

 <p>Observatorio Agroambiental y Productivo</p>	<p>MANUAL DE CALIDAD</p>	Código	MC
		Versión	5
		Página	1 de 21



**Observatorio
Agroambiental y
Productivo**




MANUAL DE LA CALIDAD



	MANUAL DE CALIDAD	Código	MC
		Versión	4
		Página	2 de 21

0. ÍNDICE

CAPITULO	TÍTULO
Capítulo 0	ÍNDICE
Capítulo 1	OBJETO DEL MANUAL DE LA CALIDAD
Capítulo 2	PRESENTACIÓN INSTITUCIONAL
Capítulo 3	ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
Capítulo 4	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD 4.1 Requisitos generales 4.2 Requisitos de la documentación
Capítulo 5	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN 5.1 Compromiso de la dirección 5.2 Enfoque al cliente 5.3 Política de la calidad 5.4 Planificación y revisión del sistema 5.5 Responsabilidad y autoridad 5.6 Revisión por la dirección
Capítulo 6	GESTIÓN DE LOS RECURSOS 6.1 Provisión de recursos 6.2 Recursos humanos 6.3 Infraestructura 6.4 Ambiente de trabajo
Capítulo 7	REALIZACIÓN DEL SERVICIO 7.1 Planificación de la realización del servicio 7.2 Procesos relacionados con el cliente 7.3 Diseño y desarrollo 7.4 Compras 7.5 Operaciones del servicio 7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición
Capítulo 8	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA 8.1 Generalidades 8.2 Seguimiento y medición 8.3 Control del producto/servicio no conforme 8.4 Análisis de datos 8.5 Mejora, control de no conformidades y acciones
Capítulo 9	TÉRMINOS Y DEFINICIONES
Capítulo 10	HISTORIA DE REVISIONES
Capítulo 11	ANEXOS

	MANUAL DE CALIDAD	Código	MC
		Versión	4
		Página	3 de 21

1. OBJETO DEL MANUAL DE LA CALIDAD

El presente Manual de la Calidad describe el Sistema de Gestión de la Calidad del **Observatorio Agroambiental y Productivo (OAP)**, dependiente del Despacho del Ministerio de Desarrollo Rural y Tierras, que ha sido establecido, documentado e implementado de acuerdo a los requisitos de la norma **ISO 9001:2008** y aplica de forma específica a los procesos establecidos en el alcance del mismo.

2. PRESENTACIÓN INSTITUCIONAL

El Observatorio Agroambiental y Productivo (OAP) se implementa por **Resolución Ministerial N° 115** del 28 de febrero de 2013 en el marco de la **Ley 144 De la Revolución Productiva Comunitaria Agropecuaria** de 26 de junio de 2011. Sus atribuciones y funciones están especificadas en los artículos 43 y 44 de esta Ley y su estructura orgánica está determinada en la Resolución N° 115.

MISIÓN DEL OAP

Es una instancia técnica del Ministerio de Desarrollo Rural y Tierras que genera, analiza, monitorea y difunde información especializada del sector agropecuario y de desarrollo rural, para que el Estado tome decisiones que garanticen la seguridad y soberanía alimentaria y promuevan el desarrollo rural sustentable del País.

3. ALCANCE Y EXCLUSIONES


3.1 Alcance

El Sistema de Gestión de la Calidad del OAP cubre los procesos de: registro, monitoreo y gestión de la información estadística del sector agropecuario en los ámbitos de: precios; stocks; balance de oferta y demanda; abastecimiento interno y precios justo, encuestas y censos, con alcance a nivel nacional; según el artículo 44 de la: **“Ley 144 - De la Revolución Productiva Comunitaria Agropecuaria”**; que el OAP debe cumplir para garantizar la soberanía alimentaria.

3.2 Exclusiones

Se excluye del Sistema de Gestión de la Calidad los siguientes requisitos:

1. (7.3) *Diseño y desarrollo*. Debido a que las atribuciones del OAP son específicas y establecidas por mandato de la Ley 144. El artículo 44 de esta Ley precisa los productos relacionados con las funciones atribuidas al OAP en relación a la producción, el monitoreo y la difusión de información. La decisión de ampliar y profundizar la información que el OAP debe generar es de la MAE del MDRyT y otras instancias delegadas para cumplir esta delegación. En este sentido, el OAP se crea en base al SISPA (Sistema de Información y Seguimiento a la Producción y Precios de los Productos Agropecuarios en los Mercados), entidad con experiencia de cinco (5) años en la generación de información del sector agropecuario. El OAP realiza las funciones

	MANUAL DE CALIDAD	Código	MC
		Versión	4
		Página	4 de 21

del SISPAM, más otras expresamente definidas en la Ley 144 y otras establecidas por la MAE del MDRyT.

2. (7.5.4) *Propiedad del cliente*. Debido a que la entidad no recibe ni hace uso de bienes o servicios de propiedad del cliente para cumplir con sus propias actividades.

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL OAP

4.1 Requisitos Generales.

El OAP tiene establecido, documentado e implementado su Sistema de Gestión de la Calidad -SGC- cuyas directrices se definen en el presente **Manual de la Calidad** y por el que todos en la organización, se han comprometido a mantener y mejorar continuamente su eficacia. Para ello:

- a) El OAP tiene determinados los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización.

