÁNIFICACIÓN, MONITOREO Y EVALUACIÓN

ENTRADAS		RESULTADOS	
ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 3: DETERMINACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN DE OPERACIONES ANUAL INDIVIDUAL (POAI)		PROCEDIMIENTO	
A.1.	• Hoja de Ruta de Inicio de la POAI con instructivo de elaboración	A.1.	Determinación del POAI por funcionario
A.3.	• POAI (Elaborado aprobado por Jefatura de área)	A.2.	Difusión del POAI al funcionario
ENTRADAS		RESULTADOS	
ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 4: SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN		PROCEDIMIENTO	
A.1.	• Base de datos de OCE's Unidades organizativas de la AN	A.1.	Medición y seguimiento de la satisfacción del cliente. Aplicado al proceso de Operadores de Comercio exterior
A.2.	• POA Informes de Seguimiento	A.2.	Medición y seguimiento al producto y servicio
A.3.	• POA Informes de Seguimiento	A.3.	Medición y seguimiento de procesos
			Medición y seguimiento del sistema de gestión de la calidad.
A.4.	• R-024 Agenda del SGC	A.4.	Seguimiento, medición, análisis y evaluación del SGC Análisis y evaluación de proceso Auditoría interna Evaluación del clima organizacional Gestión de riesgos Acciones correctivas y de mejora Revisión por la dirección
ENTRADAS		RESULTADOS	
ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 5: SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN		PROCEDIMIENTO	
A.1.	• R-011 Acciones correctivas	A.1.	POAI (Elaborado aprobado por Jefatura de área)
A.3.	• R-012 Cuadro de seguimiento de acciones correctivas	A.3.	POAI (difundido)
ENTRADAS		RESULTADOS	
ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 6: SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN		PROCEDIMIENTO	
A.1.	• R-013 Encuesta de satisfacción al cliente	A.1.	R-013 Encuesta de satisfacción al cliente
A.3.	• R-014 Informe de Evaluación de satisfacción del cliente	A.3.	R-014 Informe de Evaluación de satisfacción del cliente
		A.1.	R-007 Cuestionario satisfacción del cliente institucional
			R-008 Informe de Evaluación de satisfacción del cliente Institucional
		A.2.	Informe de evaluación del grado de conformidad de los requisitos del producto y servicio relacionado con el registro de Operadores de comercio exterior
		A.3.	Documento trimestral de seguimiento y evaluación del POA de la USO (Trimestral) Informe de medición de indicadores POA de la USO.
			Documentos de eficacia de la aplicación de la agenda del SGC:
			R-002 Contexto, objetivos y enfoque para abordar los riesgos
			R-010 Informe de evaluación del clima organizacional
			R-011 Acciones correctivas
			R-012 Cuadro de seguimiento de acciones correctivas
			R-016 Informe de auditoría interna del SGC
			R-006 Informe de Revisión nor la Dirección

VERSIÓN REVISADA	HISTORIA DE REVISIONES	DESCRIPCIÓN DE LOS CAMBIOS	FECHA DE APROBACIÓN DE LA NUEVA VERSIÓN

CONTEXTO, OBJETIVOS Y ENFOQUE PARA ABORDAR LOS RIESGOS
R-002 - v.1

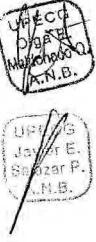
**UNIDAD DE SERVICIO A
 OPERADORES**

Hoja: 4

Aduana Nacional

Fecha de emisión:

Nº	FUENTE	DESCRIPCION	ACCION PARA ABORDAR EL RIESGO, OPORTUNIDADES Y MEJORAS		GRADO DE EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS		
			RESPONSABLE	FECHA LIMITE DE REALIZACION	EVIDENCIA OBJETIVA	VERIFICACION DE LA EFICACIA	CALIFICACION DEL ESTADO
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							



 Aduana Nacional	INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN R-006 – v.1	UNIDAD DE SERVICIO A OPERADORES ADUANA NACIONAL
---	--	--

Fecha de realización de la Revisión por la Dirección:

