



**ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS
PORTUARIOS - BOLIVIA**

**DIRECCIÓN DE CONTROL, GESTIÓN,
PLANIFICACIÓN Y PROYECTOS**

UNIDAD DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

MANUAL DE LA CALIDAD

Versión 2



No se permite la reproducción parcial o total de este documento sin la autorización escrita de una de las siguientes autoridades: Directorio ASP-B, Gerente Ejecutivo ASP-B, Directores de Área y Jefes de Unidad; así como no se permiten alteraciones manuscritas al mismo.

HOJA DE FIRMAS

RESPONSABLES DEL DOCUMENTO

Nombre del Documento: Manual de la Calidad.
Versión: 2

	Nombre y Cargo	Firmas
Elaborado/Actualizado:	José Luis Duarte Aquise Director de Control, Gestión, Planificación y Proyectos	
	Roger Antonio Villegas Ferrufino Jefe Unidad de Planificación Estratégica y Programación de Operaciones	
Revisado:	Yeesmy Mirka Salas Baptista Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	
	Ángel Jhoel Ojeda Pacheco Analista de Métodos y Procedimientos	
Aprobado:	Dante Fedor Justiniano Segales Gerente Ejecutivo	

Resolución Administrativa N°: 63/2022
Fecha R.A.: 14/09/2022

OFICINAS EN BOLIVIA

LA PAZ (Oficina central I)
Calle Lisimaco Gutierrez N° 342
Zona Sopocachi
Telf.: Central (591-2) 2432971
(591-2) 2432927

LA PAZ (Oficina central II)
Av. 6 de Agosto esq.: Lisimaco Gutierrez
N° 2562
**LINEA GRATUITA ATENCIÓN AL
CLIENTE : 800-16-0020 / 800-16-0303**
www.aspb.gob.bo

EL ALTO (La Paz)
Edificio Bella Vista 2do. Piso, of.: 2c
Av 6 de Marzo / Villa Bolívar - El Alto
Telf.: (591-2) 2433731

SANTA CRUZ DE LA SIERRA
Av. Las Américas N°252
(entre el primer y el segundo anillo)
frente al colegio Uboldi
Telf.: (591-3) 3375124 (591-4) 4259297

COCHABAMBA
Av. Blanco Galindo 1117 (pasando
puente Quillacollo)
Telf.: (591-4) 4661011 (591-4) 4259297

ORURO
Av. 6 de octubre N° 5939 /entre Adolfo
Mier y Junin)
Telf.: (591-2) 5275528

SUCRE
Calle Loa 682 (esquina Ayacucho)
Telf.: Cel.: (591) 72889323

TAMBO QUEMADO (Oruro)
Carretera Internacional Bolivia - Chile
Tambo Quemado (Recinto Aduana
Nacional de Bolivia Lagunas)
Telf.: Cel.: (591) 7884790

OFICINAS EN CHILE

ARICA
Puerto de Arica Av.: Máximo Lira 389
Telf.: (56-58) 2257875 (56-58) 252780

ANTOFAGASTA
Pasaje Argomero N°241
Telf.: (56-55) 2268607
Puerto de Antofagasta (interior)
Telf.: (56-55) 224812

OFICINAS EN PERÚ

ILO
Calle Jirón Junin N° 414 Of.: 307
(Galerías FERCAST)
Telf.: (51-53) 793373

MATARANI (Mollendo)
Puerto Matarani (Terminal TISUR)
Telf.: (51-54) 557383

OFICINAS EN ARGENTINA

PUERTO ROSARIO
San Lorenzo 822, Unidad 04-01 (Piso 4)

OFICINAS EN PARAGUAY

ASUNCIÓN (Puerto Villieta)

OFICINAS EN URUGUAY

MONTEVIDEO (Terminal Buquebus)
Puerto de Montevideo)

ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS PORTUARIOS – BOLIVIA (ASP-B) RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N°63/2022 La Paz, 14 de septiembre de 2022

VISTOS Y CONSIDERANDO I:

Que, el Artículo 232 de la Constitución Política del Estado (CPE), entre los principios que rigen la Administración Pública, enuncia la legitimidad, legalidad, imparcialidad, publicidad, compromiso e interés social, ética, transparencia, igualdad, competencia, eficiencia, calidad, calidez, honestidad, responsabilidad y resultados.

Que, los Numerales 1 y 2 del Artículo 235 de la Norma Suprema, entre las obligaciones de los Servidores Públicos instituye lo siguiente: 1) Cumplir la Constitución y las leyes; y 2) Cumplir con sus responsabilidades observando los principios que rigen la función pública.

Que, el Parágrafo I del Artículo 410 del Texto Constitucional, refiere que, todas las personas, naturales y jurídicas, así como los órganos públicos e instituciones, se encuentran sometidos a la Constitución.

Por otro lado, el Inciso a) del Artículo 13 de la Ley N°1178 de 20 de julio de 1990, de Administración y Control Gubernamentales, expresa que, el Control Gubernamental tendrá por objetivo: mejorar la eficiencia en la captación y uso de los recursos públicos y en las operaciones del Estado; la confiabilidad de la información que se genere sobre los mismos; los procedimientos para que toda autoridad y ejecutivo rinda cuenta oportuna de los resultados de su gestión; y la capacidad administrativa para impedir o identificar y comprobar el manejo inadecuado de los recursos del Estado. Al efecto, establece que, el Control Gubernamental se aplicará sobre el funcionamiento de los sistemas de administración de los recursos públicos y estará integrado por: "a) **El Sistema de Control Interno que comprenderá los instrumentos de control previo y posterior incorporados en el plan de organización y en los reglamentos y manuales de procedimientos de cada entidad, y la auditoría interna. (...)**"

Que, los Incisos a) y b) del Artículo 257 de la Ley N°1990 de 28 de julio de 1999, "Ley General de Aduanas", entre las atribuciones de la Administración de Servicios Portuarios – Bolivia (ASP-B), establece la de constituirse en el Agente Aduanero acreditado por el Gobierno boliviano; así como, la de ejercer la potestad que tiene el Estado boliviano en los puertos habilitados o por habilitarse para el tránsito desde y hacia Bolivia, controlando y fiscalizando las operaciones de comercio exterior, conforme a las normas jurídicas vigentes.

Que, la Disposición Final Cuarta de la Ley N°466 de 26 de diciembre de 2013, "Ley de la Empresa Pública", establece que, las empresas públicas, entidades o unidades productivas y sociedades de economía mixta que no se encuentren citadas en las Disposiciones Transitorias Primera, Segunda y Tercera y Disposición Final Tercera de la nombrada Ley, mantendrán temporalmente su naturaleza institucional y sujetarán su funcionamiento a la Constitución Política del Estado, a las normas específicas que las rigen y al Código de Comercio si correspondiese, e ingresarán al nuevo régimen dispuesto en la señalada Ley en el plazo que para el efecto establezca el COSEEP.



OFICINAS EN BOLIVIA

LA PAZ (Oficina central I)
Calle Lisimaco Gutierrez N° 342
Zona Sopocachi
Telf.: Central (591-2) 2432971
(591-2) 2432927

LA PAZ (Oficina central II)
Av. 6 de Agosto esq.: Lisimaco Gutierrez
N° 2562
LINEA GRATUITA ATENCIÓN AL
CLIENTE : 800-16-0020 / 800-16-0303
www.aspb.gob.bo

EL ALTO (La Paz)
Edificio Bella Vista 2do. Piso, of.: 2c
Av 6 de Marzo / Villa Bolívar - El Alto
Telf.: (591-2) 2433731

SANTA CRUZ DE LA SIERRA
Av. Las Américas N°252
(entre el primer y el segundo anillo)
frente al colegio Uboldi
Telf.: (591-3) 3375124 (591-4) 4259297

COCHABAMBA
Av. Blanco Galindo 1117 (pasando
puente Quillacollo)
Telf.: (591-4) 4661011 (591-4) 4259297

ORURO
Av.: 6 de octubre N° 5939 /entre Adolfo
Mier y Junin)
Telf.: (591-2) 5275528

SUCRE
Calle Loa 682 (esquina Ayacucho)
Telf.: Cel.: (591) 72889323

TAMBO QUEMADO (Oruro)
Carretera Internacional Bolivia - Chile
Tambo Quemado (Recinto Aduana
Nacional de Bolivia Lagunas)
Telf.: Cel.: (591) 7884790

OFICINAS EN CHILE

ARICA
Puerto de Arica Av.: Máximo Lira 389
Telf.: (56-58) 2257875 (56-58) 252780

ANTOFAGASTA
Pasaje Argomero N°241
Telf.: (56-55) 2268607
Puerto de Antofagasta (interior)
Telf.: (56-55) 224812

OFICINAS EN PERÚ

ILO
Calle Jirón Junín N° 414 Of.: 307
(Galerías FERCAST)
Telf.: (51-53) 793373

MATARANI (Mollendo)
Puerto Matarani (Terminal TISUR)
Telf.: (51-54) 557383

OFICINAS EN ARGENTINA

PUERTO ROSARIO
San Lorenzo 822, Unidad 04-01 (Piso 4)

OFICINAS EN PARAGUAY

ASUNCIÓN (Puerto Villeta)

OFICINAS EN URUGUAY

MONTEVIDEO (Terminal Buquebus)
Puerto de Montevideo)

Que, el Artículo 1 del Decreto Supremo N°1978 de 16 de abril de 2014, señala que, el objeto de la citada Ley, es determinar el régimen transitorio para la creación de empresas públicas de tipología Estatal, que se aplicará hasta la aprobación de los lineamientos y normativa reglamentaria que regule la gestión empresarial pública establecida en la Ley N°466, de 26 de diciembre de 2013, de la Empresa Pública.

Que, el Artículo 2 del Decreto Supremo N°2406 de 17 de junio de 2015, dispone la modificación de la naturaleza jurídica de la ASP-B, constituyéndola en una Empresa Pública de tipología Estatal de carácter estratégico, con personalidad jurídica y duración indefinida, patrimonio propio, autonomía de gestión administrativa, financiera, comercial, legal y técnica, bajo sujeción a las atribuciones de la Ministra o Ministro de Economía y Finanzas Públicas.

Que, el Inciso f) del Artículo 10 del antedicho Precepto, entre las atribuciones del Gerente Ejecutivo, prevé la de gestionar la elaboración de documentos legales y normativa interna, que permitan el funcionamiento de la empresa en el marco del régimen legal de la empresa pública.

Que, el Artículo 21 del Reglamento para el Ejercicio de las Atribuciones de la Contraloría General de la República (hoy Contraloría General del Estado), aprobado por el Decreto Supremo N°23215, regla que, la Normatividad secundaria de control gubernamental interno está integrado en los Sistemas de Administración y se desarrollara por medio de Manuales, instructivos o guías que, serán emitidos por los Ejecutivos y aplicados al interior de las Entidades Públicas.

Que, el Artículo 1 de las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa (SOA), determina que, el Sistema de Organización Administrativa, es el conjunto ordenado de normas, criterios y metodologías que, a partir del marco jurídico administrativo del sector público, el Plan Estratégico Institucional y del Programa de Operaciones Anual, regulan el proceso de estructuración organizacional de las entidades públicas, contribuyendo al logro de los objetivos Institucionales.

Que, el Inciso f) del Artículo 27 del Estatuto Orgánico de la Administración de Servicios Portuarios Bolivia (ASP-B), aprobado mediante Resolución de Directorio N°001/2017 de 12 de enero, entre las atribuciones del Gerente Ejecutivo, instituye la de gestionar y aprobar la normativa interna que permita el desenvolvimiento de la Empresa.

Que, el Artículo 10 del Reglamento Especifico del Sistema de Organización Administrativa (RE-SOA), aprobado mediante Resolución Administrativa N°22/2021 de 19 de mayo, estipula que, el mismo tiene como objetivo evaluar si la estructura organizacional de la ASP-B, respecto al desarrollo de sus competencias ha constituido un medio eficiente y eficaz para el logro del Plan Estratégico Empresarial (PEE).

Que, el Manual de Procedimiento para el Control de la Información Documentada, aprobado por Resolución Administrativa N°25/2021 de 2 de junio de 2021, tiene como objetivo, describir el control de la Información Documentada dentro del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad en la Administración de Servicios Portuarios – Bolivia (ASP-B) y cumplir con el requisito 7.5 "Información Documentada" de la norma ISO 9001:2015.