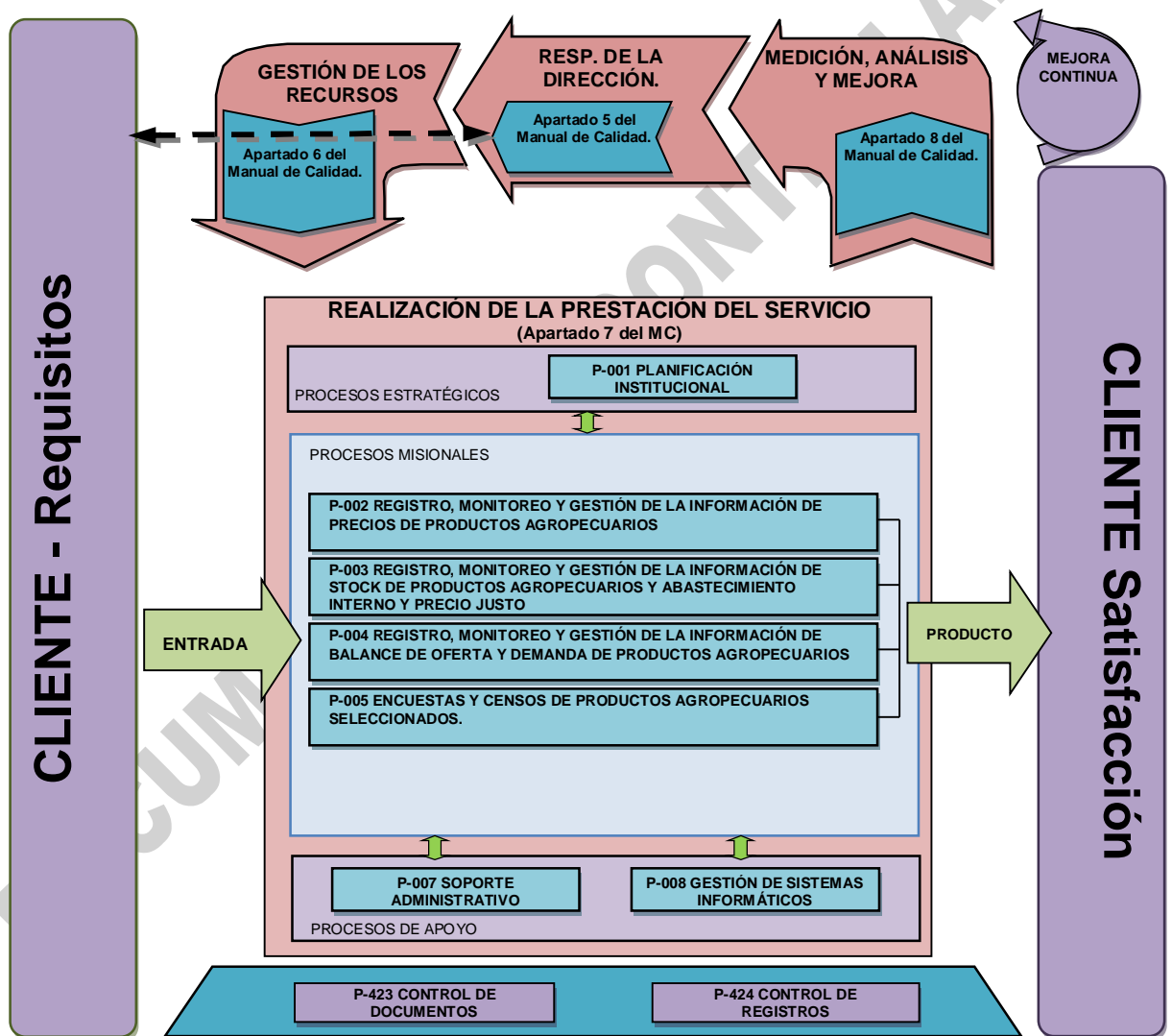
PROCESOS ESTRATÉGICOS:
1. Proceso de planificación institucional.
PROCESOS SUSTANTIVOS O MISIONALES:
2. Proceso de registro, monitoreo y gestión de información de precios de productos agropecuarios.
3. Proceso de registro, monitoreo y gestión de información de stock de productos agropecuarios y abastecimiento interno y precio justo
4. Proceso de registro, monitoreo y gestión de la información de balance de oferta y demanda de productos agropecuarios.
5. Proceso de encuestas y censos de productos agropecuarios seleccionados.
PROCESOS DE APOYO
6. Proceso de soporte administrativo
7. Proceso de gestión de los sistemas informáticos


- b) Se determinó la secuencia e interacción de estos procesos. Ver **Figura 1. Estructura del Sistema de Gestión de la Calidad del OAP**.
- c) Se establecieron los criterios y métodos necesarios para asegurar que tanto la operación como el control de estos procesos son eficaces. Esto se explica en el apartado 8.2.3 *seguimiento y medición de los procesos* del **Manual de la Calidad**.
- d) Se precisó la disponibilidad y asignación de recursos para apoyar la operación y seguimiento de los procesos, según se explica en el apartado 6.1 *provisión de recursos*.
- e) La disponibilidad de información se asegura por medio de la gestión de información descrita en el apartado 5.5.3 *comunicación interna*.
- f) Se estableció la manera cómo se realiza el seguimiento, medición y análisis de los procesos, tal como se describe en el apartado 8.2.3 *seguimiento y medición de los procesos* del **Manual de la Calidad**.

- g) El OAP sustenta sus acciones en la determinación de las acciones correctivas y preventivas para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

El OAP gestiona sus procesos de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001:2008. Habitualmente el OAP no contrata externamente procesos que afecten la conformidad del servicio. Recurre en esencia a procesos de soporte específico del -despacho del MDRyT.