1. Presentación.

Firma y Sello
JEFE DE LA UNIDAD DE SERVICIO A OPERADORES
ADUANA NACIONAL DE BOLIVIA

- 2.** Información de entrada.
- 3.** Objetivo y alcance.
- 4.** Revisión del sistema de gestión de la calidad de la uso.
 - 4.1.1** Evaluación de la conveniencia, adecuación y eficacia del sgc
 - 4.2** Grado de conformidad de los principios de la gestión de la calidad
 - 4.3** De la política de la calidad
 - 4.4** De la evaluación de satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas
 - 4.5** Evaluación del desempeño de los productos, servicios, procesos y sistemas de gestión en general.
 - 4.5.1** De los objetivos de la calidad, medición, análisis y mejora.
 - 4.5.2** Desempeño del proceso y conformidad de los productos y servicios.
 - a) Del desempeño del proceso;*
 - b) De la conformidad de los productos y servicios;*
 - 4.5.3** De la gestión del ambiente de trabajo (y la toma de conciencia).
 - 4.5.4** De las acciones correctivas para la mejora continua.
 - 4.5.5** Evaluación a la aplicación y resultados de la auditoría interna
 - 4.5.6** Del desempeño de los proveedores externos.
 - 4.6** De la adecuación de los recursos;
 - 4.7** La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades;
 - 4.8** Las oportunidades de mejora;
- 5.** Conclusiones de la revisión del sistema de gestión de la calidad
 - 5.1** Oportunidades de mejora;
 - 5.2** Necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad;
 - 5.3** Necesidades de recursos.

Aprobado por:
Jefe de Unidad de Servicio a Operadores

Elaborado por:
Coordinador del SGC

Lista de Participantes:
(Lista del personal directamente involucrado en el proceso)



 Aduana Nacional	CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INSTITUCIONAL R-007 – V.1	UNIDAD DE SERVICIO A OPERADORES ADUANA NACIONAL
---	--	--

Le solicitamos por favor sírvase en responder a las siguientes preguntas.

A. SERVICIO: Escala: 1= pésimo, 2=regular, 3= bueno, 4= excelente

(marque con una x en el recuadro correspondiente)

ITEMS	1	2	3	4
1. Cómo califica a los servicios de la USO-AN que son de conocimiento de su área.				
2. Cómo califica la oportunidad e integridad de la atención a consultas y requerimientos generales solicitados a la USO-AN.				
3. Cómo califica el grado de amabilidad y cortesía del personal de la USO-AN.				

B. OPORTUNIDAD DE MEJORA

4. ¿Cuáles son los aspectos que más valora o destaca de las funciones y productos elaborados por la USO-AN?	
1.	
2.	
3.	

5. ¿Cuáles son los aspectos que en su opinión deberían ser cambiados o mejorados en funciones y productos de la USO-AN?	
1.	
2.	
3.	

Algunos datos importantes:

NOMBRE DEL ENCUESTADO		FECHA	
UNIDAD:		FIRMA	



 Aduana Nacional	INFORME DE EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INSTITUCIONAL R-008 – v.1	UNIDAD DE SERVICIO A OPERADORES ADUANA NACIONAL
--	---	---

- 1. Introducción**
- 2. Lista que respondieron la encuesta**
- 3. Resultados**
- 4. Oportunidad de Mejora**

 Aduana Nacional	ENCUESTA DE CLIMA ORGANIZACIONAL R-009 – V.1	UNIDAD DE SERVICIO A OPERADORES ADUANA NACIONAL
---	--	--

Área de la USO:	
------------------------	--

Nota.- El tratamiento del cuestionario será absolutamente confidencial, responda con absoluta libertad y con la mayor veracidad posible al mismo.

