

## RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N° 02-014

La Paz, 25 de Mayo de 2018

### CONSIDERANDO:

Que el parágrafo I del artículo 2° del Decreto Supremo N° 29710 de fecha 17 de septiembre de 2008, modifica al Decreto Supremo N° 29230 de 15 de agosto de 2007, señala que la Empresa de Apoyo a la Producción de Alimentos - EMAPA, como Empresa Pública, funcionará bajo tuición del Ministerio de Desarrollo Productivo y Economía Plural de acuerdo con el Decreto Supremo N° 29894 de 07 de febrero de 2009; cuya organización y funcionamiento se sujetará a la Ley N° 1178 de 20 de julio de 1990, de Administración y Control Gubernamental.

Que el Decreto Supremo N°1450 de 31 de diciembre de 2012, en la Disposición Adicional Primera modifica el Artículo 3° (ACTIVIDADES) del Decreto Supremo N°29230 de 15 de agosto de 2007, modificado por el Decreto Supremo N°29710 de 17 de septiembre de 2008.

Que el Decreto Supremo N°1694 de 14 de agosto de 2013, modifica el Decreto Supremo N°29230 de 15 de Agosto de 2007, modificado por los Decretos Supremos N°29710 de 17 de Septiembre de 2008 y N°1450 de 31 de Diciembre de 2012.

Que el Estatuto Orgánico de EMAPA aprobado mediante Resolución de Directorio N°RD-03-005-13 de 01 de octubre de 2013 establece entre las atribuciones del Gerente General de EMAPA" i) *Aprobar los Reglamentos Específicos, así como toda normativa interna de administración en los caso que corresponda"*

Que mediante Testimonio N° P-817/2017 de 21 de diciembre de 2017, otorgado ante Notaria de Fe Pública N°43, el Directorio de EMAPA, en pleno uso de sus facultades y atribuciones otorga el Poder General de Administración y Representación Legal a favor del Ing. Luis Joshua Siles Castro en calidad de Gerente General a.i. de la Empresa de Apoyo a la Producción de Alimentos - EMAPA.

Que mediante Resolución Administrativa N°02-018 de 10 de octubre de 2016 se aprueba el MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD VERSIÓN 7

### CONSIDERANDO:

Que el Manual del Sistema de Gestión de la Calidad establece y describe las Políticas, compromisos y lineamientos generales que asume EMAPA para implementar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) bajo la Norma



ISO 9001:2015 y disposiciones legales vigentes.

Que en EMAPA se ha implementado a partir de la gestión 2010, el Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma Boliviana NB/ISO 9001:2008 logrando certificar posteriormente los procesos de Apoyo a la Producción Agrícola y Colocación de Cartera, Gestión de Almacenes, Extensión Agrícola, Acopio de Grano en Oriente y Venta en Sucursales.

Que mediante Informe Técnico INF/EMAPA/GG/UPP N°0167/2018 EMAPA/2018-04350 de 17 de mayo de 2018 señala que la Norma Internacional ISO 9001 versión 2015, se publicó el 23 de septiembre de 2015 por el Organismo Internacional de Estandarización, desde esa fecha todas las empresas que cuentan con dicha certificación, deberán migrar a esta nueva versión, para tal efecto se establece desde esa fecha tres años exactamente para la migración, por lo que EMAPA, actualmente viene realizando esa actividad desde el año 2016, para obtener la certificación bajo esta nueva versión, en la Auditoria Externa del SGC en el año 2017 otorgado por el Instituto Boliviano de Normalización y Calidad (IBNORCA) y AFNOR, es así que todas las modificaciones y actualizaciones realizadas, en el presente **MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015 VERSIÓN 8** se enmarcan en los lineamientos establecidos en la nueva versión de la Norma Internacional ISO 9001:2015.

Que el precitado Informe Técnico INF/EMAPA/GG/UPP N°0167/2018 EMAPA/2018-04350 de 17 de mayo de 2018 recomienda efectuar la aprobación del **MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015 VERSIÓN 8** mediante Resolución Administrativa para su difusión, conocimiento y aplicación en EMAPA, en reemplazo de la Versión 7 del mismo, aprobado por el Gerente General de la empresa.

Que el Informe Legal INF/EMAPA/GG/AL N° 0101/2018 EMAPA/2018-04350 de 25 de mayo de 2018 concluye que la aprobación del **MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015 VERSIÓN 8**, de la Empresa de Apoyo a la Producción de Alimentos - EMAPA, no contraviene ninguna norma jurídica en actual vigencia, por lo que se recomienda la emisión de la respectiva Resolución Administrativa de aprobación, quedando sin efecto la Versión 7 del mencionado documento.

**POR TANTO:**

El Gerente General a.i. de la Empresa de Apoyo a la Producción de Alimentos - EMAPA en aplicación de las facultades conferidas por la normativa vigente;

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO.-** Aprobar, el **MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015 VERSIÓN 8**, de la Empresa de Apoyo a la Producción de Alimentos - EMAPA, el cual forma parte de la presente Resolución Administrativa.

**ARTÍCULO SEGUNDO.-** La Gerencia General a través de la Unidad de Planificación y Proyectos de la Empresa de Apoyo a la Producción de Alimentos - EMAPA queda encargada de la difusión, implementación y cumplimiento de la presente Resolución Administrativa.