FIGURA 1. ESTRUCTURA DEL SGC DEL OAP – MAPA DE INTERACCIÓN DE PROCESOS



 Observatorio Agroambiental y Productivo	MANUAL DE CALIDAD	Código	MC
		Versión	4
		Página	6 de 21

4.2 Requisitos de la Documentación

4.2.1 Generalidades

La documentación del SGC del OAP incluye:

- Las declaraciones documentadas de la política y objetivos de la calidad.
- El presente Manual de la Calidad.
- Los procedimientos documentados requeridos por la Norma ISO 9001 y los necesarios para asegurar la eficaz planificación, operación, mantenimiento y control de los procesos.
- Las fichas de caracterización de los procesos, que describen la secuencia e interacción de las actividades para asegurar la conformidad con las especificaciones declaradas.
- Los registros de calidad que evidencian la conformidad con los requisitos, así como el funcionamiento efectivo del SGC.

La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad se encuentra disponible para el personal en oficina central en formato impreso y en formato digital para consulta del personal en las regionales en la plataforma web de la entidad.

4.2.2 Manual de la Calidad

El OAP ha preparado, controla y mantiene actualizado su Manual de la Calidad, el mismo que incluye:


- El alcance del SGC (Ver punto 3);
- Procedimientos documentados establecidos para el SGC, a los cuales se hace referencia en cada uno de sus capítulos.
- Una descripción de la interacción entre los procesos del SGC (Ver puntos 4.1)

4.2.3 Control de Documentos

El **P-423 Control de documentos** describe la manera en la que se controlan los documentos de acuerdo a lo exigido por la norma ISO 9001:2008.

4.2.4 Control de los Registros de la Calidad

Para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos, así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad, el OAP ha identificado, establecido y mantiene controlados los registros necesarios. El **P-424 Control de los registros**, define los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros de la calidad.

 Observatorio Agroambiental y Productivo	MANUAL DE CALIDAD	Código	MC
		Versión	4
		Página	7 de 21

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1 Compromiso de la Dirección (Coordinador del OAP)

El Coordinador General del OAP asume la condición de Alta Dirección del *Sistema de Gestión de la Calidad* implantado en la organización. Para demostrar este su compromiso ha emitido un **Acta de Compromiso** para con el Sistema de Gestión de la Calidad.

ACTA DE COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN PARA CON EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL OAP

El Coordinador General del Observatorio Agroalimentario y Productivo, en su calidad de Alta Dirección para el Sistema de Gestión de la Calidad, asume el siguiente compromiso que podrá ser evaluado periódicamente a través de los mecanismos pertinentes, con el fin de asegurar la eficacia y eficiencia en el mantenimiento y mejora del SGC de la entidad:

- Comunicar a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios,
- Establecer y revisar periódicamente la política de la calidad,
- Asegurar que se establecen los objetivos de la calidad,
- Llevar a cabo las revisiones por la dirección, y
- Asegurar la disponibilidad de recursos.

5.2 Enfoque al Cliente.

La alta dirección del OAP se asegura que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente. En este sentido y en virtud a que el OAP, según la Ley 144 de la Revolución Productiva Comunitaria Agropecuaria, establece que, esta es una instancia técnica de monitoreo y gestión de la información agropecuaria, para garantizar la soberanía alimentaria, debe: a) trabajar en coordinación con el INE, b) disponer de la información de la producción alimentaria y agropecuaria, generada y procesada de las instituciones estatales, c) poner a disposición de dichas instituciones el sistema de información agroambiental y productivo, y d) difundir información a las entidades del sector agropecuario público y privado; considera como clientes, según definición de la norma ISO 9001:2008, a las siguientes instancias:

CLIENTES DEL OAP Y SUS REQUISITOS	
CLIENTE	REQUISITO
Entidades o instituciones estatales relacionadas con la información agroambiental y productiva.	Disponer de información oportuna, confiable e integra
Sector agropecuario privado.	

Los productos específicos del OAP para cumplir con los requisitos de sus clientes son, por tipo de proceso misional o sustantivo:

	MANUAL DE CALIDAD	Código	MC
		Versión	4
		Página	8 de 21

PRODUCTOS DEL OBSERVATORIO AGROAMBIENTAL Y PRODUCTIVO	
PROCESO	PRODUCTO ESPECIFICO
Proceso de registro, monitoreo y gestión de información de precios de productos agropecuarios.	<ul style="list-style-type: none"> • Boletines diarios de precios mayorista de productos agropecuarios seleccionados. • Boletines semanales: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Comportamiento de Precios Mayorista y Abastecimiento de Productos Agropecuarios en el eje troncal. ➢ Comportamiento de precios internacionales y nacionales • Boletines semanales de comparación de precios y abastecimiento de productos agropecuarios (en ciudades capitales, intermedias y poblaciones fronteras). • Precios Mayoristas de Productos fluctuantes eje troncal. • Reportes de Precios de insumos Agropecuarios semestral.
Proceso de registro, monitoreo y gestión de información de stock de productos agropecuarios.	<ul style="list-style-type: none"> • Documentos de cuantificación de stock de productos agropecuarios (granos de soya, derivados). • Informe Técnico de abastecimiento Interno y Precio Justos
Proceso de registro, monitoreo y gestión de la información de balance de oferta y demanda de productos agropecuarios.	<ul style="list-style-type: none"> • Documentos de balance de oferta y demanda de productos agropecuarios seleccionados.
Proceso de encuestas y censos de productos agropecuarios seleccionados.	<ul style="list-style-type: none"> • Documento de resultados del censo • Reporte estadístico: agrícola, pecuario y rural

Los servicios del OAP relacionados son:

- 1) Actualización y facilitación de acceso a la base de datos.
- 2) Gestión de medios de difusión de información digital.
- 3) Gestión de convenios y protocolos.
- 4) Realización de actividades de formación.