OFICINAS EN BOLIVIA

LA PAZ (Oficina central I)
Calle Lisimaco Gutierrez N° 342
Zona Sopocachi
Telf.: Central (591-2) 2432971
(591-2) 2432927

LA PAZ (Oficina central II)
Av. 6 de Agosto esq.: Lisimaco Gutierrez
N° 2562
**LINEA GRATUITA ATENCIÓN AL
CLIENTE: 800-16-0020 / 800-16-0303**
www.aspb.gob.bo

EL ALTO (La Paz)
Edificio Bella Vista 2do. Piso, of.: 2c
Av 6 de Marzo / Villa Bolívar - El Alto
Telf.: (591-2) 2433731

SANTA CRUZ DE LA SIERRA
Av. Las Américas N° 252
(entre el primer y el segundo anillo)
frente al colegio Uboldi
Telf.: (591-3) 3375124 (591-4) 4259297

COCHABAMBA
Av. Blanco Galindo 1117 (pasando
puente Quillacollo)
Telf.: (591-4) 4661011 (591-4) 4259297

ORURO
Av.: 6 de octubre N° 5939 /entre Adolfo
Mier y Junin)
Telf.: (591-2) 5275528

SUCRE
Calle Loa 582 (esquina Ayacucho)
Telf.: Cel.: (591) 72889323

TAMBO QUEMADO (Oruro)
Carretera Internacional Bolivia - Chile
Tambo Quemado (Recinto Aduana
Nacional de Bolivia Lagunas)
Telf.: Cel.: (591) 7884790

OFICINAS EN CHILE

ARICA
Puerto de Arica Av.: Máximo Lira 389
Telf.: (56-58) 2257875 (56-58) 252780

ANTOFAGASTA
Pasaje Argomero N° 241
Telf.: (56-55) 2268607
Puerto de Antofagasta (interior)
Telf.: (56-55) 224812

OFICINAS EN PERÚ

ILO
Calle Jirón Junin N° 414 Of.: 307
(Galerías FERCAST)
Telf.: (51-53) 793373

MATARANI (Mollendo)
Puerto Matarani (Terminal TISUR)
Telf.: (51-54) 557383

OFICINAS EN ARGENTINA

PUERTO ROSARIO
San Lorenzo 822, Unidad 04-01 (Piso 4)

OFICINAS EN PARAGUAY

ASUNCIÓN (Puerto Villeta)

OFICINAS EN URUGUAY

MONTEVIDEO (Terminal Buquebus)
Puerto de Montevideo

Que, el epígrafe 6.2.3 del citado Manual, prescribe que, todas las áreas y/o unidades organizacionales, pueden proponer la creación o modificación parcial o total de la información documentada; al efecto, la determinación de creación o modificación de información documentada, podrá planificarse a tiempo de determinar el Plan Operativo Anual (POA), o a necesidad o requerimiento de las áreas o unidades organizacionales.

CONSIDERANDO II:

Que, a través de Comunicación Interna ASP-B/DCGPP-UDO/CI-77/2022 de 20 de junio, realizado por Yeesmy Mirka Salas Baptista – Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional de la Dirección de Control, Gestión, Planificación y Proyectos, recomienda tomar las acciones correctivas, correcciones y acciones de mejora pertinentes, en el registro R-0460 de correcciones, acciones correctivas y de mejora, conforme el Manual de Procedimiento de Gestión Mejora vigente.

Que, mediante Comunicación Interna ASP-B/GE-UCOMS/CI-45/2022 de 1 de julio de 2022 por parte de René M. Romano Roque – Responsable de Comunicación Social de la ASP-B señala que conforme a R-0468 Informe de Auditoria Interna de Calidad de 15 de junio de 2022, se presentaron desvíos en el proceso PRO-004 Gestión de Comunicación, y solicita la actualización del Manual de Fichas de Caracterización de Procesos y la normativa aplicable.

Que, por Comunicación Interna ASP-B/DAF-URH/CI-187/2022 de 13 de julio de 2022 por parte de Hilsen Y. Calani Gonzales – Jefe Unidad de Recursos Humanos de la ASP-B mediante Comunicación Interna ASP-B/DCGPP-UDO/CI-92/2022, hace conocer el cronograma de trabajo, para la actualización de la normativa de la Unidad de Recursos Humanos.

Que, mediante Informe ASP-B/DAF-UF/INF-180/2022 de 22 de agosto, elaborado por Walter Roberto Pérez Velasco – Apoyo Unidad Financiera ASP-B, dependiente de la Dirección Administrativa Financiera, concluye en la necesidad de realizar la actualización del Reglamento de Administración de Caja Chica (V.2) de la Administración de Servicios Portuarios – Bolivia (ASP-B)", aprobado mediante Resolución Administrativa N° 023/2020 de fecha 05 de mayo de 2020. Bajo ese motivo, se establece que se revisó y ajusto el citado Reglamento de Administración de Caja Chica (V.2); acorde a los requerimientos de incremento de fondos, para pago de gastos menores de las entidades y/o áreas organizacionales de la ASP-B, y en consecuencia recomienda la aprobación del mismo previo Informe Jurídico.

Que, por Informe Técnico ASP-B/DCGPP-UDO/INF-37/2022 de 6 de septiembre, realizado por Yeesmy Mirka Salas Baptista – Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional, concluye que en el marco del Informe de Auditoria Interna de Calidad y requerimientos de las áreas y/o unidades organizacionales, se realizaron actualizaciones y/o ajustes a las siguientes normativas internas: Reglamento de Pasantías, Proyecto de Grado, Trabajo Dirigido y Tesis (V.1); Reglamento de Administración de Caja Chica (V.1); Manual de Calidad (V.2); Manual de Fichas de Caracterización de Procesos de la ASP-B (V.3); Manual de Procedimientos de Atención a Grandes Clientes (V.2); Manual de Procedimiento de Inducción de Personal (V.1); Manual de Procedimientos de la Unidad de Tecnología e Información (V.2); en tal sentido, establece que los mismos al estar conforme a la Estructura Organizacional, objetivos específicos de las NB-SOA y al MOF, no implican la dispersión o duplicidad de funciones, por lo cual otorga su conformidad para la

OFICINAS EN BOLIVIA

LA PAZ (Oficina central I)
Calle Lisimaco Gutierrez N° 342
Zona Sopocachi
Telf.: Central (591-2) 2432971
(591-2) 2432927

LA PAZ (Oficina central II)
Av. 6 de Agosto esq.: Lisimaco Gutierrez
N° 2562
LINEA GRATUITA ATENCIÓN AL
CLIENTE : 800-16-0020 / 800-16-0303
www.aspb.gob.bo

EL ALTO (La Paz)
Edificio Bella Vista 2do. Piso, of.: 2c
Av 6 de Marzo / Villa Bolívar - El Alto
Telf.: (591-2) 2433731

SANTA CRUZ DE LA SIERRA
Av. Las Américas N°252
(entre el primer y el segundo anillo)
frente al colegio Uboldi
Telf.: (591-3) 3375124 (591-4) 4259297

COCHABAMBA
Av. Blanco Galindo 1117 (pasando
puente Quillacollo)
Telf.: (591-4) 4661011 (591-4) 4259297

ORURO
Av.: 6 de octubre N° 5939 /entre Adolfo
Mier y Junin)
Telf.: (591-2) 5275528

SUCRE
Calle Loa 682 (esquina Ayacucho)
Telf.: Cel.: (591) 72889323

TAMBO QUEMADO (Oruro)
Carretera Internacional Bolivia - Chile
Tambo Quemado (Recinto Aduana
Nacional de Bolivia Lagunas)
Telf.: Cel.: (591) 7884790

OFICINAS EN CHILE

ARICA
Puerto de Arica Av.: Máximo Lira 389
Telf.: (56-58) 2257875 (56-58) 252780

ANTOFAGASTA
Pasaje Argomero N°241
Telf.: (56-55) 2268607
Puerto de Antofagasta (interior)
Telf.: (56-55) 224812

OFICINAS EN PERÚ

ILO
Calle Jirón Junin N° 414 Of.: 307
(Galerías FERCAST)
Telf.: (51-53) 793373

MATARANI (Mollendo)
Puerto Matarani (Terminal TISUR)
Telf.: (51-54) 557383

OFICINAS EN ARGENTINA

PUERTO ROSARIO
San Lorenzo 822, Unidad 04-01 (Piso 4)

OFICINAS EN PARAGUAY

ASUNCIÓN (Puerto Villota)

OFICINAS EN URUGUAY

MONTEVIDEO (Terminal Buquebus,
Puerto de Montevideo)

aprobación de los mismos, más cuando dichas normativas coadyuvaran a cumplimiento de las actividades de la ASP-B; en consecuencia recomienda el Gerente Ejecutivo aprobar las normativas a través de la suscripción de la Resolución Administrativa, previo Informe Jurídico.

Que, el Informe ASP-B/DAJ/INF-140/2022 de 14 de septiembre, elaborado por la Dirección de Asuntos Jurídicos, concluye que, el Reglamento de Pasantías, Proyecto de Grado, Trabajo Dirigido y Tesis (V.1); Reglamento de Administración de Caja Chica (V.1); Manual de Calidad (V.2); Manual de Fichas de Caracterización de Procesos de la ASP-B (V.3); Manual de Procedimientos de Atención a Grandes Clientes (V.2); Manual de Procedimiento de Inducción de Personal (V.1); Manual de Procedimientos de la Unidad de Tecnología e Información (V.2) se encuentran conforme a la estructura organizacional, y a los objetivos específicos de las normas básicas del Sistema de Organización Administrativa (NB-SOA) y al Manual de Organización y Funciones (MOF), lo cual no implica la dispersión o duplicidad de funciones; y son viables al estar acorde con los procedimientos en la normativa interna, toda vez que lograrán la satisfacción de las necesidades de los usuarios por parte de los servidores públicos de la ASP-B. Por lo que recomienda al Gerente Ejecutivo, en observancia de los Incisos f) del Artículo 10 del Decreto Supremo N°2406 y f) del Artículo 27 del Estatuto Orgánico de la Empresa, suscribir la resolución de aprobación de los precitados Manuales.

POR TANTO:

La Máxima Autoridad Ejecutiva de la Administración de Servicios Portuarios – Bolivia (ASP-B), designado mediante Resolución Suprema N° 27421 de 26 de enero de 2021, en uso de sus atribuciones,

RESUELVE:

PRIMERO: APROBAR las siguientes normativas internas que, en anexos forman parte indivisible de la presente Resolución:

- Reglamento de Pasantías, Proyecto de Grado, Trabajo Dirigido y Tesis (V.1) en sus veintitrés (23) Artículos y cinco (5) Capítulos;
- Reglamento de Administración de Caja Chica (V.1) en sus veinte (20) Artículos y cuatro (4) Capítulos;
- Manual de Calidad (V.2) en sus diez (10) epígrafes;
- Manual de Fichas de Caracterización de Procesos de la ASP-B (V.3) en sus veintitrés (23) epígrafes;
- Manual de Procedimientos de Atención a Grandes Clientes (V.2) en sus ocho (8) epígrafes;
- Manual de Procedimiento de Inducción de Personal (V.1) en sus diecisiete (17) epígrafes; y
- Manual de Procedimientos de la Unidad de Tecnología e Información (V.2) en sus nueve (9) epígrafes.