Regístrese, comuníquese, cúmplase y archívese

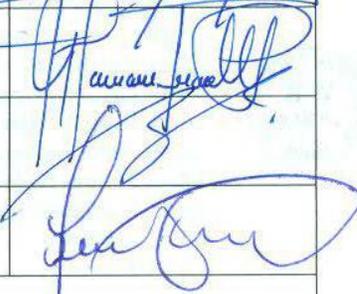


Ing. Luis Joshua Silas Castro  
GERENTE GENERAL a.i.  
EMAPA

	<b>MANUAL</b>	E-EMP/SGC/MC/200
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	Versión 8



# MANUAL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015

	Nombre	Cargo	Firma
<b>Elaborado/ Modificado por:</b>	José Carlos Huancario Tupa	Técnico en Procesos y Procedimientos	
	Ing. Ives Osman Romay Luizaga	Analista de Planificación ISO	
<b>Revisado por:</b>	Ing. Laura Botello Cardozo	Analista de Procesos y Procedimientos	
	Ing. Juan Pablo Mamani Choque	Responsable Sistema de Gestión de Calidad	
	Ing. María José Pérez Sandy	Jefe de Planificación y Proyectos	
<b>Aprobado por:</b>	Ing. Luis Siles Castro	Gerente General a.i.	
<b>Fecha:</b>	25 MAY 2018		

NO VALIDO PARA TRAMITES ADMINISTRATIVOS

	<b>MANUAL</b>	<b>E-EMP/SGC/MC/200</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	<b>Versión 8</b>

## CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN .....	1
2. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA .....	1
2.1. Descripción.....	1
2.2. Misión y Visión.....	2
2.2.1. Misión .....	2
2.2.2. Visión .....	2
2.3. Definiciones.....	2
2.3.1. Acción Correctiva .....	2
2.3.2. Alta Dirección .....	2
2.3.3. Aseguramiento de la calidad .....	2
2.3.4. Auditoría .....	3
2.3.5. Auditoría Combinada .....	3
2.3.6. Auditoría Conjunta .....	3
2.3.7. Beneficiarios .....	3
2.3.8. Calidad.....	3
2.3.9. Cliente .....	3
2.3.10. Cliente Interno .....	3
2.3.11. Cliente Externo.....	3
2.3.12. Concesión .....	3
2.3.13. Corrección.....	4
2.3.14. Compromiso.....	4
2.3.15. Contexto de la Organización.....	4
2.3.16. Control de la Calidad .....	4
2.3.17. Datos .....	4
2.3.18. Desecho.....	4
2.3.19. Documento .....	4
2.3.20. Gestión .....	4
2.3.21. Eficiencia.....	4
2.3.22. Eficacia.....	4
2.3.23. Estrategia.....	4
2.3.24. Evidencia Objetiva.....	5
2.3.25. Información .....	5
2.3.26. Información Documentada .....	5
2.3.27. Infraestructura .....	5
2.3.28. Liberación .....	5
2.3.29. Manual de Calidad .....	5
2.3.30. Medición.....	5
2.3.31. Mejora .....	5
2.3.32. Mejora de la calidad .....	5
2.3.33. Mejora Continua .....	5
2.3.34. Misión .....	5
2.3.35. No Conformidad .....	6
2.3.36. Objetivo de Calidad.....	6
2.3.37. Organización .....	6
2.3.38. Planificación de la Calidad.....	6
2.3.39. Parte Interesada .....	6
2.3.40. Política de la Calidad .....	6
2.3.41. Procedimiento .....	6
2.3.42. Producto.....	6
2.3.43. Proceso .....	6
2.3.44. Proveedor .....	6
2.3.45. Queja .....	7
2.3.46. Reclasificación.....	7

NO VALIDO PARA TRAMITES ADMINISTRATIVOS

	<b>MANUAL</b>	<b>E-EMP/SGC/MC/200</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	<b>Versión 8</b>

2.3.47. Registro.....	7
2.3.48. Reparación.....	7
2.3.49. Reproceso.....	7
2.3.50. Requisito.....	7
2.3.51. Requisito Legal.....	7
2.3.52. Requisito Reglamentario.....	7
2.3.53. Retroalimentación.....	7
2.3.54. Salida.....	7
2.3.55. Satisfacción del Cliente.....	8
2.3.56. Seguimiento.....	8
2.3.57. Servicio.....	8
2.3.58. Sistema.....	8
2.3.59. Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).....	8
2.3.60. Trazabilidad.....	8
2.3.61. Visión.....	8
2.4. Definiciones.....	8
3. ALCANCE.....	9
3.1. Alcance Certificado.....	9
3.2. Alcance del Sistema Gestión de Calidad.....	9
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.....	9
4.1. Conocimientos de la Organización y de su contexto.....	9
4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.....	9
4.3. Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.....	10
4.4. Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos.....	11
5. LIDERAZGO.....	12
5.1. Liderazgo y Compromiso.....	12
5.1.1 Generalidades.....	12
5.1.2. Enfoque al cliente.....	13
5.2. Política.....	13
5.2.1. Establecimiento de la Política de la Calidad.....	13
5.2.2. Comunicación de la Política de la Calidad.....	14
5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.....	14
6. PLANIFICACIÓN.....	15
6.1. Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades.....	15
6.1.1. Al planificar el SCC.....	15
6.1.2. La organización planifica.....	15
6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos.....	15
6.2.1. EMAPA establece objetivos de calidad.....	15
6.2.2. Al planificar cómo lograr sus objetivos de la calidad.....	16
6.3. Planificación de los Cambios.....	16
7. APOYO.....	16
7.1 Recursos.....	16
7.1.1. Generalidades.....	16
7.1.2. Personas.....	17
7.1.3. Infraestructura.....	17
7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos.....	18
7.1.5. Recursos de seguimiento y medición.....	18
7.1.6. Conocimientos de la organización.....	19
7.2. Competencia.....	19
7.3. Toma de Conciencia.....	20
7.4. Comunicación.....	20
7.5. Información Documentada.....	20
7.5.1. Generalidades.....	20
7.5.2. Creación y actualización.....	21