5.3 Política de la Calidad

La alta dirección ha determinado la política de la calidad del OAP y se asegura que la misma es:

- a) adecuada al propósito de la organización,
- b) incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad,
- c) proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad,
- d) es comunicada y entendida dentro de la organización, y es revisada para su continua adecuación.

 Observatorio Agroambiental y Productivo	MANUAL DE CALIDAD	Código	MC
		Versión	4
		Página	9 de 21

POLÍTICA DE LA CALIDAD DEL OAP

Quienes somos parte de la organización asumimos el compromiso de satisfacer los requisitos de oportunidad, confiabilidad e integridad de la información requerida por nuestros clientes y de mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad implantado en la entidad, en el marco de normativa legal vigente aplicable a las atribuciones del Observatorio Agroambiental y Productivo.

El CGE se asegura de la correcta difusión, entendimiento e implementación de la Política de la Calidad en toda la institución, a través de:

- Difundirla en la INTRANET.
- Publicarla en lugares visibles (en físico si amerita) y en medios electrónicos.
- Presentarla en reuniones y actividades de inducción del personal y de presentación institucional.

La Política de la Calidad es el referente principal para establecer los objetivos de la calidad del OAP. La Política es revisada anualmente para su continua adecuación y eficacia durante la revisión por la Dirección.

5.4 Planificación

5.4.1 Objetivos de la Calidad.

Con el fin de cumplir con la Política de la Calidad, se han establecido objetivos de la calidad en los niveles y áreas pertinentes, quedando registrados en el registro **R-003 Objetivos de la calidad**. El cumplimiento de los objetivos de la calidad es monitoreado mensualmente por el Coordinador del OAP verificando la eficacia del cumplimiento de las metas. La determinación de los objetivos es anual y se realiza en ocasión de la determinación del **Programa Operativo Anual de la Entidad**.

5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad.

El Coordinador General del OAP asegura que la planificación del SGC se lleva a cabo con el fin de cumplir con los requisitos del SGC del presente Manual y los Objetivos de la Calidad, para tal fin se cuenta con:

- Programa Operativo Anual
- Presupuesto Operativo Anual.
- Documentos SGC: Procedimientos generales, fichas de caracterización de los procesos, procedimientos específicos y registros.
- El registro **R-024 Planificación del SGC**

El RSG tiene la responsabilidad de alertar y facilitar orientación al Coordinador del OAP para que se mantenga y se mejore de manera íntegra el SGC de la entidad cuando se planeen e implementen cambios.

	MANUAL DE CALIDAD	Código	MC
		Versión	4
		Página	10 de 21

5.5 Responsabilidad Autoridad y comunicación

5.5.1 Responsabilidad y autoridad.

El OAP detalla las responsabilidades y autoridades del personal a través del Manual de Funciones y Términos de Referencia para el caso de Consultores de Línea contratados específicamente para algunas tareas específicas.

El anexo **A-01/MC Estructura Organizacional del OAP**, muestra los niveles y áreas de las Unidades Organizativas que la componen.

5.5.2 Representante de la Dirección

El Coordinador General del OAP asume el rol de Representante de la Dirección; quien, con independencia de otras responsabilidades, tiene autoridad definida para:

- Asegurar que se establezca, implemente y mantengan los procesos necesarios para el SGC.
- Supervisar el desempeño del SGC e informar a la Dirección General de Desarrollo Rural, sobre éste y las necesidades de mejora.
- Asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles del OAP.
- Supervisar la ejecución de las auditorías internas y evaluar el estado de las Acciones Correctivas y Preventivas.

El OAP cuenta del mismo modo, en apoyo directo al RD, con un Responsable del Sistema Gestión (RSG), siendo sus funciones:

- Asegurar el control de los documentos y registros del SGC
- Asegurar la aplicación del procedimiento documentado para la realización de Auditorías Internas.
- Orientar la aplicación correcta del procedimiento de control de producto no conforme.
- Facilitar las actividades de medición, análisis y seguimiento.
- Participar en la documentación del cierre de las correcciones y acciones correctivas, como de la eficacia de las mismas.
- Asegurar que se cumpla con la planificación del SGC.
- Brindar las condiciones para la realización de la revisión por la dirección.

5.5.3 Comunicación Interna

La Coordinación General del OAP se asegura que se cumplen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización, los mismos que se enmarcan a las directrices del Despacho del MDRyT.

Se considera en este sentido la comunicación de la eficacia del sistema de gestión de la calidad. Para ello se tienen disponibles los siguientes medios:

1. Sistema de Información del OAP, en el que se encuentra la base de datos de todos los documentos del SGC de la entidad.