SEGUNDO: DEJAR SIN EFECTO las siguientes disposiciones:

- La Resolución Administrativa N° 20/2022 de 09/03/2022.
- La Resolución Administrativa N° 24/2022 de 21/03/2022



OFICINAS EN BOLIVIA

LA PAZ (Oficina central I)
Calle Lisimaco Gutierrez N° 342
Zona Sopocachi
Telf.: Central (591-2) 2432971
(591-2) 2432927

LA PAZ (Oficina central II)
Av. 6 de Agosto esq. Lisimaco Gutierrez
N° 2562
**LINEA GRATUITA ATENCIÓN AL
CLIENTE: 800-16-0020 / 800-16-0303**
www.aspb.gob.bo

EL ALTO (La Paz)
Edificio Bella Vista 2do. Piso, of. 2c
Av 6 de Marzo / Villa Bolívar - El Alto
Telf.: (591-2) 2433731

SANTA CRUZ DE LA SIERRA
Av. Las Américas N° 252
(entre el primer y el segundo anillo)
frente al colegio Uboldi
Telf.: (591-3) 3375124 (591-4) 4259297

COCHABAMBA
Av. Blanco Galindo 1117 (pasando
puente Quillacollo)
Telf.: (591-4) 4661011 (591-4) 4259297

ORURO
Av. 6 de octubre N° 5939 /entre Adolfo
Mier y Junin)
Telf.: (591-2) 5275528

SUCRE
Calle Loa 682 (esquina Ayacucho)
Telf.: Cel.: (591) 72889323

TAMBO QUEMADO (Oruro)
Carretera Internacional Bolivia - Chile
Tambo Quemado (Recinto Aduana
Nacional de Bolivia Lagunas)
Telf.: Cel.: (591) 7884790

OFICINAS EN CHILE

ARICA
Puerto de Arica Av.: Máximo Lira 389
Telf.: (56-58) 2257875 (56-58) 252780

ANTOFAGASTA
Pasaje Argomero N° 241
Telf.: (56-55) 2268607
Puerto de Antofagasta (interior)
Telf.: (56-55) 224812

OFICINAS EN PERÚ

ILO
Calle Jirón Junin N° 414 Of.: 307
(Galerías FERCAST)
Telf.: (51-53) 793373

MATARANI (Mollendo)
Puerto Matarani (Terminal TISUR)
Telf.: (51-54) 557383

OFICINAS EN ARGENTINA

PUERTO ROSARIO
San Lorenzo 822, Unidad 04-01 (Piso 4)

OFICINAS EN PARAGUAY

ASUNCIÓN (Puerto Villeta)

OFICINAS EN URUGUAY

MONTEVIDEO (Terminal Buquebus,
Puerto de Montevideo)

- La Parte Resolutiva Primera, de la Resolución Administrativa N° 39/2018 de 08/05/2018, respecto al Manual de Procedimiento de Inducción de Personal (Versión 2)
- La Resolución Administrativa N° 89/2021 de 24/12/2021
- La Resolución Administrativa N° 27/2021 de 14/06/2021
- La Resolución Administrativa N° 23/2020 de 25/05/2020
- La Resolución Administrativa N° 18/2021 de 12/04/2021

TERCERO: INSTRUIR a la Dirección de Control, Gestión, Planificación y Proyectos, la difusión y publicación del Reglamento de Pasantías, Proyecto de Grado, Trabajo Dirigido y Tesis (V.1); Reglamento de Administración de Caja Chica (V.1); Manual de Calidad (V.2); Manual de Fichas de Caracterización de Procesos de la ASP-B (V.3); Manual de Procedimientos de Atención a Grandes Clientes (V.2); Manual de Procedimiento de Inducción de Personal (V.1); Manual de Procedimientos de la Unidad de Tecnología e Información (V.2).

REGÍSTRESE, CÚMPLASE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.


Juan José Segal
GERENTE EJECUTIVO
ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS
PORTUARIOS BOLIVIA



HISTORIAL DE REVISIONES

Nº de Versión	Nº de Resolución	Fecha de Aprobación de la Resolución	Descripción de los Cambios
1	24/2022	21/03/2022	Primera versión del Documento
2	63/2022	14/09/2022	Se modificaron la Misión y la Visión de acuerdo nuevo PEE 2021-2025 de la ASP-B Se modificó el punto 6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS añadiendo la normativa: • Ley N° 777 de 21 de enero de 2016 "Ley del Sistema de Planificación Integral del Estado" • Ley N° 1407 de 09 de noviembre de 2021, que aprueba el Plan de Desarrollo Económico y Social 2021-2025 "Reconstruyendo la Economía para Vivir Bien, hacia la Industrialización con Sustitución de Importaciones" • Lineamientos Metodológicos para la Formulación de Planes de Mediano Plazo 2021-2025" Ya que la misma enmarca el Plan Estratégico Empresarial (PEE) que contiene las Acciones Estratégicas Empresariales, las cuales corresponden a los objetivos de la calidad. Se modifica el texto "Plan Operativo Anual (POA)" por "Plan Estratégico Empresarial (PEE)" ya que ambos están articulados y evidenciados en los registros R-0420 Formulario "Programación Operativa Anual", R-0429 Formulario "Plan Operativo Anual" y Presupuesto. Se modificó el Documento de Referencia N° 6: • Acciones Estratégicas Empresariales (AEE) • Acciones De Corto Plazo (ACP) • Intenciones de la Política de la Calidad de la ASP-B



TABLA DE CONTENIDO

1.	OBJETIVO, ÁMBITO DE APLICACIÓN Y RESPONSABILIDADES	1
1.1.	OBJETIVO	1
1.2.	ÁMBITO DE APLICACIÓN	1
1.3.	RESPONSABILIDADES	1
2.	MARCO NORMATIVO Y NATURALEZA DE LA ASP-B	1
2.1.	MARCO NORMATIVO	1
2.2.	NATURALEZA JURÍDICA	2
2.3.	FINALIDAD	2
2.3.1.	Misión	2
2.3.2.	Visión	2
3.	DEFINICIONES	2
4.	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	3
4.1.	CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO	3
4.2.	COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	4
4.3.	DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	5
4.4.	EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS	6
5.	LIDERAZGO	9
5.1.	LIDERAZGO Y COMPROMISO	9
5.1.1.	Generalidades	9
5.1.2.	Enfoque al Cliente	11
5.2.	POLÍTICA	13
5.2.1.	Establecimiento de la Política de la Calidad	13
5.3.	ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES	14
6.	PLANIFICACIÓN	15
6.1.	ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES	15
6.2.	OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS	15
6.3.	PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS	17
7.	APOYO	18
7.1.	RECURSOS	18
7.1.1.	Generalidades	18
7.1.2.	Personas	18
7.1.3.	Infraestructura	19
7.1.4.	Ambiente para la Operación de los Procesos	19
7.1.5.	Recursos de Seguimiento y Medición	19
7.1.6.	Conocimientos de la Organización	19
7.2.	COMPETENCIA	20
7.3.	TOMA DE CONCIENCIA	20
7.4.	COMUNICACIÓN	21
7.5.	INFORMACIÓN DOCUMENTADA	21
8.	OPERACIÓN	21
8.1.	PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL	21
8.2.	REQUISITOS PARA LOS SERVICIOS	22



8.2.1. Comunicación con el Cliente.....	22
8.2.2. Determinación de los Requisitos para los Servicios.....	23
8.2.3. Revisión de los Requisitos para los Servicios.....	23
8.2.4. Cambios en los Requisitos para los Servicios.....	24
8.3. DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	24
8.4. CONTROL DE LOS PROCESOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE.....	24
8.4.1. Generalidades	24
8.4.2. Tipo y Alcance del Control	24
8.4.3. Información para los Proveedores Externos.....	24
8.5. PROVISIÓN DEL SERVICIO	25
8.5.1. Control de la Provisión del Servicio	25
8.5.2. Identificación y Trazabilidad.....	25
8.5.3. Propiedad Perteneciente a los Clientes o Proveedores Externos	25
8.5.4. Preservación.....	26
8.5.5. Actividades Posteriores a la Entrega.....	26
8.5.6. Control de los Cambios	26
8.6. LIBERACIÓN DE LOS SERVICIOS.....	26
8.7. CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES.....	27
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	27
9.1. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	27
9.1.1. Generalidades	27
9.1.2. Satisfacción del Cliente	28
9.1.3. Análisis y Evaluación.....	28
9.2. AUDITORIA INTERNA.....	29
9.3. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.....	29
9.3.1. Generalidades	29
9.3.2. Entradas de la Revisión por la Dirección	29
9.3.3. Salidas de la Revisión por la Dirección	30
10. MEJORA.....	30
10.1. GENERALIDADES	30
10.2. NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA	31
10.3. MEJORA CONTINUA	31



	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	Nº DE PÁGINAS
	MDC-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 63/2022	2/09-2022	Página 1 de 31
	MANUAL DE LA CALIDAD			

1. OBJETIVO, ÁMBITO DE APLICACIÓN Y RESPONSABILIDADES

1.1. OBJETIVO

Describir el funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad de la Administración de Servicios Portuarios - Bolivia (ASP-B) bajo el enfoque de procesos.

El Manual ha sido desarrollado de acuerdo a los requisitos de la norma ISO 9001:2015 "Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos" y la base conceptual proporcionada por la norma ISO 9000:2015 "Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario".

1.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente Manual es de cumplimiento obligatorio para todas las áreas y unidades organizacionales de la ASP-B, en el ámbito nacional y los sitios de operaciones en el extranjero, según el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, determinado por la Gerencia Ejecutiva.

1.3. RESPONSABILIDADES

Las responsabilidades están definidas en el siguiente cuadro:

RESPONSABILIDAD	INSTANCIA/PERSONAL
Actualización/Revisión	Unidad de Desarrollo Organizacional (UDO) dependiente de la Dirección de Control, Gestión, Planificación y Proyectos (DCGPP) con la participación de todas las áreas y unidades organizacionales.
Aprobación	Gerencia Ejecutiva (GE).
Aplicación/Implementación	Todos los servidores públicos de la ASP-B.
Difusión	Unidad de Desarrollo Organizacional (UDO) dependiente de la Dirección de Control, Gestión, Planificación y Proyectos (DCGPP).
Soporte y asistencia técnica	Unidad de Desarrollo Organizacional (UDO) dependiente de la Dirección de Control, Gestión, Planificación y Proyectos (DCGPP).

2. MARCO NORMATIVO Y NATURALEZA DE LA ASP-B

2.1. MARCO NORMATIVO

El presente Manual de la Calidad se enmarca en la siguiente normativa:

- Constitución Política del Estado Plurinacional, de 07 de febrero de 2009.
- Tratado de Paz y Amistad del 20 de octubre de 1904, firmado entre Chile y Bolivia.
- Convenio de Tránsito de 1948
- Ley N° 1178, de 20 de julio de 1990, Ley de Administración y Control Gubernamentales.



 ASP-B ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS PORTUARIOS - BOLIVIA	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDC-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 63/2022	2/09-2022	Página 2 de 31
MANUAL DE LA CALIDAD				

- Decreto Supremo N° 23318-A, de 3 de noviembre de 1993, Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública y sus modificaciones por el Decreto Supremo N° 26237, de 29 de junio de 2001.
- Decreto Supremo N° 2406, de 17 de junio de 2015.
- Decreto Supremo N° 0181, de 28 de junio de 2009 - NB SABS Normas Básicas del Sistema de Administración de Bienes y Servicios.
- Norma ISO 9000:2015, Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y vocabulario.
- Norma ISO 9001:2015, Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos.

2.2. NATURALEZA JURÍDICA

El Decreto Supremo N° 2406, establece los fundamentos que caracterizan a la naturaleza de la ASP-B.

La ASP-B, es una Empresa Pública de tipología Estatal de carácter estratégico, con personalidad jurídica y duración indefinida, patrimonio propio, autonomía de gestión administrativa, financiera, comercial, legal y técnica, bajo sujeción a las atribuciones del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas (MEFP), como responsable de la política de sector, cartera que ejerce las facultades propias de la tuición.

2.3. FINALIDAD

La ASP-B, se constituye como el único agente aduanero oficial acreditado por el Estado Plurinacional de Bolivia, en los puertos y lugares habilitados y por habilitarse para el tránsito de mercancías, con la finalidad de coadyuvar en la ejecución de la política de desarrollo portuario, plataforma logística y comercio exterior, en el marco de sus atribuciones.

Tiene como giro comercial, la prestación de servicios portuarios y de plataformas logísticas a las exportaciones e importaciones a través de gestiones operativas y administrativas en los puertos y lugares para el tránsito de mercancías desde y hacia el Estado Plurinacional de Bolivia.

2.3.1. Misión

La ASP-B es una Empresa Pública que contribuye a la integración del comercio exterior boliviano y que facilita las operaciones de exportación y de importación por puertos y plataformas logísticas a nivel nacional e internacional.

2.3.2. Visión

La ASP-B se constituirá en una Empresa Corporativa, a partir de su crecimiento y diversificación en unidades de negocio que operan en mercados nacionales e internacionales, generando mayores beneficios para fortalecer las políticas sociales de redistribución del Estado, y promoviendo la elaboración de políticas de desarrollo portuario, de plataformas logísticas y de comercio exterior, para la construcción de un bien público.