NO VALIDO PARA TRAMITES ADMINISTRATIVOS

	<b>MANUAL</b>	<b>E-EMP/SGC/MC/200</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	<b>Versión 8</b>

7.5.3. Control de la información documentada.....	21
8. OPERACIÓN.....	22
8.1. Planificación y control operacional.....	22
8.2. Requisitos para los productos y servicios.....	23
8.2.1. Comunicación con el cliente.....	23
8.2.2. Determinación de los requisitos para los productos y servicios.....	23
8.2.3. Revisión de los requisitos para los productos y servicios.....	24
8.2.4. Cambios en los requisitos para los productos y servicios.....	24
8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios.....	24
8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.....	25
8.4.1. Generalidades.....	25
8.4.2. Tipo y Alcance del Control.....	25
8.4.3. Información para los proveedores externos.....	26
8.5. Producción y provisión del servicio.....	26
8.5.1. Control de la producción y de la provisión del servicio.....	26
8.5.2. Identificación y Trazabilidad.....	27
8.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos.....	27
8.5.4. Preservación.....	28
8.5.5. Actividades posteriores a la entrega.....	28
8.5.6. Control de los cambios.....	29
8.6. Liberación de los productos y servicios.....	29
8.7. Control de las salidas no conformes.....	29
8.7.1. EMAPA asegura que las salidas que no sean conformes con los requisitos:.....	29
8.7.2. La organización conserva la información documentada que:.....	30
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.....	30
9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación.....	30
9.1.1. Generalidades.....	30
9.1.2. Satisfacción del cliente.....	30
9.1.3. Análisis y evaluación.....	30
9.2. Auditoria Interna.....	31
9.2.1. EMAPA lleva a cabo auditorias internas.....	31
9.2.2. La organización:.....	31
9.3. Revisión por la Dirección.....	32
9.3.1. Generalidades.....	32
9.3.2. Entrada de la revisión por la dirección.....	32
9.3.3. Salidas de la revisión por la dirección.....	33
10. MEJORA.....	33
10.1. Generalidades.....	33
10.2. No conformidad y Acción Correctiva.....	33
10.2.1. Cuando ocurre una no conformidad, incluida cualquier originada por quejas, la organización:.....	33
10.2.2. La organización conserva información documentada como evidencia de:.....	34
10.3. Mejora Continua.....	34
11. ANEXOS.....	35
12. CONTROL DE CAMBIOS.....	35

NO VÁLIDO PARA TRÁMITES ADMINISTRATIVOS

	<b>MANUAL</b>	E-EMP/SGC/MC/200
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	Versión 8

## 1. INTRODUCCIÓN.

El presente Manual establece y describe Políticas, Compromisos y Lineamientos asumidos por la Empresa de Apoyo a la Producción de Alimentos (**EMAPA**), para mantener e implementar un Sistema de Gestión de la Calidad (**SGC**), basado en la Norma ISO 9001:2015, y disposiciones legales vigentes.

El Sistema de Gestión de la Calidad, es el conjunto de actividades preestablecidas y sistemáticas, para dirigir y controlar la Empresa con respecto a la calidad y que son necesarias para dar confianza adecuada de que EMAPA cumple y satisface estos requisitos, todo personal de la Empresa involucrado en el SGC, deberá tener acceso a este documento para su aplicación.

## 2. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.

### 2.1. Descripción.

El Estado Boliviano adquiere un rol estratégico no solo como orientador del Desarrollo Nacional sino también como actor protagónico en el impulso a la producción agrícola para otorgar beneficios justos a los productores, fomentar la producción agropecuaria, facilitar la provisión de insumos, asistencia técnica a los productores, acompañamiento al proceso productivo y mejorar los niveles de seguridad alimentaria en Bolivia.

Ante la necesidad de contar con una instancia estratégica estatal, eficaz y eficiente, que asegure la agilidad de la conducción oportuna, toma de decisiones y dinámica operativa en materia agropecuaria, se crea la Empresa de Apoyo a la Producción de Alimentos (EMAPA), mediante Decreto Supremo No. 29230 de fecha 15 de agosto de 2007, bajo tuición en principio del Ministerio de Desarrollo Rural, Agropecuario y Medio Ambiente, constituyéndose como una Empresa Pública Nacional Estratégica.

En fecha 17 de septiembre de 2008, se emite el Decreto Supremo No. 29710 mediante el cual EMAPA pasa a tuición del Ministerio de Producción y Microempresa, ahora llamado Ministerio de Desarrollo Productivo y Economía Plural (MDPyEP).

En agosto de 2013 se amplían las actividades de EMAPA y se define lo siguiente: *“EMAPA tiene como principales actividades apoyar a los sectores productivos de alimentos, producción directa de alimentos, la compra-venta y/o dotación de insumos, equipamiento, maquinaria, infraestructura y productos agropecuarios y agroindustriales, transformación básica de la producción y su comercialización, prestación de servicios para el sistema de producción en los que se encuentran los productores agropecuarios y agroindustriales, prestar asistencia técnica, alquiler de maquinaria, almacenamiento y otros relacionados con la producción”.*

Elaborado por: EMAPA/GG/UPP/MP/JPM-irl-jht	Fecha: 15/05/18	Página 1 de 36
--	-----------------	----------------

	<b>MANUAL</b>	E-EMP/SGC/MC/200
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	Versión 8

EMAPA interviene en cada una de las etapas del ciclo productivo de alimentos a través de sus programas de arroz, maíz y trigo, beneficiando de esta manera a pequeños productores asociados, con la dotación de recursos reembolsables a través de insumos agrícolas (semilla, agroquímicos y combustible) necesarios para la producción de granos durante las campañas agrícolas. Los granos son acopiados por EMAPA, asegurando mercado al productor a precio justo para posteriormente transformar el grano y comercializar alimentos inocuos y de calidad.