 Observatorio Agroambiental y Productivo	MANUAL DE CALIDAD	Código	MC
		Versión	4
		Página	11 de 21

2. Herramientas de comunicación interna – software específico (correo electrónico – Bigant).
3. Comunicación formal/escrita (carta, comunicado interno)

5.6 Revisión por la dirección

5.6.1 Generalidades

El Coordinador General del OAP, según la planificación del SGC y, de forma extraordinaria cuando así lo considere oportuno, lleva a cabo la *revisión por la dirección* a objeto de determinar su conveniencia, adecuación y eficacia. Los resultados de la revisión por la dirección están plasmados en el **R-006 Informe de revisión por la dirección**, este informe incluye la evaluación de la necesidad de efectuar cambios en la política de la calidad, la planificación de la calidad y los procesos del SGC. Operativamente para su realización se organiza un taller específico en el que participa el personal de la organización, asimismo, para el cierre de la jornada, se invita, si es posible al Despacho del MDRyT, a fin de que conozcan y opinen sobre los resultados plasmados en el Informe Preliminar. Posteriormente a ello, quedará formalmente aprobado el Informe Final respectivo.

5.6.2 Información para la revisión.

La información de entrada para la revisión incluye:

- a) Resultados de auditorías: **R-015 Informe de auditoría interna** e informes de auditorías de calidad de tercera parte.
- b) Retroalimentación del cliente: **R-006 Informe de la evaluación a la satisfacción del cliente, R-025 Informe de reclamos y quejas.**
- c) Desempeño del servicio, procesos y el Sistema de Gestión de la Calidad según los registros obtenidos de los **R-003 objetivos de la calidad**
- d) Estado de las acciones correctivas y preventivas, cambios que podrían afectar al SGC y recomendaciones para la mejora: **R-010 Acciones correctiva y preventivas R-021 Cuadro de seguimiento de las AC y AP**
- e) Resultados de revisiones anteriores: **R-006 Informe de revisión de la dirección.**

5.6.3 Resultados de la revisión

Los resultados de la revisión por la Coordinación descritos en el **R-006 Informe de revisión por la dirección**, incluyen las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) la mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos;
- b) la mejora de la prestación del servicio en relación a los requisitos del cliente; y
- c) la necesidad de recursos.

Las decisiones para la mejora determinadas en el **R-006**, se incorporan en **Programa Operativo Anual de la Entidad** de cada gestión.

	MANUAL DE CALIDAD	Código	MC
		Versión	4
		Página	12 de 21

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 Provisión de Recursos

La Coordinación General del OAP establece anualmente el **Presupuesto Anual**, según el **Programa Operativo Anual** determinado. Es en este documento que se plasma los recursos necesarios para la apropiada operación del OAP como para asegurar la aplicación de la planificación del SGC, con la finalidad de:

- Asegurar el adecuado funcionamiento de las operaciones del OAP,
- Asegurar el mantenimiento y mejora de la eficacia del SGC y sus procesos, y,
- Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

6.2 Recursos Humanos

6.2.1 Generalidades

Todo el personal que forma parte de la organización es competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas, para satisfacer los requisitos del cliente. El apartado 6.2.2 *Competencia, toma de conciencia y formación* del **MC**, describe como el OAP cumple con los requisitos de la norma.

6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia

El OAP determina la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del producto. Estos requisitos quedan plasmados en los siguientes documentos: a) requisitos mínimos y b) términos de referencia para los profesionales consultores.

Para lograr la competencia apropiada del personal dependiente del OAP y/o cuando sea pertinente la de los consultores, se proporciona la formación necesaria. Esta formación puede realizarse en el marco de: a) Políticas de capacitación del funcionario público dependiente del MDRyT, b) **R-020 Plan de Formación** del OAP y c) Solicitudes de formación específicas requeridas por el OAP. Cuando el requerimiento es específico para asegurar las operaciones, el OAP designa entre sus funcionarios al profesional con la mejor preparación para brindar la formación que sea necesaria en el ámbito de la realización de la prestación del servicio de la entidad. Para ello se mantienen los registros pertinentes: **R-020 Plan de formación, R-012 Asistencia a actividades de formación y R-013 Evaluación de la eficacia de la formación.**

Todas las actividades de formación realizadas son posteriormente evaluadas para verificar la eficacia de las acciones tomadas. En todo momento se asegura que el personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad.

El personal de Soporte Administrativo, tiene una copia de respaldo de la información de los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia del personal del OAP.

 Observatorio Agroambiental y Productivo 	MANUAL DE CALIDAD	Código	MC
		Versión	4
		Página	13 de 21

6.3 Infraestructura

El OAP cuenta con la infraestructura necesaria para realizar sus actividades, para tal fin en cada uno de sus locales cuenta con:

- Espacio de trabajo e instalaciones asociadas (edificio y oficinas);
- Equipamiento, herramientas y datos (maquinaria, hardware y software);
- Servicios de apoyo (mantenimiento, sistemas de transporte, soporte Informático y de comunicación).

La gestión de la infraestructura según los requisitos de la norma ISO: 9001:2008 está descrita en el **P-007 Soporte administrativo**.

6.4 Ambiente de Trabajo

El OAP mantiene un ambiente de trabajo enmarcado en el respeto mutuo y la confianza entre sus empleados, las cuales tratan de satisfacer las necesidades implícitas de sus partes interesadas. Para asegurar un apropiado clima organizacional dentro la entidad se lleva a cabo de manera regular una evaluación del ambiente de trabajo según el **R-009 Encuesta de clima organizacional**.