3. DEFINICIONES

En el presente Manual de la Calidad, se aplican los términos y definiciones incluidas en:

- **Norma ISO 9000:2015:** Norma Internacional Sistemas de Gestión de Calidad, Fundamentos y Vocabulario.



	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDC-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 63/2022	2/09-2022	Página 3 de 31
	MANUAL DE LA CALIDAD			

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1. CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO

La ASP-B, determina las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y dirección estratégica, que afectan a la capacidad para lograr los resultados previstos en el Sistema de Gestión de la Calidad.

Cada cinco (5) años, la ASP-B lleva a cabo la formulación del **Plan Estratégico Empresarial (PEE)** precisando la misión, visión y acciones de mediano plazo, que hacen a su propósito y dirección estratégica. El análisis de las "cuestiones externas" considera las cuestiones que surgen de los siguientes entornos:

a) Logística de comercio internacional:

- Movimiento de carga.
- Evolución de costos.
- Alternativas de servicio.
- Fenómenos naturales.

b) Tratados y Convenios Internacionales.

c) Normativa internacional sobre comercio exterior.

d) Situación de la economía nacional:

- Producto Interno Bruto.
- Balanza Comercial.
- Inflación.

e) Contexto político y social.

f) Marco normativo legal nacional vigente.

g) Desarrollo de tecnologías de la información y comunicación.

El análisis de las "cuestiones internas" considera el desempeño estratégico e integral de todas las atribuciones conferidas a la ASP-B para el cumplimiento de su misión empresarial, según lo establecido por el Decreto Supremo N° 2406.

La ASP-B, debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre las cuestiones internas y externas de manera anual, al momento de realizar la formulación del Plan Operativo Anual (POA), mediante la aplicación de la metodología de análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA); esta actividad, es responsabilidad de la Dirección de Control, Gestión, Planificación y Proyectos (DCGPP) a través de la Unidad de Planificación Estratégica y Programación de Operaciones (UPEPO).



 ASP-B ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS PORTUARIOS - BOLIVIA	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDC-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 63/2022	2/09-2022	Página 4 de 31
	MANUAL DE LA CALIDAD			

4.2. COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

Debido al efecto potencial, en la capacidad de la ASP-B para proporcionar productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios aplicables, la ASP-B ha determinado lo siguiente:

- Las partes interesadas que son pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad, y
- Los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el Sistema de Gestión de la Calidad.

La ASP-B realiza a través del registro: **Requisitos de las Partes Interesadas (R-0452)**, el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos. **Anualmente, una vez realizado el seguimiento y medición de cumplimiento de los requisitos de las partes interesadas** por los servidores públicos de la UPEPO **cada área o unidad organizacional debe** actualizar el registro: **Requisito de las Partes Interesadas (R-0452)**.

A continuación, se muestra el detalle de los responsables de proceso para cumplir con los requisitos de las partes interesadas pertinentes:

ÁREA O UNIDAD	PROCESOS RELACIONADOS	RESPONSABLE
Gerencia Ejecutiva (GE)	PRO-002: Gestión del Gobierno Empresarial PRO-003: Gestión de Relaciones	Gerente Ejecutivo
Dirección de Comercialización (DC)	PRO-101: Gestión Comercial PRO-103: Gestión de Atención al Cliente PRO-206: Gestión de Cobranza y Cartera en Mora	Director de Comercialización/ Jefe Unidad Administración de Regionales
Dirección de Operaciones (DOP)	PRO-102: Gestión de Servicios Portuarios de Transito de Mercancía en Puerto PRO-201: Gestión de Sistemas y TIC'S	Director de Operaciones Jefe Unidad Administración de Puertos Jefe de la Unidad de Tecnologías e Información
Dirección de Asuntos Jurídicos (DAJ)	PRO-202: Gestión de Asesoría y Representación Legal	Director de Asuntos Jurídicos
Dirección de Control, Gestión, Planificación y Proyectos (DCGPP)	PRO-001: Gestión de la Planificación y Mejora Empresarial	Director de Control, Gestión, Planificación y Proyectos Jefe de Unidad de Desarrollo Organizacional Jefe de Unidad de Planificación Estratégica y Programación de Operaciones Jefe de Unidad de Planificación de Proyectos e Inversión Pública
Dirección Administrativa Financiera (DAF)	PRO-203: Gestión Financiera PRO-204: Gestión del Talento Humano PRO-205: Gestión Administrativa	Director Administrativo Financiero Jefe de Unidad Financiera Jefe de Unidad de Recursos Humanos Jefe de Unidad Administrativa

 ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS PORTUARIOS - BOLIVIA	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDC-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 63/2022	2/09-2022	Página 5 de 31
	MANUAL DE LA CALIDAD			

ÁREA O UNIDAD	PROCESOS RELACIONADOS	RESPONSABLE
Unidad de Transparencia (UT)	PRO-301: Gestión de Transparencia	Responsable de Transparencia.
Unidad de Auditoría Interna (UAI)	PRO-302: Gestión de Control Interno	Jefe de Unidad de Auditoría Interna.
Unidad de Comunicación Social (UCOMS)	PRO-004: Gestión de Comunicación	Responsable de Comunicación.

4.3. DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La ASP-B, establece el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo a los siguientes límites y aplicabilidad:

- **Límites:** El Sistema de Gestión de la Calidad cubre los siguientes sitios de operación en cumplimiento con la misión empresarial:
 - Territorio nacional:
 - a) Oficina Central La Paz
 - b) Regional La Paz
 - c) Regional Santa Cruz
 - d) Regional Cochabamba
 - Territorio extranjero:
 - e) Puerto Arica – Chile
 - f) Puerto Ilo – Perú
 - g) Puerto Matarani - Perú
- **Aplicabilidad:** El Sistema de Gestión de la Calidad de la ASP-B cubre todos los servicios, como todos los procesos de la empresa, en su rol de agente aduanero determinado por el Decreto Supremo N° 2406.

Asimismo, para la determinación del Alcance se ha considerado:

- a) Las cuestiones externas e internas, referidas en el *apartado 4.1 Conocimiento de la Organización y de su Contexto* del presente Manual;
- b) Los requisitos de las partes interesadas pertinentes indicados en el *apartado 4.2 Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas* del Manual;
- c) Los servicios de la organización, referidos en el *apartado 5.1.2 Enfoque al Cliente*, del Manual.

	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	Nº DE PÁGINAS
	MDC-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 63/2022	2/09-2022	Página 6 de 31
	MANUAL DE LA CALIDAD			

ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA ASP-B

"Prestación de servicios portuarios y logísticos para el tránsito de mercancías desde y hacia el Estado Plurinacional de Bolivia, en su rol de agente aduanero; gestión de relacionamiento comercial, atención al cliente y realización de actividades legales y operativas determinadas por el Decreto Supremo N° 2406 en su oficina central en la ciudad de La Paz, en las Regionales de La Paz, Santa Cruz y Cochabamba en territorio boliviano y en los Puertos de Arica - Chile, Ilo y Matarani - Perú en territorio extranjero".

La ASP-B ha excluido los siguientes requisitos:

- **"7.1.5 Recursos de Seguimiento y Medición"**, dado que no requiere de ningún dispositivo de seguimiento y medición para la realización de la prestación del servicio, según lo establecido en su rol de "agente aduanero".
- **"8.3 Diseño y Desarrollo de los Productos y Servicios"**, en virtud a que, por la naturaleza de sus actividades de "agente aduanero", según lo establecido en el Decreto Supremo N° 2406 debe cumplir con lo estrictamente estipulado en la normativa vigente.

4.4. EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS

La ASP-B, tiene establecido, documentado e implementado el Sistema de Gestión de la Calidad, cuyas directrices se definen en el presente Manual de la Calidad y por el que todos en la organización, se han comprometido a mantener, asegurar y mejorar continuamente su eficacia, para ello:

- a) Se tienen identificados y determinados los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad y su aplicación en la ASP-B, así como las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos.
- b) Se tiene determinada la secuencia e interacción de estos procesos, de acuerdo a lo establecido en el **Mapa de Interacción de Procesos** (Documento de Referencia N°1).
- c) Se establecen los criterios y métodos necesarios para asegurar la eficacia, tanto de la operación, como el control de esos procesos. Los criterios determinados son las fichas de caracterización de procesos, los reglamentos, manuales de procedimientos, manuales de usuario, protocolo, guías y los registros; los métodos específicos están descritos, según su pertinencia en los mismos documentos.
- d) Se asegura la disponibilidad y asignación de recursos para apoyar la operación y seguimiento de los procesos, según se explica en el apartado **7.1 Recursos**, del Manual.
- e) Se asigna las responsabilidades y autoridades para cada uno de los procesos.
- f) Se abordan los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado **6.1 Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades** del Manual.
- g) Se evalúan los procesos y se implementa cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logren los resultados previstos; para ello, se tiene determinada la manera de realizar el seguimiento, medición y análisis de los procesos, tal como se describe en el apartado **9.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación** del Manual.

	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDC-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 63/2022	2/09-2022	Página 7 de 31
	MANUAL DE LA CALIDAD			

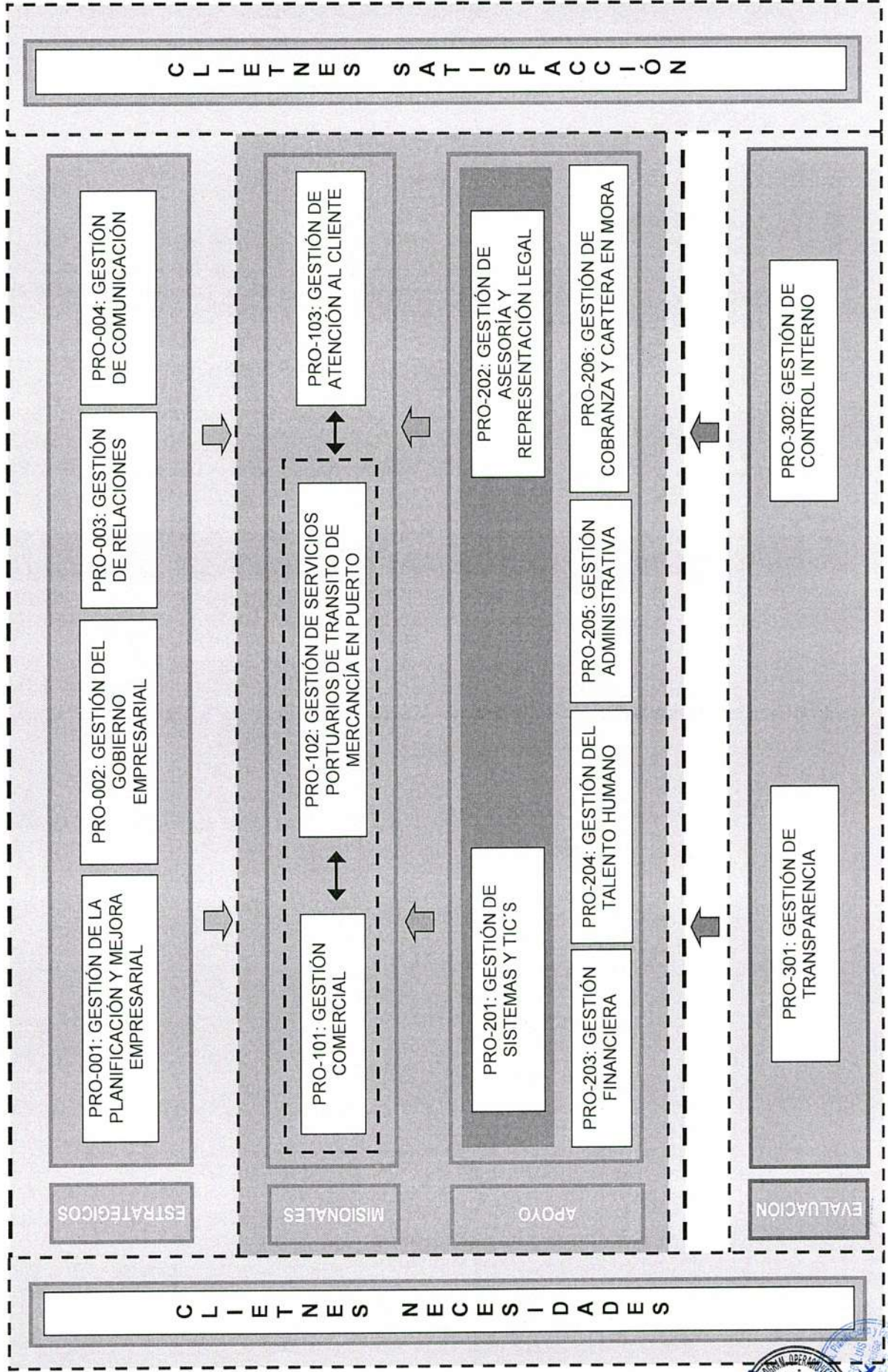
h) Se mejoran los procesos y el Sistema de Gestión de la Calidad.