EMAPA es una Empresa Pública Nacional Estratégica, encargada del apoyo a la producción de alimentos y la estabilización de precios, garantizando la seguridad y soberanía alimentaria, en beneficio tanto del productor como del consumidor.

## 2.2. Misión y Visión.

La Misión y Visión de la empresa fueron definidas y revisadas por la Alta Dirección, ambas declaraciones son:

### 2.2.1. Misión.

*Somos una Empresa Pública Estratégica de carácter social, que coadyuva a garantizar la seguridad alimentaria con soberanía, mediante el apoyo a la producción y estabilización de precios del mercado de alimentos, contribuyendo al Vivir Bien de las bolivianas y bolivianos en el Estado Plurinacional de Bolivia.*

FUENTE: Elaboración con base en datos del Manual de Calidad V7 (Aprobado el 10 de Octubre de 2016).

### 2.2.2. Visión.

*Ser la Empresa Estatal consolidada como referente en seguridad alimentaria en la región, generando valor agregado mediante la incorporación de tecnología e innovación en la producción de alimentos.*

FUENTE: Elaboración con base en datos del Manual de Calidad V7 (Aprobado el 10 de Octubre de 2016).

## 2.3. Definiciones.

### 2.3.1. Acción Correctiva.

Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.

### 2.3.2. Alta Dirección.

Persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel.

### 2.3.3. Aseguramiento de la calidad.

Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.

Elaborado por: EMAPA/GG/UPP/MP/JPM-irl-jht	Fecha: 15/05/18	Página 2 de 36
--	-----------------	----------------

	<b>MANUAL</b>	E-EMP/SGC/MC/200
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	Versión 8

#### **2.3.4. Auditoría.**

Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.

#### **2.3.5. Auditoría Combinada.**

Auditoría llevada a cabo conjuntamente a un único auditado en dos o más sistemas de gestión.

#### **2.3.6. Auditoría Conjunta**

Auditoría llevada a cabo a un único auditado por dos o más organizaciones auditoras

#### **2.3.7. Beneficiarios.**

Productores agrícolas asociados en cualquier tipo de organización. Que cumplen con los requisitos exigidos por la Empresa para participar de los programas de apoyo productivo.

#### **2.3.8. Calidad.**

Grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos.

#### **2.3.9. Cliente.**

Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto (3.7.6) o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella.

#### **2.3.10. Cliente Interno.**

Persona o Unidad dependiente de EMAPA que recibe un producto o servicio de un Proceso Interno.

#### **2.3.11. Cliente Externo.**

Persona, asociación u organización que no pertenece a EMAPA y que recibe un producto o servicio de la Empresa.

#### **2.3.12. Concesión.**

Autorización para utilizar o liberar un producto o servicio que no es conforme con los requisitos especificados.

Elaborado por: EMAPA/GG/UPP/MP/JPM-irl-jht	Fecha: 15/05/18	Página 3 de 36
--	-----------------	----------------

	<b>MANUAL</b>	E-EMP/SGC/MC/200
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	Versión 8

**2.3.13. Corrección.**

Acción para eliminar una no conformidad detectada.

**2.3.14. Compromiso.**

Tomar parte en una actividad, evento o situación y contribuir a, las actividades para lograr objetivos compartidos.

**2.3.15. Contexto de la Organización.**

Combinación de cuestiones internas y externas que pueden tener un efecto en el enfoque de la organización para el desarrollo y logro de sus objetivos.

**2.3.16. Control de la Calidad**

Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de requisitos de la calidad.

**2.3.17. Datos.**

Hechos sobre un objeto.

**2.3.18. Desecho.**

Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para impedir su uso inicialmente previsto.

**2.3.19. Documento.**

Información y el medio en el que está contenida.

**2.3.20. Gestión.**

Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

**2.3.21. Eficiencia.**

Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

**2.3.22. Eficacia.**

Grado en el que se realiza las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.

**2.3.23. Estrategia.**

Plan para lograr un objetivo a largo plazo o global.

Elaborado por: EMAPA/GG/UPP/MP/JPM-irl-jht	Fecha: 15/05/18	Página 4 de 36
--	-----------------	----------------

	<b>MANUAL</b>	E-EMP/SGC/MC/200
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	Versión 8

**2.3.24. Evidencia Objetiva.**

Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.

**2.3.25. Información.**

Datos que poseen significado.

**2.3.26. Información Documentada.**

Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.

**2.3.27. Infraestructura.**

Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización.

**2.3.28. Liberación.**

Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso o el proceso siguiente

**2.3.29. Manual de Calidad.**

Especificación para el sistema de gestión de la calidad de una organización.

**2.3.30. Medición.**

Proceso para determinar un valor.

**2.3.31. Mejora.**

Actividad para mejorar el desempeño.

**2.3.32. Mejora de la calidad.**

Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.

**2.3.33. Mejora Continua.**

Actividad recurrente para mejorar el desempeño.