PUESTO DE TRABAJO	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1 El trabajo en mi área/unidad está bien organizado.					
2 Mis funciones y responsabilidades están definidas, por tanto, sé lo que se espera de mí.					
3 Recibo información de cómo desempeño mi puesto de trabajo.					
INTERACCIÓN CON LOS COMPAÑEROS	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
4 La relación con los compañeros de trabajo es buena.					
5 Me siento parte de un equipo de trabajo.					
6 Me resulta fácil expresar mis opiniones en mi lugar de trabajo.					
COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
7 La comunicación interna dentro de mi área/unidad funciona correctamente.					
8 Me resulta fácil la comunicación con mi superior.					
9 Recibo la información necesaria para desarrollar correctamente mi trabajo.					
10 Las instrucciones que recibo son lo suficientemente claras para cumplir con las tareas encomendadas.					
11 Conozco los servicios que prestan otras áreas/unidades de la USO-AN.					
12 Se tiene una adecuada coordinación con otras áreas/unidades de la USO-AN.					
SEGURIDAD, INFRAESTRUCTURA Y RECURSOS	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
13 Las condiciones de trabajo de mi área/unidad son apropiadas y no representan riesgos para mi seguridad y salud.					
14 Las instalaciones de mi área/unidad (superficie, dotación de mobiliario, equipos técnicos) facilitan mi trabajo y los servicios prestados.					
15 Las condiciones de orden, ruido, iluminación, etc. facilitan el desarrollo adecuado de mi trabajo.					
IMPLICACIÓN EN LA MEJORA	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
16 Entre los objetivos de mi área/unidad, es prioritaria la mejora de la calidad de los servicios que prestamos.					
17 En mi área/unidad se me consulta sobre las iniciativas para la mejora de la calidad.					
18 Me siento copartícipe de los éxitos y fracasos de mi área/unidad para bien de la USO-AN.					
19 En el último año he percibido una tendencia a mejorar en mi área/unidad.					
MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTO	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
20 Estoy motivado para realizar mi trabajo.					
21 Se reconocen adecuadamente las tareas que realizo.					
22 En general, me siento satisfecho en la USO-AN.					
23 Se me toma en cuenta en las decisiones que se toman en mi área/unidad.					

1. SUGERENCIAS.

Señale tres sugerencias que considere importantes para la mejora de la USO-AN



 Aduana Nacional	INFORME DE EVALUACIÓN DE CLIMA ORGANIZACIONAL R-010 – v.1	UNIDAD DE SERVICIO A OPERADORES ADUANA NACIONAL
--	---	---

- 1. Introducción**
- 2. Lista de personas que respondieron la encuesta**
- 3. Resultados**
- 4. Sugerencias de mejora**

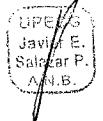
 Aduana Nacional	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE OCE R-0013 – V.1	UNIDAD DE SERVICIO A OPERADORES ADUANA NACIONAL
---	---	--