La ASP-B, asegura la disponibilidad de información por medio de la gestión de información descrita en el apartado **7.5 Información Documentada**, del presente Manual, de manera que:

- a) Se mantiene la información documentada para apoyar la operación de sus procesos; y
- b) Se conserva la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.



DOCUMENTO DE REFERENCIA N°1: MAPA DE INTERACCIÓN DE PROCESOS



	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDC-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 63/2022	2/09-2022	Página 9 de 31
MANUAL DE LA CALIDAD				

5. LIDERAZGO

5.1. LIDERAZGO Y COMPROMISO

5.1.1. Generalidades

La Gerencia Ejecutiva (GE), demuestra su liderazgo y compromiso con respecto al Sistema de Gestión de la Calidad, tal como queda expresada en el Documento de Referencia N° 2: Acta de Compromiso de la Alta Dirección:

DOCUMENTO DE REFERENCIA N°2 ACTA DE COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN

Con el propósito de mantener y mejorar la eficacia y eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad de la ASP-B, según las atribuciones conferidas a la Alta Dirección, asumo el siguiente compromiso:

RESPONSABILIDAD DEL LIDERAZGO "QUE"	"COMO"
a) Liderar el mantenimiento, revisión y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad en el marco de la misión, visión, valores, principios, los mandatos y las atribuciones conferidas a la ASP-B.	Ejerciendo plenamente el rol de Máxima Autoridad Ejecutiva conforme a Resolución Suprema N° 27421, de 27 de Enero de 2021. Delegando autoridad y responsabilidad a las áreas y unidades organizacionales en Oficina Central, Regionales y Puertos en el exterior, llevando a cabo la Revisión por la Dirección.
b) Asumir la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad;	A través del cumplimiento de la normativa legal vigente.
c) Establecer y difundir la política y objetivos de la calidad, coherentes con el contexto y la dirección estratégica de la ASP-B.	Difundiendo el Manual de la Calidad , PEE, POA, así como capacitando a los servidores públicos de la ASP-B.
d) Asegurar la integración de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad en los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación de la ASP-B;	Manteniendo, actualizando y mejorando las fichas de caracterización de los procesos, Reglamentos, Manuales de Procedimiento, entre otros.
e) Promover el uso del enfoque a procesos de la ASP-B y el pensamiento basado en riesgos;	Difundiendo dentro la ASP-B las fichas de caracterización de procesos según sus competencias, mediante capacitaciones y otras acciones para el pensamiento basado en riesgos.
f) Asegurar que los recursos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad estén disponibles;	Gestionando los recursos necesarios y plasmándolos en el POA y Presupuesto.
g) Comunicar la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad;	Asegurando la difusión del Manual de la Calidad y Manual de Procedimientos para el Control de la Información Documentada relacionada con la comunicación de resultados.
h) Asegurar que el Sistema de Gestión de la Calidad logre los resultados previstos. Promover una cultura orientada a cumplir con los principios de gestión de calidad; en particular por el enfoque en la satisfacción	Asegurando la aplicación del Manual de la Calidad e Información Documentada Interna.



 ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS PORTUARIOS - BOLIVIA	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDC-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 63/2022	2/09-2022	Página 10 de 31
	MANUAL DE LA CALIDAD			

RESPONSABILIDAD DEL LIDERAZGO "QUE"	"COMO"
del cliente, los procesos y la mejora continua;	
i) Comprometer, dirigir y apoyar a los servidores públicos, para contribuir a la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad;	Mediante la Declaración Jurada de Compromisos con la ASP-B (R-0884)
j) Promover la mejora continua;	Mediante la Declaración Jurada de Compromisos con la ASP-B (R-0884) y lo especificado en el <i>apartado 10 Mejora</i> del presente Manual .
k) Apoyar otros roles pertinentes de las áreas y unidades organizacionales, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.	Facilitando y participando activamente en la construcción de competencias de liderazgo y dirección.

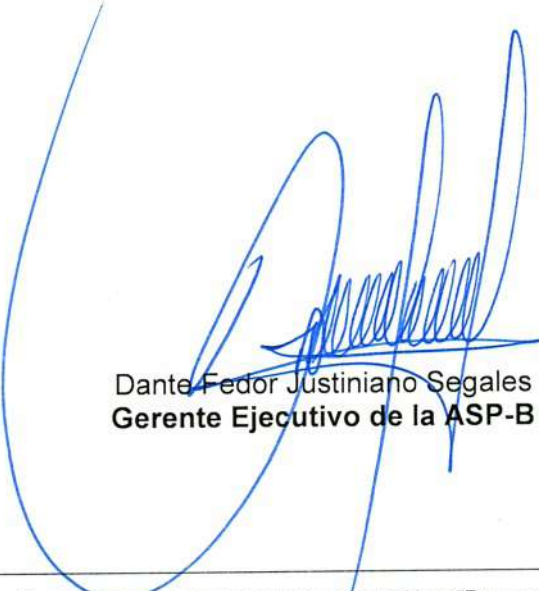
Para asegurar que los servidores públicos de la ASP-B comprendan:

- Los Objetivos y la Política de la Calidad.
- La estructura y funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad.
- El enfoque de la mejora continua.
- Acciones para abordar riesgos y oportunidades.

La Unidad de Recursos Humanos (URH) entregará al nuevo servidor público en el momento de su incorporación para su firma en la ***Declaración Jurada de Compromisos con la ASP-B (R-0884)***, constancia que será archivada en el file personal. Asimismo, el ***Acta de Inducción (R-0877)***, debe ser firmada y remitida a la URH.

De la misma manera la URH, conforme al ***Plan de Capacitación y Desarrollo del Talento Humano (R-0950)***, organiza actividades de capacitación y sensibilización a los servidores públicos de la ASP-B.

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


Dante Fedor Justiniano Segales
Gerente Ejecutivo de la ASP-B



 ASP-B ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS PORTUARIOS - BOLIVIA	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDC-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 63/2022	2/09-2022	Página 11 de 31
MANUAL DE LA CALIDAD				

5.1.2. Enfoque al Cliente

La ASP-B, tiene como principal objetivo satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, actuales y otras partes interesadas. Con el propósito de aumentar su satisfacción, se asegura que los requisitos-necesidades y expectativas de los clientes estén correctamente determinados y se cumplan.

En ese sentido, la Gerencia Ejecutiva demuestra su liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose que:

Se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables en el Documento de Referencia N° 3 y en el Compendio de Normativa Legal y Reglamentos de la página web de la ASP-B.

DOCUMENTO DE REFERENCIA N°3

CLIENTES DE LA ASP-B – REQUISITOS			
CLIENTE	TIPO DE CLIENTE	INTEGRANTES	REQUISITOS
Operador de Comercio Exterior (OCE)	Comercial	Personas naturales y colectivas que ejercen la condición de operador de comercio exterior, por cuenta propia o en representación de ellas, tales como: - Consignatarios (dueños de la carga) - Agente u operador logístico - Agente despachante de aduana - Empresa de consolidación y desconsolidación de carga - Forwarder - Operador Económico Autorizado (OEA)	- Disponer de información oportuna y fidedigna de la trazabilidad, estado y costo del movimiento de la carga de importación o exportación. - Tener guía o asesoramiento a consultas y/o atención de reclamos. - Tener la seguridad de que la carga de importación y exportación cumple con los requisitos de comercio internacional. - Tener la seguridad de que la carga está apropiadamente custodiada durante las operaciones de faena en puerto, desde la recepción hasta el despacho. - Ser tratado de manera amable, cortés y facilitar el trámite cuando corresponda.
			- Disponer de información oportuna y fidedigna sobre la planificación y condiciones para la carga y descarga en puerto. - Tener guía o asesoramiento a consultas y/o atención de reclamos. - Ser tratado de manera amable y cortés.
Transportista	Operativo	Personas naturales o colectivas que ejercen la condición de transportista internacional de carga como intermediarios en puerto.	- Cumplir con la normativa relacionada: Ley N° 466 y Decreto Supremo N° 2406. - Disponer de información oportuna y fidedigna.
Estado	De Gestión	Representado por las entidades del estado relacionadas a comercio exterior.	

 ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS PORTUARIOS - BOLIVIA	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDC-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 63/2022	2/09-2022	Página 12 de 31
MANUAL DE LA CALIDAD				

a) Se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los servicios y la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente;

- Ver el **Manual de Procedimiento para la Gestión de Riesgos (R-0471 Matriz Valoración de Riesgos y Oportunidades)**.

b) Se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente. Esto se realiza a través de la evaluación y análisis de los informes de medición de satisfacción del cliente.

- Ver el **Manual de Procedimientos de la Dirección de Comercialización (R-0005 Informe de Resultados de encuesta de Satisfacción al Cliente)**.

La ASP-B ha determinado los **Servicios** que, como organización brinda a sus clientes, de acuerdo al Documento de Referencia N° 4:

DOCUMENTO DE REFERENCIA N°4

SERVICIOS DE LA ASP-B

Gestión de servicios portuarios para el tránsito de mercancías desde y hacia el Estado Plurinacional de Bolivia, en puertos habilitados en el extranjero:

1. Información de la logística y normativa en comercio exterior de la mercancía en tránsito:

- 1.1. Atención a las solicitudes de movilización de la mercancía.
- 1.2. Información en plataforma web y otros canales.
- 1.3. Acceso a normativa de comercio exterior.

2. Supervisión de la recepción y despacho de la mercancía de importación:

- 2.1. Planificación.
- 2.2. Flujo de Operaciones en puerto
 - Vaciado de contenedor (desconsolidación), Despacho FCL, Carga Suelta,
 - Servicios Adicionales (Re-internación, Re-estiba y Transbordo)
- 2.3. Importación
 - Recepción de carga y la elaboración del Documento Portuario Único Boliviano DPU-B, por parte del área de matizado en puerto.
 - La planificación se realiza en Puerto, el área encargado recibe solicitudes de programación de faenas de los representantes de los consignatarios según el tipo, posteriormente se cruza la información con el DPU-B, DP y Manifiesto Internacional de Carga (MIC).
 - Se realiza la supervisión del despacho de la mercancía de importación por el área de operaciones.
 - La información se transfiere al módulo de todo gasto, en el cual se genera.

3. Agenciamiento en mercancía de exportación:

- 3.1. Planificación.
- 3.2. Flujo de Operaciones en puerto
 - Recepción, consolidación y embarque (carga suelta)
 - Recepción y transferencia
 - Recepción y embarque (FCL)

 ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS PORTUARIOS - BOLIVIA	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDC-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 63/2022	2/09-2022	Página 13 de 31
MANUAL DE LA CALIDAD				

SERVICIOS DE LA ASP-B

3.3. Exportaciones

- La planificación se realiza en coordinación con el operador portuario y la empresa de transporte terrestre, para a su vez coordinar con el agente naviero contratado por el exportador.
- El Encargado de Exportaciones de la ASP-B, coordina con el exportador forwarder (agente de carga) contratado, posteriormente con el operador portuario para realizar las siguientes acciones, según corresponda:
 - o Recepción, consolidación y embarque (carga suelta).
 - o Recepción y transferencia.
 - o Recepción y embarque (FCL).
 - o Servicio del Gate out (despacho) de contenedores, según corresponda.
 - o Emitir certificados de carga en puerto a requerimiento por el exportador o importador.
 - o Control del VGM (peso certificado por puerto).