**2.3.34. Misión.**

Propósito de la existencia de la organización, tal como lo expresa la alta dirección.

Elaborado por: EMAPA/GG/UPP/MP/JPM-irl-jht	Fecha: 15/05/18	Página 5 de 36
--	-----------------	----------------

	<b>MANUAL</b>	E-EMP/SGC/MC/200
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	Versión 8

**2.3.35. No Conformidad.**

Incumplimiento de un requisito.

**2.3.36. Objetivo de Calidad.**

Resultado a lograr relativo a la calidad.

**2.3.37. Organización.**

Persona o grupo de personas que tiene sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus objetivos.

**2.3.38. Planificación de la Calidad.**

Parte de la gestión de la calidad orientada a establecer los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para lograr los objetivos de la calidad

**2.3.39. Parte Interesada.**

Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

**2.3.40. Política de la Calidad.**

Intenciones y dirección de una organización, como las expresa formalmente su alta dirección relativa a la calidad.

**2.3.41. Procedimiento.**

Forma especificada de llevar a cabo una actividad o proceso, conjunto de actividades.

**2.3.42. Producto.**

Resultado de un proceso de una organización que puede producirse sin que se lleve a cabo ninguna transacción entre la organización y el cliente.

**2.3.43. Proceso.**

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

**2.3.44. Proveedor.**

Organización que proporciona un producto o un servicio.

Elaborado por: EMAPA/GG/UPP/MP/JPM-irl-jht	Fecha: 15/05/18	Página 6 de 36
--	-----------------	----------------

	<b>MANUAL</b>	E-EMP/SGC/MC/200
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	Versión 8

#### **2.3.45. Queja.**

Expresión de insatisfacción hecha a una organización, relativa a su producto o servicio o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución.

#### **2.3.46. Reclasificación.**

Variación de la clase de un producto o servicio no conforme para hacerlo conforme a requisitos diferentes de los requisitos iniciales.

#### **2.3.47. Registro.**

Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas.

#### **2.3.48. Reparación.**

Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista.

#### **2.3.49. Reproceso.**

Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para hacerlo conforme con los requisitos.

#### **2.3.50. Requisito.**

Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

#### **2.3.51. Requisito Legal.**

Requisito obligatorio especificado por un organismo legislativo.

#### **2.3.52. Requisito Reglamentario.**

Requisito obligatorio especificado por una autoridad que recibe el mandato de un órgano legislativo.

#### **2.3.53. Retroalimentación.**

Opiniones, comentarios y muestras de interés por un producto, servicio o un proceso.

#### **2.3.54. Salida.**

Resultado de un proceso.

Elaborado por: EMAPA/GG/UPP/MP/JPM-irl-jht	Fecha: 15/05/18	Página 7 de 36
--	-----------------	----------------

	<b>MANUAL</b>	E-EMP/SGC/MC/200
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	Versión 8

### 2.3.55. Satisfacción del Cliente.

Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus expectativas.

### 2.3.56. Seguimiento.

Determinación del estado de un sistema, proceso, producto, servicio o una actividad.

### 2.3.57. Servicio.

Resultado de un proceso de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente.

### 2.3.58. Sistema.

Conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan.

### 2.3.59. Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).

- ☐ Comprende actividades mediante las que la organización identifica, objetivos y determina los procesos y recursos requeridos para lograr los resultados deseados.
- ☐ Gestiona los procesos que interactúan y los recursos que se requieren para proporcionar valor y lograr los resultados para las partes interesadas pertinentes.
- ☐ Posibilita a la alta dirección optimizar el uso de los recursos considerando las consecuencias de sus decisiones a largo y corto plazo.
- ☐ Proporciona los medios para identificar las acciones para abordar las consecuencias previstas y no previstas en la provisión de productos y servicios.

### 2.3.60. Trazabilidad.

Capacidad para seguir el histórico, la aplicación o la localización de un objeto (3.6.1).

### 2.3.61. Visión.

Aspiración de aquello que una organización quería llegar a ser, tal como lo expresa la alta dirección.

## 2.4. Definiciones.

**EMAPA:** Empresa de Apoyo a la Producción de Alimentos.

**IBNORCA:** Instituto Boliviano de Normalización y Calidad.

**POA:** Programa Operativo Anual.

**PEE:** Plan Estratégico Empresarial.

**SID:** Sistema de Información Documental (Link: [www.sid.emapa.gob.bo](http://www.sid.emapa.gob.bo)).

	<b>MANUAL</b>	E-EMP/SGC/MC/200
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	Versión 8

### 3. ALCANCE.

#### 3.1. Alcance Certificado.

Actualmente la Empresa de Apoyo a la Producción de Alimentos tiene certificado por los organismos IBNORCA, AFNOR e I-QNET el siguiente alcance:

*“Apoyo y Monitoreo a las Organizaciones de Productores Agrícolas en la Fase de Provisión de Insumos (Semilla, Agroquímicos y Combustible), Gestión de Cartera, Extensión Agrícola, Acopio de Grano en Oriente (Plantas propias) almacenamiento de materia prima para la producción de alimentos, Administración de Almacenes de producto terminado, y Venta en Sucursales, sustentados por sus procesos estratégicos y de apoyo”.*

#### 3.2. Alcance del Sistema Gestión de Calidad.

Con el objetivo de implementar el Sistema de Gestión de Calidad a toda la cadena productiva de EMAPA es que se plantea el siguiente alcance, en el cual se toma en cuenta a los procesos de transformación ver **Anexo I: Mapa de Procesos**.