DOCUMENTO NO CONTROLADO

 Observatorio Agroambiental y Productivo	MANUAL DE CALIDAD	Código	MC
		Versión	4
		Página	14 de 21

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.1 Planificación de la realización del producto

El OAP planifica y desarrolla sus procesos para la realización de la prestación del servicio. Según el proceso determinado y descrito en cada ficha de caracterización de los mismos, tiene identificados los parámetros y las metodologías marco para asegurar la prestación del servicio en el marco de la Ley 144 y los procedimientos y normativa interna del MDRyT. En este sentido el OAP asegura:

- a) Que se han determinado los requisitos tanto legales como técnicos para el servicio, entre ellos la Ley 144 y Resolución 115. Se toma como parámetros adicionales los documentos detallados en el registro **R-026 Lista del marco normativo**.
- b) Procesos, documentos y todo tipo de recursos para la prestación del servicio: especificaciones (anexos a los procesos), procedimientos y guías relacionadas con los subprocesos o actividades de los procesos.
- c) Actividades de revisión, verificación, validación y seguimiento. Según asignación de roles y funciones al personal calificado.
- d) Se generan registros necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos y el servicio cumplen con los requisitos. En todos los casos los documentos elaborados son sujetos a observaciones –reclamos y/o retroalimentación- de los destinatarios finales de la información producida por el OAP.

7.2 Procesos relacionados con el cliente

7.2.1 Determinación de los requisitos relativos a la prestación del servicio

El OAP tiene especificados los requisitos de la prestación del servicio en el **artículo 44 de la Ley 144**. Estas atribuciones han sido determinadas por el MDRyT a nombre del Estado Plurinacional de Bolivia, consecuentemente todas las instituciones estatales. Los productos regulares determinados han sido aprobados y, si es necesario elaborar algunas variaciones como boletines especiales y/o informes específicos, estos son canalizados de manera formal por las entidades solicitantes a través del despacho del MDRyT y para la instrucción de su realización. Por tanto, el OAP:

- a) Cumple con los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma,
- b) Tiene precisos los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto –formatos y normas internas que regulan el desempeño de todas las unidades dependientes del MRDyT
- c) Cumple con los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto, y
- d) Se adecua para cumplir cualquier requisito adicional que la organización considere necesario en el marco de lo señalado por la Ley 144.

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio

El OAP revisa los requisitos relacionados con el producto, siempre que tiene una solicitud especial de elaboración de un boletín o informe diferente o no regular. Esta revisión se

 Observatorio Agroambiental y Productivo	MANUAL DE CALIDAD	Código	MC
		Versión	4
		Página	15 de 21

efectúa antes de que la organización se comprometa a la realización o entrega del producto. En este sentido, siempre que sea pertinente, la Dirección del OAP se asegura que:

- a) están definidos los requisitos del producto,
- b) están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del pedido y los expresados previamente, y
- c) la organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

El OAP mantiene registro de los resultados de la revisión. Estos quedan plasmados en las Actas de Reunión y/o notas de correspondencia formal.

7.2.3 Comunicación con el cliente

El OAP mantiene una comunicación con las partes interesadas mediante su sitio web, en este sitio se encuentra toda la información que produce la organización en el marco de la Ley 144.

Los funcionarios del OAP y otras entidades autorizadas tienen asignado un código para acceder al Banco de Datos y otras herramientas de gestión interna disponibles en la Intranet.

Toda queja relacionada con los productos, procesos u otras atribuciones asignadas al OAP son tratadas cuando estas se han recibido por escrito y/o se han registrado a través del portal web. El tratamiento de los reclamos y quejas son iniciados por el RSG y dependiendo del grado de complejidad con participación del Coordinador del OAP. El procedimiento a seguir contempla llevar a cabo las indagaciones y la atención respectiva, precisando las acciones inmediatas y/o explicaciones a realizar, todo ello de forma escrita; considerando al final del tratamiento de la queja la pertinencia de aplicar el **P-850** para la determinación de acciones correctivas y/o preventivas.

La responsable de Soporte Administrativo, lleva control de la correspondencia y en coordinación con el RSG mantiene el **R-030 Control de quejas y reclamos del cliente**.

7.3 Diseño y Desarrollo

Este requisito se ha excluido del alcance del SGC del OAP

7.4 Compras

El OAP no tiene como atribución directa la realización de compras de los bienes y servicios que requiere para cumplir con la realización de la prestación del servicio. Esta función es asumida por la Dirección Administrativa Financiera del despacho del MDRyT.

En el marco del proceso que norma a las entidades públicas, relacionada con la **adquisición de bienes y servicios del Estado**, el OAP en específico cumple con las siguientes acciones:

- 1) Determina los recursos que requiere para cumplir con las atribuciones delegadas y los plasma en el Presupuesto Anual, según su POA.

	MANUAL DE CALIDAD	Código	MC
		Versión	4
		Página	16 de 21

- 2) Solicita a la DAF del despacho del MDRyT lleve a cabo la compra del bien y servicio, según especificaciones o términos de referencia fijados por el OAP.
- 3) Verifica la calidad de los bienes suministrados por el MDRyT para otorgar conformidad, lleva a cabo la supervisión de los servicios prestados al OAP y da la conformidad respectiva. Todo ello queda registrado en los documentos que son de responsabilidad de la DAF del despacho del MDRyT.

7.5 Prestación del servicio.

7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio

El OAP realiza sus actividades de forma controlada para tal fin se determinan las siguientes actividades. El control de la calidad de los productos es efectuado por los responsables nominados, quienes asumen la autoridad y responsabilidad para su liberación. Para ello el OAP cuenta con:

- a) Información disponible sobre los diferentes servicios que están dentro del alcance del SGC.
- b) La implantación de procesos, procedimientos, instructivos, etc. los cuales direccionan la actividad hacia el cumplimiento de los requisitos de las partes interesadas.
- c) Uso del equipo apropiado para la realización de las actividades.