4. Almacenamiento de mercancía en puerto

4.1. Puerto Arica

- Para importación: 365 días
- Para exportación: 60 días

4.2. Puerto Ilo

- Para importación: 90 días
- Para exportación: 60 días

4.3. Puerto Matarani

- Para vehículos: 21 días
- Para trigo: 90 días
- Para contenedores: 60 días
- Para carga suelta: 365 días

5. Tarifas portuarias.

5.2. POLÍTICA

5.2.1. Establecimiento de la Política de la Calidad

La Gerencia Ejecutiva de la ASP-B, ha establecido, implementado y mantiene una **Política de la Calidad** (Documento de Referencia N° 5) que:

- a) Es apropiada al propósito y contexto de la organización y apoya a la dirección estratégica;
- b) Proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los Objetivos de la Calidad, determinados según el apartado **6.2 Objetivos de la Calidad y Planificación para Lograrlos**, del presente Manual.
- c) Incluye el compromiso de cumplir los requisitos aplicables;
- d) Incluye un compromiso de mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad.

 ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS PORTUARIOS - BOLIVIA	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDC-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 63/2022	2/09-2022	Página 14 de 31
MANUAL DE LA CALIDAD				

DOCUMENTO DE REFERENCIA N° 5

DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA DE LA CALIDAD DE LA ASP-B

Se asume como Política de la Calidad, la prestación de servicios portuarios para el **tránsito de mercancías** de y hacia el Estado Plurinacional de Bolivia de manera **transparente**, con **prontitud, economía y eficiencia**; para asegurar que se cumplan con los **requisitos de nuestros clientes** y la aplicación de un enfoque por la **mejora continua** de **nuestro desempeño**, en el marco de los tratados, convenios internacionales y normativa inherente.

5.2.2. Comunicación de la Política de la Calidad

La Política de la Calidad de la ASP-B:

- Está disponible y se mantiene como información documentada en el Manual de la Calidad. Asimismo, esta publicada en:
 - La intranet
 - La página web
 - Señalética visible en las oficinas.
- Se comunica y asegura su entendimiento y aplicación a través de la realización de las siguientes actividades:
 - Actividades de sensibilización -reuniones o talleres- según los apartados **7.2 Competencia**, y **7.3 Toma de Conciencia**, del presente Manual.
 - Firma al ingreso a la ASP-B, al cumplimiento de sus funciones mediante la Declaración Jurada de Compromisos con la ASP-B (R-0884)
- Está disponible para las partes interesadas pertinentes en la página web.

5.3. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES

La Gerencia Ejecutiva asegura que las responsabilidades y autoridades están definidas y comunicadas dentro la empresa. La ASP-B, tiene definida su estructura organizacional en el **Manual de Organización y Funciones (MOF)**. Asimismo, el mapa de procesos, fichas de caracterización de procesos y procedimientos documentados identifican a los responsables y operaciones, para asegurar su correcta aplicación.

Todo servidor público es responsable de la calidad de su trabajo y según su nivel debe:

- Cumplir con lo descrito en las fichas de caracterización de procesos, manuales de procedimientos y reglamentos establecidos,
- Identificar y comunicar las no conformidades detectadas,
- Proponer acciones que corrijan y/o eviten la presencia de no conformidades.

La Gerencia Ejecutiva delega a la DCGPP la responsabilidad y autoridad sobre el Sistema de Gestión de la Calidad de la ASP-B en los siguientes aspectos:

- Asegurar que el Sistema de Gestión de la Calidad es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional;

	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDC-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 63/2022	2/09-2022	Página 15 de 31
MANUAL DE LA CALIDAD				

- Coadyuvar en la promoción del enfoque al cliente en toda la organización;
- Asegurar que la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el mismo;
- Asegurar que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas.

6. PLANIFICACIÓN

6.1. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

La ASP-B, considera las cuestiones referidas en el apartado **4.1 Conocimiento de la Organización y de su Contexto** y los requisitos referidos en el apartado **4.2 Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas**, y determina los riesgos y oportunidades que son necesarios abordar, con el fin de:

- a) Asegurar que el Sistema de Gestión de la Calidad pueda lograr sus resultados previstos;
- b) Aumentar los efectos deseables;
- c) Prevenir o reducir efectos no deseados;
- d) Lograr la mejora continua.

La ASP-B planifica:

- a) Las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades;
- b) La manera de:
 - 1) Integrar e implementar las acciones en sus procesos del Sistema de Gestión de la Calidad;
 - 2) Evaluar la eficacia de estas acciones.

Para cumplir con estos propósitos, la ASP-B aplica el **Manual de Procedimiento para la Gestión de Riesgos (R-0471 Matriz de valoración de Riesgos y Oportunidades)**. Las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades son proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los servicios.

6.2. OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS

La ASP-B establece los objetivos de la calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos para la prestación del servicio, en las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad. Los objetivos de la calidad pueden identificarse en el Plan Estratégico Empresarial (PEE), estos corresponden a las Acciones Estratégicas Empresariales de la ASP-B en el marco de la Ley N° 777 de 21 de enero de 2016 "Ley del Sistema de Planificación Integral del Estado", la Ley N° 1407 de 09 de noviembre de 2021, que aprueba el Plan de Desarrollo Económico y Social 2021-2025 "Reconstruyendo la Economía para Vivir Bien, hacia la Industrialización con Sustitución de Importaciones" y Lineamientos Metodológicos para la Formulación de Planes de Mediano Plazo 2021-2025", emitidos por el Ministerio de Planificación del Desarrollo, aplicables a la administración pública; cubriendo de esta manera todas las áreas y unidades organizacionales, tal como se muestra en el cuadro a continuación:



	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDC-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 63/2022	2/09-2022	Página 17 de 31
	MANUAL DE LA CALIDAD			

Una vez cada cinco (5) años la DCGPP a través de la UPEPO, facilitará la formulación de los objetivos de la calidad y la manera en la que se medirán, en el marco de la Ley N° 777 de 21 de enero de 2016 "Ley del Sistema de Planificación Integral del Estado", el Plan de Desarrollo Económico y Social vigente y Lineamientos Metodológicos para la Formulación de Planes de Mediano Plazo, emitidos por el Ministerio de Planificación del Desarrollo, aplicables a la administración pública.

La DCGPP debe asegurar que los objetivos de la calidad sean:

- Coherentes con la Política de la Calidad;
- Medibles;
- Tener en cuenta los requisitos aplicables;
- Pertinentes para la conformidad de los servicios para el aumento de la satisfacción del cliente;
- Objeto de seguimiento;
- Comunicarse;
- Actualizarse, según corresponda.

La DCGPP a través de la UPEPO, debe mantener la información documentada sobre los objetivos de la calidad plasmados en el **Plan Estratégico Empresarial (PEE) vigente**, articulado al POA de cada gestión y evidenciable a través de los formularios "**Plan Operativo Anual**" (R-0429), "**Programación Operativa Anual**" (R-0420) y **Presupuesto**.

El **R-0429 Formulario "Plan Operativa Anual"**, **R-0420 Formulario "Programación Operativa Anual"** y el **Presupuesto** de la ASP-B incluyen las acciones siguientes:

- Qué sé va a hacer (operaciones).
- Qué recursos se requerirán (presupuesto).
- Quién será responsable (áreas y unidades organizacionales).
- Cuando se finalizará (cronograma).
- Cómo se evaluarán los resultados (seguimiento y evaluación mensual - o evaluación del desempeño).

Para asegurar los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad, se tiene determinado el registro Planificación Anual del Sistema de Gestión de la Calidad (R-0454), que es actualizado por la Unidad de Desarrollo Organizacional (UDO), una vez concluida la formulación del POA en coordinación con las áreas y unidades organizacionales.

6.3. PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

Cuando se determine la necesidad de cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad, estos se llevarán a cabo de manera planificada, mediante el Registro de Solicitud de Gestión del Cambio (R-0455), que debe ser llenado por el área o unidad organizacional que lo requiera y aprobado por la autoridad pertinente, tomando en cuenta las siguientes consideraciones:

- El propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales.
- La integridad del Sistema de Gestión de la Calidad.
- La disponibilidad de recursos.
- La asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.
- Conclusión de la Gestión del Cambio.

Para ello, la DCGPP debe conservar el registro: **Solicitud de Gestión del Cambio (R-0455)**, del Sistema de Gestión de la Calidad.



	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDC-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 63/2022	2/09-2022	Página 18 de 31
	MANUAL DE LA CALIDAD			

7. APOYO

7.1. RECURSOS

7.1.1. Generalidades

La ASP-B, determina y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad; para ello considera:

- Las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes (presupuesto).
- Proveedores externos que se necesita.

7.1.2. Personas

La ASP-B, determina y proporciona las personas necesarias para el mantenimiento y mejora eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad, la operación y control de los procesos; según las Normas Básicas del Sistema de Administración de Personal (NB-SAP), el Reglamento Específico del Sistema de Administración de Personal (RE-SAP) y **Gestión de Talento Humano (PRO-204)** a cargo de la URH, dependiente de la DAF.

Asimismo, para el cumplimiento del POA - Presupuesto, según sea pertinente se debe realizar la contratación de *consultores en línea o eventuales* aplicando lo dispuesto en las Normas Básicas del Sistema de Administración de Bienes y Servicios (NB-SABS), el Reglamento Específico del Sistema de Administración de Bienes y Servicios para Empresas Públicas Nacionales y Estratégicas y el Manual de Procedimiento de Contratación de Personal Eventual, procedimiento realizado por las áreas y unidades organizacionales correspondientes. La información se conserva en oficina central, en la DAF y en el área o unidad solicitante.

La planilla de personal denota la cantidad de personas en compatibilidad a los recursos disponibles fijados en el Presupuesto. Entre estas personas, se delegan los diferentes roles para asegurar la gestión eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad:

- Coordinador General del Sistema de Gestión de la Calidad: Director de la DCGPP.
- Administradores del Sistema de Gestión de la Calidad: UDO y UPEPO de la DCGPP.
- Auditores Internos del Sistema de Gestión de la Calidad: Servidores públicos de las áreas y unidades organizacionales certificados en formación de Auditores Internos de Calidad según la Norma ISO 9001:2015.

Así también, se tienen descritos los requisitos de competencia de los servidores públicos en el Manual de Puestos, que en su conjunto está conformado por el Plan Operativo Anual Individual (POAI's) de cada puesto.



	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDC-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 63/2022	2/09-2022	Página 19 de 31
MANUAL DE LA CALIDAD				

7.1.3. Infraestructura

La ASP-B determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para la operación de los procesos y para lograr la conformidad de los servicios. La infraestructura de la empresa toma en cuenta:

- a) Edificios y servicios asociados;
- b) Equipo, incluyendo hardware y software;
- c) Recursos de transporte;
- d) Tecnología de la información y la comunicación.

Para la gestión apropiada de la infraestructura, se cuenta con los siguientes Procesos: **Gestión de Sistemas y TIC's (PRO-201)** y **Gestión Administrativa (PRO-205)**.

7.1.4. Ambiente para la Operación de los Procesos

La ASP-B determina, proporciona y mantiene el ambiente necesario para la operación de sus procesos, a fin de lograr la conformidad de los servicios.

Para un ambiente adecuado, la ASP-B toma en cuenta factores humanos y físicos, tales como:

- a) Sociales (no discriminatorio, ambiente tranquilo, libre de conflictos);
- b) Psicológicos (reducción del estrés, prevención del síndrome de agotamiento, cuidado de las emociones);
- c) Físicos (temperatura, calor, humedad, iluminación, circulación del aire, higiene, ruido).

Anualmente se evalúa el ambiente de trabajo, a fin de monitorear el estado del clima organizacional, para ello la URH lleva a cabo la **Evaluación del Ambiente de Trabajo (R-0459)**. En la **Planificación Anual del Sistema de Gestión de la Calidad (R-0454)**, se encuentran plasmadas las acciones regulares que la organización realiza para asegurar un apropiado clima organizacional.

7.1.5. Recursos de Seguimiento y Medición

Dadas las características del servicio y los procesos relacionados, este requisito se ha excluido del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad de la ASP-B. La justificación, se encuentra en el apartado **4.3 Determinación del Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad**.

7.1.6. Conocimientos de la Organización

La ASP-B, determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los servicios, mediante la determinación y emisión de normativa interna relacionada a las disposiciones legales, normativas, reglamentarias y procedimentales aplicables en la ASP-B.