*“Apoyo y Monitoreo a las Organizaciones de Productores Agrícolas en la Fase de Provisión de Insumos (Semilla, Agroquímicos y Combustible), Gestión de Cartera, Extensión Agrícola, Acopio de Grano en Oriente (Plantas propias), Almacenamiento de materia prima, Transformación para la producción de alimentos, Administración de Almacenes de producto terminado, y Venta en Sucursales, sustentados por sus procesos estratégicos y de apoyo”.*

### 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

#### 4.1. Conocimientos de la Organización y de su contexto

EMAPA ha logrado determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el cumplimiento de los objetivos de calidad y la dirección estratégica y que afectan directa o indirectamente a la capacidad para lograr los resultados previstos del sistema de gestión de la calidad, de acuerdo a la Norma ISO 9001:2015:

En ese sentido se efectuado el análisis de factores externos e internos que afectan a EMAPA descritos en el **Anexo II: Matriz FODA**, en este contexto también se presenta este análisis para cada una de las Gerencias de Área.

#### 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

EMAPA comprende, entiende y define todas sus partes interesadas, proporcionando productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, determinando:

Elaborado por: EMAPA/GG/UPP/MP/JPM-irl-jht	Fecha: 15/05/18	Página 9 de 36
--	-----------------	----------------

	<b>MANUAL</b>	E-EMP/SGC/MC/200
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	Versión 8

Las partes interesadas pertinentes al SGC son mostradas en el **Anexo III: Mapa de Partes Interesadas**.

Los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el SGC son descritos en el **Anexo IV: Requisitos de las Partes Interesadas**.

Anualmente se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes.

#### **4.3. Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.**

De acuerdo a los apartados 4.1 y 4.2 se define el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad de la Empresa de Apoyo a la Producción de Alimentos, de la siguiente manera:

*“Apoyo y Monitoreo a las Organizaciones de Productores Agrícolas en la Fase de Provisión de Insumos (Semilla, Agroquímicos y Combustible), Gestión de Cartera, Extensión Agrícola, Acopio de Grano en Oriente (Plantas propias) almacenamiento de materia prima para la producción de alimentos, Administración de Almacenes de producto terminado, y Venta en Sucursales, sustentados por sus procesos estratégicos y de apoyo”.*

El alcance está disponible en la plataforma SID (Sistema de Información Documental) para su revisión y consulta a nivel nacional.

Para el alcance planteado, EMAPA excluye los siguientes requisitos correspondientes a la Norma NB ISO 9001:2015

**8.3. Diseño y Desarrollo de los Productos y Servicios.** Por el servicio que ofrece EMAPA a través de la provisión de insumos agrícolas, el requisito no aplica, **ya que las funciones y objetivos se han determinado por los entes cabeza de sector como el Ministerio de Desarrollo Productivo y Economía Plural**, con el objetivo establecido en el nuevo modelo nacional productivo, determinado en la Constitución Política del Estado y el Decreto Supremo N°29230. La no aplicación de este requisito no afecta a la capacidad o responsabilidad de la Empresa para proporcionar servicios que cumplan con los requisitos del cliente y/o sociedad.

En los Procesos de Provisión de Insumos Agrícolas, Extensión Agrícola y Administración de Almacenes de Producto Terminado, no existen actividades de diseño de producto, únicamente se presentan etapas de Planificación para la realización del servicio.

	<b>MANUAL</b>	E-EMP/SGC/MC/200
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	Versión 8

#### 4.4. Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos.

EMAPA establece, implementa, mantiene y mejora continuamente su SGC desde el año 2010, tomando en cuenta todos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo a la norma ISO 9001:2008 y ahora con la ISO 9001:2015.

EMAPA determino los procesos necesarios para el SGC y su aplicación a través de la oficina central y todas sus oficinas regionales, determinando:

- ☞ Las entradas requeridas y las salidas esperadas de los procesos, descritas en el Manual de Procesos y Procedimientos aprobado en la Empresa.
- ☞ La secuencia e interacción de estos procesos, descrito en el **Anexo I: Mapa de Procesos**.
- ☞ Los criterios y la aplicación de estos reflejados en Indicadores de Desempeño se encuentran descritos en las Fichas de Procesos que forman parte del Manual de Procesos y Procedimientos, los cuales sirven para asegurarse de la operación eficaz y el control.
- ☞ Los recursos necesarios para estos procesos y asegurando su disponibilidad, reflejados en el Plan Estratégico Empresarial (**PEE**) y en el Programa Operativo Anual (**POA**) de cada gestión.
- ☞ La asignación de responsabilidades y autoridades para estos procesos definidos en el **Anexo V: Organigrama de EMAPA**. Además la dirección ha definido y asignado autoridad a todo el personal que dirige, controla y ejecuta trabajos que afectan la calidad de los servicios, como también se observa en el Manual de Organización y Funciones (MOF) de EMAPA, realizado según el Sistema de Organización Administrativa (SOA) y la definición de actividades por cargo en los Programas Operativos Anuales Individual (POAI's).
- ☞ Los riesgos y oportunidades de la empresa son descritos en el **Anexo II: Matriz FODA** y en el formato definido en el **Anexo VI: Matriz de Riesgos y Oportunidades**, el cual deberá estar en función a los Objetivos de Calidad que para nuestra empresa son representados por los Objetivos del POA, en el caso de la Matriz de Riesgos esta deberá ser validada por las Gerencias, Unidades o áreas organizacionales de la empresa por medio de un Vo Bo de los dueños de proceso.
- ☞ La evaluación de los procesos y la implementación de cualquier cambio que sea necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos, se realiza mediante los Indicadores de Desempeño de los Procesos, descritos en las Fichas de Proceso.