7.5.2 Validación de los servicios de la producción y de la prestación del servicio

El OAP lleva a cabo la validación de sus procesos mediante las siguientes acciones y evidencias que soportan las mismas:

- 1) Sustento externo para validar los puntos de recopilación de información:
 - a. Identificación de mercados mayoristas.- (Documento de Diagnostico)
 - b. Identificación de productos seleccionados.- (Documentos del INE y de resolución del MDRyT)
 - c. Identificación de mercados de insumos agropecuarios. (Documento de Diagnostico)
- 2) Disponibilidad de personal competente.
 - a. Acreditación de formación
 - b. Acreditación de experiencia
- 3) Disponibilidad de recursos, humanos y físicos para supervisar la gestión de los operadores de recopilación de información.
- 4) Disponibilidad de herramientas informáticas de monitoreo de ubicación y horario.
 - a. Localización del encuestador por GPS. (Mercado donde se realiza el relevamiento de precios)
- 5) Disponibilidad de sistemas de comunicación celular corporativa.
- 6) Uso del sistema BIGANT(sistema de mensajería)
- 7) Revisión de la información, tendencias y otros según equipo de sistematización de la información.

7.5.3 Identificación y Trazabilidad

 Observatorio Agroambiental y Productivo	MANUAL DE CALIDAD	Código	MC
		Versión	4
		Página	17 de 21

El OAP identifica de manera específica cada uno de los productos que elabora. Todo producto elaborado referencia la fuente de la información y por ende la persona delegada para el registro, monitoreo y gestión de la información, además de la fuente u origen de la información.

Ello puede advertirse haciendo seguimiento a la información impresa y digital disponible en el OAP.

7.5.4 Propiedad del cliente

Este requisito se ha excluido del alcance del SGC del OAP.

7.5.5 Preservación del Producto

El OAP preserva los productos en físico y magnético de acuerdo a los procedimientos de **P-424 Control de Registros** donde, se describe su preservación, identificación, manipulación, embalaje y protección dentro del Archivo de Gestión del OAP.

7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición.

El OAP para cumplir con la realización del proceso de prestación del servicio relacionado a la recopilación de datos de precios de mercados hace uso de equipos tablets para seguimiento por GPS, para el trabajo realizado por los encuestadores. Para asegurar el uso y control de esta herramienta se dispone del **MP-007 Funcionamiento de GPS de tablets**.

DOCUMENTO NO CONTROLADO

 Observatorio Agroambiental y Productivo	MANUAL DE CALIDAD	Código	MC
		Versión	4
		Página	18 de 21

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1 Generalidades.

El OAP define sus procesos de medición, análisis y mejora, necesarios para:

- Demostrar la conformidad del producto
- Asegurar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad
- Mejorar continuamente la eficacia del SGC

8.2 Seguimiento y Medición

8.2.1 Satisfacción del Cliente

El OAP lleva a cabo de manera anual la realización de la medición del grado de percepción de satisfacción de cliente respecto a los productos y servicios relacionados que ofrece a sus clientes, esto según el **R-024 Planificación del SGC**. Dada la importancia estratégica de la información agroambiental y productiva que registra, monitorea y gestiona, la evaluación se concentra en la percepción de las instituciones del Estado con las que se guarda mayor relación.

8.2.2 Auditoría Interna.

La Coordinación General del OAP, según el **R-024 Planificación del SGC**, tiene programadas las auditorías internas de acuerdo a intervalos planificados para determinar si el SGC:

- a) es conforme con la planificación de la realización del servicio;
- b) se cumple con los requisitos de las normas ISO 9001.
- c) se cumplen con los requisitos del SGC establecidos por la organización; y
- d) se ha implementado y se mantiene eficazmente.

En el procedimiento **P-822 Auditorías Internas** define: a) los criterios de auditoría, b) el alcance de la misma, c) la frecuencia, d) la metodología, e) la selección de auditores y, f) la realización de la auditoría.

La Coordinación General del OAP, se 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 procedimiento de **P-850 Acciones Correctivas y Preventivas**.

8.2.3 Seguimiento y Medición de los Procesos

El OAP a través de los responsables de proceso aplica métodos apropiados para el seguimiento y medición de los procesos. Estos métodos permiten demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planeados tal como se describe en el procedimiento perteneciente a cada proceso. Cuando los responsables, durante la supervisión de la gestión, detecten errores se aplicará el procedimiento **P-830 Control de Producto No Conforme**.

	MANUAL DE CALIDAD	Código	MC
		Versión	4
		Página	19 de 21

8.2.4 Seguimiento y Medición del Producto

Del mismo modo, a través de los responsables de proceso aplica métodos apropiados para el seguimiento y medición del producto. Estos métodos permiten demostrar la conformidad del producto, tal como se describe en el procedimiento perteneciente a cada proceso.

8.3 Control del Producto no conforme

El OAP se asegura que el producto no conforme se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencional mediante la aplicación del procedimiento **P-830 Control de Producto No Conforme**, en el mismo se establecen las actividades, controles, responsabilidades, autoridades y acciones necesarias para el tratamiento del servicio/producto no conforme, y de ser reiterativas se aplicará el procedimiento **P-850 Acciones Correctivas y Preventivas**.

8.4 Análisis de Datos

El OAP, al ser una entidad que registra, monitorea y gestiona información, lleva a cabo cada una de estas actividades a través de operaciones debidamente sustentadas para asegurar la medición y seguimiento.