Cuando se identifique la necesidad de adoptar, ampliar o modificar los conocimientos aplicados en las áreas y unidades organizacionales de la ASP-B, se procederá a desarrollar información documentada complementaria para asegurar que los conocimientos se mantienen y se ponen a disposición de los servidores públicos en todos los ámbitos de la empresa, a través del Proceso **Gestión de Planificación y Mejora Empresarial (PRO-001)**.



	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDC-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 63/2022	2/09-2022	Página 20 de 31
	MANUAL DE LA CALIDAD			

Cuando se abordan las necesidades y tendencias cambiantes, la ASP-B considera sus conocimientos actuales y determina cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y las actualizaciones requeridas (las actividades de capacitación o de desarrollo de competencias que sean pertinentes), a través del Proceso **Gestión del Talento Humano (PRO-204)**.

7.2. COMPETENCIA

La gestión de la competencia del personal se enmarca en lo establecido en las Normas Básicas del Sistema de Administración de Personal (NB-SAP), el Reglamento Específico del Sistema de Administración de Personal (RE-SAP) y **Gestión de Talento Humano (PRO-204)**.

Para ello, la URH debe:

- Determinar la competencia necesaria de los servidores públicos que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad; para ello se cuenta con el **Manual de Puestos** (Conjunto de POAI's).
- Asegurar que esos servidores públicos sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas (de acuerdo a los respaldos pertinentes en los files del Servidor Público);
- Tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas; para ello, se dispone del **Plan de Capacitación y Desarrollo del Talento Humano (R-0950)**; y,
- Conservar la información documentada apropiada como evidencia de la competencia. En el proceso **Gestión del Talento Humano (PRO-204)**, se hace referencia a la información documentada pertinente.

7.3. TOMA DE CONCIENCIA

La ASP-B, debe asegurarse de que los servidores públicos, al realizar el trabajo bajo el control de la organización, tomen conciencia de:

- La Política de la Calidad;
- Los objetivos de la calidad pertinentes;
- Su contribución a la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño;
- Las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.

Los servidores públicos de la ASP-B, conforme el lineamiento de la Gerencia Ejecutiva plasma su compromiso y toma de conciencia mediante el registro **Declaración Jurada de Compromisos con la ASP-B (R-0884)**.

Se conserva toda la información documentada relacionada para este fin en los files de los servidores públicos.



 ASP-B ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS PORTUARIOS - BOLIVIA	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDC-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 63/2022	2/09-2022	Página 21 de 31
	MANUAL DE LA CALIDAD			

7.4. COMUNICACIÓN

La ASP-B, ha determinado las comunicaciones internas y las comunicaciones externas pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad según lo requerido por la norma ISO 9001:2015, esto se puede apreciar en el registro **Comunicaciones Externas e Internas (R-0453)**.

7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA

El Sistema de Gestión de la Calidad de la ASP-B, incluye:

- La información documentada requerida por esta Norma Internacional;
- La información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

El **Manual de Procedimiento para el Control de la Información Documentada**, describe la manera en la que se controla la información para: creación, actualización y control de la información, de acuerdo a lo exigido por la norma ISO 9001:2015.

8. OPERACIÓN

8.1. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

La ASP-B planifica, implementa y controla los procesos de realización del servicio desde la perspectiva nacional, los puertos habilitados donde cumplen su rol de agente aduanero y por cada una de sus regionales, para cumplir con los requisitos de provisión de los servicios e implementar las acciones determinadas en el apartado **6 Planificación**.

Esto incluye:

- La determinación de los requisitos para los servicios (estos están descritos en los manuales de procedimientos relacionados a los procesos misionales).
- El establecimiento de criterios a partir de las fichas de caracterización de procesos en los niveles: estratégico, misional, de apoyo y evaluación:
 - Los procesos
 - La aceptación de los servicios
- La determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los servicios (personal infraestructura, ambiente para la operación de los procesos, sustentados en el Presupuesto);
- La implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios (aplica lo descrito en el **Manual de Procedimiento de Seguimiento y Medición**);
- La determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada (fichas de caracterización de procesos en los niveles: estratégico, misional, de apoyo y evaluación) en la extensión necesaria para:
 - Tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado;
 - Demostrar la conformidad de los servicios con sus requisitos.



	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDC-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 63/2022	2/09-2022	Página 22 de 31
	MANUAL DE LA CALIDAD			

Cada proceso dispuesto en el **Mapa de Interacción de Procesos** (*Documento de Referencia N° 1*), describe de manera apropiada la forma en que los procesos **estratégicos, misionales, de apoyo y evaluación** se complementan a fin de cumplir con el rol de agente aduanero.

La ASP-B controla los cambios planificados y revisa las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario, conforme lo descrito en el apartado **6.3 Planificación de Cambios**. Cuando la ASP-B determina la inclusión de variantes en los procesos de prestación del servicio para satisfacer los requisitos del cliente y otros internos definidos por la organización.

La ASP-B, asegura que los procesos contratados externamente estén controlados (apartado **8.4 Control de los Procesos y Servicios Suministrados Externamente**).

8.2. REQUISITOS PARA LOS SERVICIOS

8.2.1. Comunicación con el Cliente

La ASP-B, cuenta con los medios apropiados para la comunicación con el cliente sobre todos los aspectos que debe conocer de la misma. Esto incluye:

- Documentos impresos.
- Acceso a la página web y otros servicios informáticos relacionados.
- Señalización y disposición de servidores públicos para las consultas (por teléfono o presencia física).
- Buzón de sugerencias.

Estos medios de comunicación le permiten a la ASP-B:

- a) Proporcionar la información relativa a los servicios (ver apartado **5.1.2 Enfoque al Cliente**, del presente Manual);
- b) Tratar las consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios;
- c) Obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los servicios incluyendo quejas;
- d) Manipular o controlar la propiedad del cliente;
- e) Establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.

Cada ficha de caracterización de proceso, el Manual de Procedimientos de la Dirección de Comercialización y en particular el Proceso **Gestión de Atención al Cliente (PRO-103)**, permiten a la ASP-B cumplir apropiadamente con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, relacionado a la comunicación con el cliente.



	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDC-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 63/2022	2/09-2022	Página 23 de 31
MANUAL DE LA CALIDAD				

8.2.2. Determinación de los Requisitos para los Servicios

La ASP-B ha determinado los requisitos de servicio, esto queda descrito en cada uno de los procesos misionales e información documentada relacionada. Entre los requisitos determinados se encuentran:

a) Los requisitos para los servicios, incluyendo:

- Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el servicio, que tienen que ver esencialmente con el cumplimiento de la normativa legal existente (todos los procesos dan relación con los requisitos legales pertinentes, tanto internos como externos establecidos en la Matriz de requisitos legales (R-0713)).
- Se toman en cuenta los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para la prestación del servicio, que se encuentran declarados como políticas de actuación para la gestión de los procesos -específicos y generales- u operaciones específicas (por ejemplo, inspecciones de control, participación de servidores públicos de la ASP-B en ciertos eventos o la manera en la que se proporciona información).

b) Los especificados por el cliente incluyendo las actividades de entrega (por ejemplo, notificaciones) y los posteriores a la misma.

8.2.3. Revisión de los Requisitos para los Servicios

8.2.3.1 La ASP-B, cumple con los requisitos para los servicios que ofrece a los clientes. Para esto lleva a cabo revisiones del servicio a sus clientes en actividades específicas identificadas en las fichas de caracterización de los procesos misionales. Esto incluye:

- a) Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma;
- b) Los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o previsto, cuando sea conocido;
- c) Se cumpla con los requisitos establecidos por la ASP-B;
- d) Se tiene la capacidad para cumplir con los requisitos legales y reglamentarios establecidos;
- e) Están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos expresados previamente y aquellos entregados por el cliente para proceder a la atención de sus solicitudes.

8.2.3.2 La ASP-B, conserva la información documentada, cuando sea aplicable:

- a) Sobre los resultados de la revisión de los requisitos para los servicios;
- b) Sobre cualquier requisito nuevo para los servicios.



	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDC-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 63/2022	2/09-2022	Página 24 de 31
	MANUAL DE LA CALIDAD			

8.2.4. Cambios en los Requisitos para los Servicios

La ASP-B, asegura que cuando se cambian los requisitos para los servicios, la información documentada pertinente sea modificada y de que las personas sean conscientes de los requisitos modificados. Para ello, se debe aplicar los Procesos de **Gestión Comercial (PRO-101)**, **Gestión de Servicios Portuarios de Transito de Mercancía en Puerto (PRO-102)** y **Gestión de Atención al Cliente (PRO-103)**, establecidos en el **Mapa de Interacción de Procesos**.

8.3. DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Este requisito se ha excluido del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad de la ASP-B. La justificación se encuentra en el apartado **4.3 Determinación del Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad**.

8.4. CONTROL DE LOS PROCESOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

8.4.1. Generalidades

La ASP-B, tiene definido a través del Proceso **Gestión Administrativa (PRO-205)**, la manera en la que se procede y asegura la adquisición de bienes y servicios. Asimismo, se describe el tiempo y alcance del control aplicado a los proveedores, como a los productos, bienes y servicios adquiridos. Realizando criterios de evaluación, seguimiento al desempeño y reevaluación de los proveedores externos, conservando información documentada de estas actividades.

8.4.2. Tipo y Alcance del Control

En el Proceso **Gestión Administrativa (PRO-205)**, están incluidas las características técnicas que describen de forma clara el producto y servicio que la ASP-B adquiere.

La ASP-B, en el Proceso **Gestión Administrativa (PRO-205)**, tiene determinadas e implantadas las actividades de verificación del producto y servicio adquirido.

8.4.3. Información para los Proveedores Externos

En todos los casos la ASP-B asegura la adecuación de los requisitos técnicos y administrativos de la compra especificados y referenciados antes de comunicárselos al proveedor.

La ASP-B, en el Proceso de **Gestión Administrativa (PRO-205)**, tiene determinadas e implantadas las actividades de control, verificación y aprobación del producto o servicio adquirido y comunica al proveedor externo el resultado de los criterios de evaluación y seguimiento al desempeño (**R-0817 Criterios para la Evaluación de Proveedores de Servicios**, **R-0818 Criterios para la Evaluación de Proveedores de Bienes** y **R-0980 Evaluación de Seguimiento a Proveedores**).



	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDC-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 63/2022	2/09-2022	Página 25 de 31
	MANUAL DE LA CALIDAD			

8.5. PROVISIÓN DEL SERVICIO

8.5.1. Control de la Provisión del Servicio

Conforme a lo descrito en los procesos misionales, la ASP-B realiza el control de las operaciones de prestación del servicio de manera constante, incluyendo para este efecto:

- La disponibilidad de información documentada, que describe las características del servicio, denotados como especificaciones propias que se requieren o como políticas de gestión de los procesos y operaciones.
- La disponibilidad de manuales y guías, donde sea necesario; para lo cual se ha dispuesto el acceso a los documentos mediante la página web y el NextCloud.
- Para la aplicación de los procedimientos se prevé el uso de equipo apropiado para la prestación del servicio. Cuando la ASP-B no dispone de equipos apropiados, éstos se contratan externamente.
- La implantación de actividades de medición y seguimiento; que se describen en el proceso de **Gestión de la Planificación y Mejora Empresarial (PRO-001)**, como en los procesos sustantivos o misionales de carácter operativo.
- La implantación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega; que consiste en la verificación del cumplimiento de las características de calidad del servicio, como de los resultados de la realización de los procesos y operaciones.

La ASP-B, valida los procesos de prestación de servicios en base a dos (2) parámetros que determinan la calidad del servicio prestado:

- Competencia de los servidores públicos y los de apoyo.
- Cumplimiento de normativa aplicable.

Los procesos misionales determinados y los documentos que avalan la competencia del servidor público, dan referencia y contienen las evidencias que aseguran que los criterios de validación se cumplan de manera apropiada.

8.5.2. Identificación y Trazabilidad

La ASP-B, identifica el servicio que presta al cliente, desde la asignación de número de inscripción de solicitud de servicio de despacho portuario, en ese sentido, tiene establecido a través del **Manual de Procedimientos de la Dirección de Comercialización** y normativa relacionada con los procesos para prestación del servicio, la manera en la que asegura la identificación y trazabilidad tanto en oficina central, regionales, sucursales y en puertos.