Elaborado por: EMAPA/GG/UPP/MP/JPM-irl-jht	Fecha: 15/05/18	Página 11 de 36
--	-----------------	-----------------

	<b>MANUAL</b>	E-EMP/SGC/MC/200
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	Versión 8

- ☞ La mejora de los Procesos y el Sistema de Gestión de la Calidad, mediante el Seguimiento y Control a los mismos, y el desarrollo de las Auditorías Internas y Externas del Sistema de Gestión de la Calidad.

EMAPA mantiene Información Documentada para apoyar la operación de sus procesos, descritos en Manuales, Procedimientos, Registros, Instructivos, etc. registrados en la Lista Maestra de Documentos “E-EMP/SGC/P/201 R01” y la Lista Maestra de Registros “E-EMP/SGC/P/201 R02”.

EMAPA conserva la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado tanto en físico como en medio digital en el Sistema de Información Documental (SID) [www.sid.emapa.gob.bo](http://www.sid.emapa.gob.bo).

## 5. LIDERAZGO.

### 5.1. Liderazgo y Compromiso.

#### 5.1.1 Generalidades

La Alta dirección demuestra liderazgo y compromiso con respecto al Sistema de Gestión de la Calidad:

- ☞ Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, mediante el desarrollo de la Revisión por la Dirección realizada una vez por año.
- ☞ Asegurándose del establecimiento y revisión de la Política de la Calidad descritos en el **Anexo VII: Misión, Visión y Política de la Calidad** y los Objetivos descritos en el POA de la empresa, para el Sistema de Gestión de la Calidad, mismos que son compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización (POA).
- ☞ Asegurándose de la interacción de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad en los Procesos de EMAPA como se puede ver en el **Anexo I: Mapa de Procesos**.
- ☞ Promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos.
- ☞ Asegurándose de que los recursos para el Sistema de Gestión de la Calidad estén disponibles.
- ☞ Comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos.

Elaborado por: EMAPA/GG/UPP/MP/JPM-irl-jht	Fecha: 15/05/18	Página 12 de 36
--	-----------------	-----------------

	<b>MANUAL</b>	E-EMP/SGC/MC/200
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	Versión 8

- ☐ Asegurándose de que el Sistema de Gestión de la Calidad logre los resultados previstos, mediante los seguimientos trimestrales realizados por el área de Planificación al POA y la Revisión por la Dirección descrita en el Procedimiento Revisión por la Dirección “E-EMP/SGC/P/206”.
- ☐ Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.
- ☐ Promoviendo la mejora, mediante la aplicación de una serie de Herramientas, tales como las Auditorías Internas y Externas, Revisiones por la Dirección, Seguimiento a los Procesos, Verificaciones de Proceso, Acciones Correctivas, Control de Salidas No Conformes, Matriz de Riesgos y Oportunidades, Encuestas y otros.
- ☐ Apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.

### 5.1.2. Enfoque al cliente.

La alta dirección demuestra liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose de que:

- ☐ Se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales reglamentarios aplicables, descritos en el **Anexo IX: Requisitos para Productos y Servicios**.
- ☐ Se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente, descritos en el **Anexo II: Matriz FODA** y el **Anexo VI: Matriz de Riesgos y Oportunidades**.
- ☐ Se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente, al contar y aplicar el Procedimiento Retroalimentación del Cliente “E-EMP/GG/P/106”.

## 5.2. Política.

### 5.2.1. Establecimiento de la Política de la Calidad

EMAPA establece, implementa y mantiene su política de la calidad, cumpliendo los requisitos exigidos en la norma ISO 9001:2015, descrita en el **Anexo VII: Misión, Visión y Política de la Calidad**, aspectos como el propósito de la empresa se encuentran definidos en el Decreto Supremo N°29230 y el Decreto Supremo N°29710, la mejora continua de la misma se contempla en el Procedimiento de Revisión por la Dirección “E-EMP/SGC/P/206”.

Elaborado por: EMAPA/GG/UPP/MP/JPM-irl-jht	Fecha: 15/05/18	Página 13 de 36
--	-----------------	-----------------

	<b>MANUAL</b>	E-EMP/SGC/MC/200
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	Versión 8

### 5.2.2. Comunicación de la Política de la Calidad.

La política de EMAPA cumple con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 cumpliendo que:

- ☐ Este disponible y se mantenga como información documentada, en el Manual del SGC descrito en el **Anexo VII: Misión, Visión y Política de la Calidad**, además de encontrarse difundido en el Sistema de Información Documental - SID [www.sid.emapa.gob.bo](http://www.sid.emapa.gob.bo).
- ☐ Es Comunicada, entendida y aplicada dentro la organización, mediante Notas Internas empleando medios como el, fax, teléfono, correo electrónico institucional,, la comunicación directa verbal y escrita (soporte físico y digital).
- ☐ Está disponible para las partes interesadas pertinentes, mediante cuadros donde se tiene impreso la misión, visión, y política de la calidad, los cuales son ubicados estratégicamente a nivel nacional, otro medio en donde se encuentra disponible es la página web institucional de EMAPA [www.emapa.gob.bo](http://www.emapa.gob.bo), la misma que puede ser visitada por cualquier servidor (a) publico (a) o cualquier persona que así lo desee.
- ☐ También se cuentan con salvapantallas en cada una de las computadoras personales de los servidores donde se puede leer la política de la calidad, este es otro de los medios que se están utilizando para la comunicación y difusión de la política de la calidad.