A Desempeño general de la AN					
1 De manera general, ¿cómo califica el desempeño del servicio que le brinda la AN?	Muy buena <input type="radio"/>	Buena <input type="radio"/>	Regular <input type="radio"/>	Mala <input type="radio"/>	Deficiente <input type="radio"/>
2 ¿Cómo califica a la imagen institucional de la Aduana Nacional?	Muy buena <input type="radio"/>	Buena <input type="radio"/>	Regular <input type="radio"/>	Mala <input type="radio"/>	Deficiente <input type="radio"/>
3 ¿Cuál es la Administración de Aduana donde realiza mayormente sus operaciones?					
4 La ubicación física de la oficina de la Administración de Aduana, ¿es apropiada para la realización de sus trámites?	Muy buena <input type="radio"/>	Buena <input type="radio"/>	Regular <input type="radio"/>	Mala <input type="radio"/>	Deficiente <input type="radio"/>
5 La infraestructura con la que cuenta la AN, ¿es apropiada ?(comodidad, facilidades)	Muy buena <input type="radio"/>	Buena <input type="radio"/>	Regular <input type="radio"/>	Mala <input type="radio"/>	Deficiente <input type="radio"/>
6 ¿ Cómo califica a la atención y oportunidad en la atención a sus reclamos y denuncias	Muy buena <input type="radio"/>	Buena <input type="radio"/>	Regular <input type="radio"/>	Mala <input type="radio"/>	Deficiente <input type="radio"/>
B Registro y habilitación de operadores de comercio exterior					
1 ¿ Conoce el Sistema SUMA de la Aduana Nacional?	SI <input type="radio"/>	NO <input type="radio"/>			
2 ¿ El uso y registro de datos que realiza en el sistema SUMA es comprensible y le resulta de fácil aplicación?	De acuerdo <input type="radio"/>	En desacuerdo <input type="radio"/>			
3 ¿ Considera que el sistema informático SUMA ha simplificado el procedimiento para el registro y habilitación de Operadores de Comercio Exterior comparativamente al sistema de registro anterior ?	Muy buena <input type="radio"/>	Buena <input type="radio"/>	Regular <input type="radio"/>	Mala <input type="radio"/>	Deficiente <input type="radio"/>
4 ¿ Cómo califica el trato (amabilidad y cortesía) que le brinda nuestro personal en plataforma de atención al operador?	Muy buena <input type="radio"/>	Buena <input type="radio"/>	Regular <input type="radio"/>	Mala <input type="radio"/>	Deficiente <input type="radio"/>
5 ¿Cómo califica el grado de conocimiento u orientación que le brinda nuestro personal en plataforma de atención al operador en la realización de sus trámites?	Muy buena <input type="radio"/>	Buena <input type="radio"/>	Regular <input type="radio"/>	Mala <input type="radio"/>	Deficiente <input type="radio"/>
C Despacho aduanero					
1 ¿El uso y registro de datos que realiza en los sistemas de la Aduana, de despacho aduanero es comprensible y le resulta de fácil aplicación?	De acuerdo <input type="radio"/>	En desacuerdo <input type="radio"/>			
2 ¿Cómo califica el trato (amabilidad y cortesía) que le brinda nuestro personal asignado al despacho aduanero?	Muy buena <input type="radio"/>	Buena <input type="radio"/>	Regular <input type="radio"/>	Mala <input type="radio"/>	Deficiente <input type="radio"/>
3 ¿Cómo califica el grado de conocimiento u orientación que le brinda nuestro personal de despacho aduanero en la realización de sus trámites?	Muy buena <input type="radio"/>	Buena <input type="radio"/>	Regular <input type="radio"/>	Mala <input type="radio"/>	Deficiente <input type="radio"/>
D Herramientas de comunicación e informáticas					
1 ¿ Utiliza usted el sistema "Contacto Aduana"?	SI <input type="radio"/>	No <input type="radio"/>			
2 ¿ Consulta el sitio web de la Aduana Nacional frecuentemente	SI <input type="radio"/>	No <input type="radio"/>			
3 En caso de ser afirmativa la respuesta anterior responda a las siguientes preguntas:	Muy buena <input type="radio"/>	Buena <input type="radio"/>	Regular <input type="radio"/>	Mala <input type="radio"/>	Deficiente <input type="radio"/>
4 La organización del sitio web de la Aduana es:	Muy buena <input type="radio"/>	Buena <input type="radio"/>	Regular <input type="radio"/>	Mala <input type="radio"/>	Deficiente <input type="radio"/>
5 Las respuestas a través del sistema informático son ágiles	Muy buena <input type="radio"/>	Buena <input type="radio"/>	Regular <input type="radio"/>	Mala <input type="radio"/>	Deficiente <input type="radio"/>
E Preguntas para desarrollo					
1 Qué debe hacer la Aduana Nacional, para luchar contra la corrupción					
2 Qué debe hacer la Aduana Nacional, para luchar contra el contrabando					
3 Señale en qué fase de la actividad aduanera existe un elevado nivel de burocracia y ¿ por qué?					



 Aduana Nacional	INFORME DE EVALUACION DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE - OCE R-014 - V.1	UNIDAD DE SERVICIO A OPERADORES ADUANA NACIONAL
--	---	---

- 1. GENERALIDADES**
- 2. RESULTADOS CONSEGUIDOS**
- 3. ACCIONES DE MEJORA**



ANEXO 2

CUADRO DE CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN ANTERIOR	BREVE DESCRIPCION DE CAMBIOS (con relación a la anterior versión)
2	<p>Se ha modificado la redacción del objetivo. En el punto III, se ha incorporado un párrafo relacionado con la implementación, mismo que comprende la obligatoriedad de difusión y capacitación del procedimiento para asegurar su comprensión y uso adecuado.</p> <p>Se ha cambiado la fecha y versión correspondiente</p>



UPM
Javier E.
Sánchez P.