8.5.3. Propiedad Perteneciente a los Clientes o Proveedores Externos

Considerando el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, en su rol de agente aduanero y la naturaleza del servicio que presta, la ASP-B determina como propiedad del cliente a los "datos" proporcionados por el Operador de Comercio Exterior, Transportista o Estado, para



	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDC-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 63/2022	2/09-2022	Página 26 de 31
	MANUAL DE LA CALIDAD			

facilitar el servicio de supervisión del movimiento de mercancía desde y hacia el Estado Plurinacional de Bolivia. Estos datos que hacen a la información que la empresa recibe y de los cuales toma conocimiento, son cuidados por la ASP-B como respaldo posterior para el cliente y/o las partes interesadas que así lo requieran. Para ello, se aplican los mecanismos internos de control de la información documentada. Por tanto, se descarta el asumir responsabilidad sobre la mercancía, ni documentos legales originales, dado que no tiene tuición sobre las mismas.

Durante la realización de los procesos de comercialización y operación, la ASP-B identifica, verifica, protege y salvaguarda los datos proporcionados por los clientes. Al ser estos datos de carácter operativo, la empresa asume responsabilidad estricta sobre el resguardo de los datos proporcionados por el OCE, Transportista o Estado y de la información documentada pertinente, que respalde directamente el servicio prestado, con fines de su verificación. La ASP-B, no asume responsabilidad sobre la veracidad de la información proporcionada por el cliente, por cualquier tergiversación o mala fe intencionada.

8.5.4. Preservación

Dada la naturaleza de la ASP-B, la aplicación de la preservación corresponde íntegramente a la documentación física y digital. Para ello, se tienen establecidos y aplican los criterios y la manera en la que se procede a la preservación, incluyendo la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección. La descripción de cómo se cumple con los requisitos especificados por la norma se encuentra referenciada en los Procesos **Gestión de Atención al Cliente (PRO-103)**, **Gestión Administrativa (PRO-205)**, asimismo, para la preservación de información digital se aplican los criterios descritos en el Proceso **Gestión de Sistemas y TIC's (PRO-201)** y su respectiva información documentada en el caso que corresponda.

8.5.5. Actividades Posteriores a la Entrega

La ASP-B cumple los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los servicios. Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la ASP-B debe considerar:

- Los requisitos legales y reglamentarios;
- Las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus servicios;
- La naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus servicios;
- Los requisitos del cliente;
- La retroalimentación del cliente.

8.5.6. Control de los Cambios

Se debe revisar y controlar los cambios para la prestación del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse la continuidad en la conformidad con los requisitos. Estos cambios se realizan de acuerdo a lo descrito en el apartado **6.3 Planificación de Cambios**.

8.6. LIBERACIÓN DE LOS SERVICIOS

La ASP-B, debe implementar y planificar, de acuerdo a lo establecido por las fichas de caracterización de procesos, reglamentos y los manuales de procedimientos; las etapas,



	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDC-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 63/2022	2/09-2022	Página 27 de 31
	MANUAL DE LA CALIDAD			

autoridades pertinentes y cómo verificar que se cumplen los requisitos de los servicios, previas a su liberación evidenciada a través del sello y/o la firma de los servidores públicos.

Las áreas y unidades organizacionales correspondientes comprenden que la liberación de los servicios al cliente no debe llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado por una autoridad competente y cuando sea aplicable, por el cliente.

La ASP-B, debe conservar la información documentada sobre la liberación de los servicios, que incluya:

- a) Evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación;
- b) Trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.

8.7. CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

Se debe asegurar que las salidas (producto y servicio) que no sean conforme con los requisitos, se identifiquen y controlen para prevenir su uso o entrega no intencionados. Se tiene establecido el **Manual de Procedimiento para el Control de Salidas no Conformes**, para definir los controles, responsabilidades y autoridades relacionadas que permitan tratar las salidas no conformes según lo determinado por la norma ISO 9001:2015.

Se deben mantener registros de la naturaleza de las no conformidades y acciones tomadas posteriormente.

Cuando se detecta un servicio no conforme después de la entrega, la ASP-B adopta las acciones apropiadas respecto a los efectos inmediatos o potenciales de la no conformidad.

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

9.1.1. Generalidades

La ASP-B, tiene definidas, planificadas e implantadas las actividades de seguimiento, medición, análisis, prevención y mejora que son necesarias. El sistema implementado esta descrito en el Proceso **Gestión de la Planificación y Mejora Empresarial (PRO-001)**, y el **Manual de Procedimiento de Seguimiento y Medición**.

La ASP-B, evalúa el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, la UDO y la UPEPO coordinan su aplicación con las áreas o unidades organizacionales en cada sitio de operación. Para esto se aplica el **Manual de Procedimiento de Seguimiento y Medición** específica con el detalle pertinente:

- a) Qué necesita seguimiento y medición;
- b) Los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos;



 ASP-B ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS PORTUARIOS - BOLIVIA	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDC-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 63/2022	2/09-2022	Página 28 de 31
	MANUAL DE LA CALIDAD			

- c) Cuando se debe llevar a cabo el seguimiento y la medición;
- d) Cuando se debe analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.

Conforme lo anterior, la ASP-B evalúa el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad a través de la UDO y UPEPO que conservan la información documentada apropiada como evidencia de los resultados.

9.1.2. Satisfacción del Cliente

La ASP-B, realiza el seguimiento continuo del estado de satisfacción de los clientes, para ello tiene dispuesto en su plataforma web -Sistema SAC- los mecanismos para facilitar la expresión de su grado de satisfacción o insatisfacción (quejas y reclamos).

Semestralmente, la Dirección de Comercialización mide el grado de satisfacción del cliente mediante la aplicación de la **Encuesta de Satisfacción al Cliente (En Línea u otro medio) (R-0600)**, establecida en el Manual de Procedimientos de la Dirección de Comercialización y el proceso **Gestión Comercial (PRO-101)**.

La UDO conforme a los resultados obtenidos de la evaluación de satisfacción del cliente, realiza un análisis de conformidad o caso contrario, recomienda acciones pertinentes a llevarse a cabo de acuerdo al **Manual de Procedimiento de Seguimiento y Medición** vigente.

9.1.3. Análisis y Evaluación

La ASP-B determina, recopila, analiza y evalúa los datos como resultado del seguimiento y medición. El **Manual de Procedimiento de Seguimiento y Medición**, orienta la manera en que los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar:

- a) La conformidad con los requisitos de servicios (véase **8.6 Liberación de los Servicios**);
- b) El grado de satisfacción del cliente (véase **9.1.2 Satisfacción del Cliente**);
- c) El desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad;
- d) Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz (véase **8.6 Liberación de los Servicios y 9.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación**);
- e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades (véase **6.1 Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades**);
- f) El desempeño de los proveedores externos (véase **8.4 Control de los Procesos y Servicios Suministrados Externamente**);
- g) La necesidad de mejoras en el Sistema de Gestión de la Calidad (véase **10.1 Generalidades**).



 ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS PORTUARIOS - BOLIVIA	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDC-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 63/2022	2/09-2022	Página 29 de 31
MANUAL DE LA CALIDAD				

9.2. AUDITORIA INTERNA

La ASP-B realiza auditorías internas de la calidad de acuerdo a intervalos planificados para determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad:

- Es conforme con la planificación de la realización del servicio;
- Cumple con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015;
- Cumple con los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad establecidos por la organización; y
- Se ha implementado y se mantiene eficazmente.

En el **Manual de Procedimiento de Auditorías Internas de Calidad** se hace referencia o define:

- El programa de Auditoría
- Los criterios de Auditoría,
- El alcance de la misma,
- La frecuencia,
- La metodología,
- La selección de auditores y,
- La realización de la auditoría.

La Gerencia Ejecutiva, a través de la UDO dependiente de la DCGPP, asegura que se tomen las acciones para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas, así como de las actividades de seguimiento para verificar los resultados de estas por medio del **Manual de Procedimiento de Gestión de Mejora** vigente.

9.3. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

9.3.1. Generalidades

La Gerencia Ejecutiva, de manera anual una vez conocido el resultado de la aplicación del **Manual de Procedimiento de Auditorías Internas de Calidad** y de forma extraordinaria, cuando así lo considere oportuno, realiza la *revisión por la dirección* a objeto de determinar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación. Los resultados de la revisión por la dirección están plasmados en el registro **Informe de Revisión por la Dirección (R-0456)**, mismo que incluye la evaluación de la necesidad de efectuar cambios en la Política de la Calidad, la planificación de la calidad y los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad. El documento incorpora las decisiones adoptadas por la Gerencia Ejecutiva.

9.3.2. Entradas de la Revisión por la Dirección

La información de entrada para la revisión incluye:

- Estado de las acciones de revisiones anteriores: **Informe de Revisión por la Dirección (R-0456)**.

 ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS PORTUARIOS - BOLIVIA	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDC-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 63/2022	2/09-2022	Página 30 de 31
MANUAL DE LA CALIDAD				

- b) Identificar los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad: **Informe de Revisión por la Dirección (R-0456)** y la manera en que estos cambios han afectado a la Institución.
- c) Información del desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad:
- **Retroalimentación del Cliente:** Informe de la evaluación a la satisfacción del cliente.
 - Desempeño del servicio, procesos y el sistema de gestión de la calidad según los registros obtenidos del proceso y objetivos de la calidad, indicadores de las Fichas de Caracterización de los Procesos: Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Evaluación.
 - Estado de las acciones correctivas, cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad y recomendaciones para la mejora: **Cuadro de Correcciones, Acciones Correctivas y Acciones de Mejora (R-0461)**.
 - **Resultados de Auditorías:** **Informe de Auditoría Interna de Calidad (R-0468)** del Sistema de Gestión de la Calidad e informes de auditorías de calidad externas al Sistema de Gestión de la Calidad.
 - Desempeño de los proveedores externos a partir de la Evaluación de Seguimiento a Proveedores (R-0980).
- d) La adecuación de los recursos: (Personas, Infraestructura, Ambiente para la operación de los Procesos y Presupuesto);
- e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades (véase **6.1 Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades**);
- f) Las oportunidades de mejora.
- g) Otra información relevante que la Gerencia Ejecutiva considere pertinente.

9.3.3. Salidas de la Revisión por la Dirección

Las salidas de la revisión por la dirección se detallan en el **Informe de Revisión por la Dirección (R-0456)**, incluyen las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) Las oportunidades de mejora;
- b) Cualquier necesidad de cambio en el Sistema de Gestión de la Calidad;
- c) Las necesidades de recursos.

10. MEJORA

10.1. GENERALIDADES

La ASP-B determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del mismo.



 ASP-B ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS PORTUARIOS - BOLIVIA	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDC-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 63/2022	2/09-2022	Página 31 de 31
MANUAL DE LA CALIDAD				

Esto implica:

- a) La mejora de los servicios (considerando necesidades y expectativas futuras),
- b) Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados y,
- c) Mejorar el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad.

La mejora se fundamenta en la **Política de la Calidad** y en el **Plan Operativo Anual**, para ello, se aplica el **Manual de Procedimiento de Gestión de Mejora** y el **Manual de Procedimiento para la Gestión de Riesgos** vigentes.

10.2. NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA

Mediante el **Manual de Procedimiento de Gestión de Mejora** vigente, la ASP-B toma acciones correctivas para eliminar las causas de las no conformidades detectadas a fin de prevenir que no vuelvan a ocurrir. Incluye los siguientes requisitos:

- a) Revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes);
- b) Determinar las causas de las no conformidades;
- c) Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse que las no conformidades no vuelvan a ocurrir;
- d) Determinar e implementar las acciones necesarias;
- e) Registrar los resultados de las acciones tomadas; y
- f) Revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas.

10.3. MEJORA CONTINUA

Para asegurar la mejora continua, la conveniencia, adecuación, eficacia y alineación del Sistema de Gestión de la Calidad, la ASP-B ha establecido e implementado el **Manual de Procedimiento de Gestión de Mejora** y el **Manual de Procedimiento para la Gestión de Riesgos**. Se considera también los resultados del análisis, la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección (**Informe de Revisión por la Dirección (R-0456)**), para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua.