El análisis de estos datos proporciona información sobre:

- La satisfacción del cliente (véase 8.2.1)
- La conformidad con los requisitos del producto (véase 8.2.1)
- Las características y tendencias de los procesos y productos incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas

Esta información también se utiliza como información de entrada para el proceso de revisión por el Representante de la Dirección del OAP.

8.5 Mejora

8.5.1 Mejora continua

El OAP gestiona los procesos necesarios para mejorar continuamente el SGC a través de la utilización de la política de la calidad, objetivos, los resultados de las auditorías, análisis de datos, acciones correctivas y preventivas y revisión por la dirección. Estas acciones de mejora son incluidas en el **Programa Operativo Anual de la Entidad** de cada gestión para que se asignen los recursos necesarios.

8.5.2 Acción Correctiva

Con la finalidad de eliminar las causas de las no conformidades, evitar su repetición y asegurar que las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas, se ha establecido el procedimiento **P-850 Acciones Correctivas y Preventivas**.

En este documento se define los requisitos para la:

	MANUAL DE CALIDAD	Código	MC
		Versión	4
		Página	20 de 21

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

8.5.3 Acción Preventiva

Con la finalidad de prevenir la aparición de no conformidades y evitar su repetición, el SGC ha sido diseñado a fin de que las acciones preventivas tomadas sean apropiadas para los efectos de los problemas potenciales, tal como se indica en el procedimiento **P-850 Acciones Correctivas y Preventivas**.

Respecto a las Acciones Preventivas, dicho documento está dirigido a la:

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

DOCUMENTO NO CONTROLADO

	MANUAL DE CALIDAD	Código	MC
		Versión	4
		Página	21 de 21

9. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

9.1 Normas de Referencia

El Sistema de Gestión de la Calidad del OAP, ha sido diseñado de acuerdo a la Norma Internacional: **ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos**

En este Manual se utilizan los términos sobre calidad incluidos en la Norma: **ISO 9000:2005 Sistemas de Gestión de la Calidad. Principios y Vocabulario.**

10. CONTROL DE CAMBIOS

Versión revisada	Descripción de los Cambios	Fecha de aprobación de la nueva versión
-	Edición inicial	15 de julio de 2013
0	Cambios realizados: 1. Revisión en la determinación de los procesos para la realización de la prestación del servicio. Clasificación de los procesos en estratégicos, misionales y de apoyo. 2. Revisión y precisión del alcance del SGC de la entidad y de las exclusiones. Se incluye dentro del alcance los requisitos 7.4 Compras y 7.5.2 Validación del proceso de prestación del servicio. 3. Inclusión de la política de calidad revisada en el apartado correspondiente. 4. Precisión de los productos relacionados con los procesos de la entidad 5. Precisión de las condiciones de validación del SGC 6. Inclusión del logo oficial de la entidad	19 de noviembre de 2013
1	Cambios realizados: 1. Revisión de alcance del SGC. 2. Precisión de la justificación de exclusión del requisito 7.3 3. Revisión y ajuste de la declaración de la política de la calidad 4. Precisión de la redacción de la misión institucional 5. Ajuste en la diagramación de la interacción de los procesos del SGC (misionales) 6. Precisión del nombre del responsable del SGC.	16 de diciembre de 2013
2	Cambios realizados: 1. Revisión de alcance del SGC. 2. Se levanta la exclusión del requisito 7.6 3. Se precisa en el alcance del subproceso de "Reportes trimestrales de insumos agropecuarios" a "Reportes semestrales de insumos agropecuarios" 4. Se precisa en la redacción 5. Se elimina en el apartado 5.5.2, el organigrama del MC y en su defecto se crea el "A-01/MC Estructura Organizacional del OAP". 6. Se precisa en el apartado 5.5.2, la responsabilidad del Coordinador del SGC para: Informar a la Dirección General de Desarrollo Rural sobre el desempeño del SGC. 7. Se precisa en el apartado 6.2.2, la responsabilidad del Soporte Administrativo para el respaldo de copias de competencia del personal. 8. En el apartado 7.2.3, se precisa y mejora la redacción como se realiza la comunicación con el cliente 9. En el apartado 7.5.1, se precisa la responsabilidad de cada responsable del OAP para la liberación de productos. 10. En el apartado 7.5.2, se precisa la validación de información de mercados de insumos agropecuarios.	19 de agosto de 2014
3	Cambios realizados: 1. En el apartado 2, se precisa la redacción de la Misión del OAP 2. En el apartado 4.1, se precisa modifica el mapa de procesos, por la inclusión del proceso P-006, dentro del alcance del proceso P-003 3. En el apartado 5.2, se precisa la identificación del tipo de cliente del OAP, 4. En el apartado 5.2, se precisa en la referencia a los productos de los procesos, en virtud a las mejoras de procesos y cambio en el mapa de procesos 5. En el apartado 7.6, se incluye la referencia del "MP-007 Funcionamiento de GPS de tablets" para el control de de GPS en equipos Tablet.	29 de octubre de 2014
4	Cambios realizados: 1. Por decisión de Autoridades, el OAP, pasa a depender exclusivamente del Despacho del MDRyT 2. Se precisa la redacción de la Política de la Calidad del OAP 3. Se precisa la referencia del Programa Operativo Anual de la Entidad, para la planificación de mejoras en el SGC resultado de la revisión por la Dirección	31 de enero de 2016

11. ANEXOS

- **A-01/MC Estructura Organizacional del OAP**
- **A-02/MC Acta de compromiso de la Coordinación.**