### 5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.

EMAPA se asegura de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda la organización, asignando la responsabilidad y autoridad para:

- ☐ Asegurar que el SGC es conforme con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 esto de acuerdo al Manual de Organización y Funciones (MOF) de EMAPA realizado según el Sistema de Organización Administrativa (SOA) y la definición de actividades por cargo en los Programas Operativos Anuales Individual (POAI's).
- ☐ Además EMAPA asegura que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas, descritas en las Fichas de Proceso.
- ☐ Informar, en particular a la alta dirección y de acuerdo al procedimiento Revisión por la Dirección "E-EMP/SGC/P/206", sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y sobre las oportunidades de mejora, descritos en el **Anexo II: Matriz FODA**.

Elaborado por: EMAPA/GG/UPP/MP/JPM-irl-jht	Fecha: 15/05/18	Página 14 de 36
--	-----------------	-----------------

	<b>MANUAL</b>	E-EMP/SGC/MC/200
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	Versión 8

-  Asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización, descrito en el **Anexo VII: Mapa de Clientes por Proceso** y el **Anexo IX: Requisitos para Productos y Servicios**.
-  Asegurarse de que la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios de acuerdo al Procedimiento Revisión por la Dirección "E-EMP/SGC/P/206".

## 6. PLANIFICACIÓN.

### 6.1. Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades.

#### 6.1.1. Al planificar el SGC.

La organización considera las cuestiones referidas en el apartado 4.1. y los requisitos referidos en el 4.2. y determina los riesgos y oportunidades que se abordan para:

- a) asegurar que el SGC pueda lograr sus resultados previstos;
- b) aumentar los efectos deseables;
- c) prevenir o reducir efectos no deseados;
- d) lograr la mejora.

#### 6.1.2. La organización planifica,

- a) las acciones para abordar riesgos y oportunidades, descritos en el **Anexo II: Matriz FODA** y el **Anexo VI: Matriz de Riesgos y Oportunidades**;
- b) la manera de:
  - 1) integrar e implementar las acciones en sus procesos del SGC (4.4.)
  - 2) evaluar la eficacia de estas acciones.

Todos estos aspectos tomados en cuenta dentro con la Programación Operativa Anual (POA), la misma que tiene como apoyo al Sistema de Programación de Operaciones (SPO) establecido en la Ley N° 1178 de Administración y control Gubernamental.

### 6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos.

#### 6.2.1. EMAPA establece objetivos de calidad,

Cada gestión, para las funciones, niveles pertinentes y procesos necesarios para el SGC, los cuales están descritos en el POA de la empresa documento que es aprobado cada gestión por el Gerente General mediante Resolución Administrativa, estos objetivos son coherentes con la Política de la Calidad, medibles, toman en cuenta los requisitos aplicables, son pertinentes para la conformidad de los productos y servicios, aumento de la satisfacción del cliente, son objeto de seguimiento, son comunicados, son actualizados y se mantienen como información documentada.

Elaborado por: EMAPA/GG/UPP/MP/JPM-irl-jht	Fecha: 15/05/18	Página 15 de 36
--	-----------------	-----------------

	<b>MANUAL</b>	E-EMP/SGC/MC/200
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	Versión 8

### 6.2.2. Al planificar cómo lograr sus objetivos de la calidad,

La organización determina:

- a) qué se va hacer para lograr los objetivos coordinando con cada gerencia este tema;
- b) qué recursos se requerirán;
- c) quién será responsable;
- d) cuándo se finalizará;
- e) cómo se evaluarán los resultados.

Para este fin la Unidad de Planificación y Proyectos cuenta con el Procedimiento de Elaboración y Seguimiento al POA y Presupuesto "E-EMP/UPP/P/281", mediante el cual se efectúa la respectiva coordinación con todas las gerencias, se planifican las acciones para lograr y alcanzar los objetivos de calidad, se generan reportes trimestrales de seguimiento sobre el avance y consecución de los objetivos y se plantean acciones correctivas en caso de no ejecutarse, también pueden plantearse reformulaciones las cuales deberán aprobarse mediante Resolución Administrativa.

### 6.3. Planificación de los Cambios.

EMAPA a la hora de identificar la necesidad de cambios para el SGC, los lleva a cabo de manera planificada, considerando;

- ☞ El propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales;
- ☞ La integridad del SGC;
- ☞ La disponibilidad de recursos;
- ☞ La asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

Todo esto contemplado en la revisión por la dirección de acuerdo al Procedimiento Revisión por la Dirección "E-EMP/SGC/P/206".

## 7. APOYO.

### 7.1 Recursos.

#### 7.1.1. Generalidades.

EMAPA determina y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC, considerando:

- ☞ Las capacidades y limitaciones de los recursos internos y externos, identificados en el **Anexo II: Matriz FODA**.
- ☞ Lo que se necesita obtener de los proveedores externos, descrito en el **Anexo IV: Requisitos de las Partes Interesadas**.

Elaborado por: EMAPA/GG/UPP/MP/JPM-irl-jht	Fecha: 15/05/18	Página 16 de 36
--	-----------------	-----------------

	<b>MANUAL</b>	E-EMP/SGC/MC/200
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	Versión 8

### 7.1.2. Personas.

EMAPA en coordinación con la Gerencia Administrativa Financiera y el área de Recursos Humanos, determina y proporciona las personas necesarias de acuerdo al organigrama, el Manual de Organización y Funciones (MOF) "E-EMP/GG/MOF/104", el Sistema de Organización Administrativa (SOA) y la definición de actividades por cargo en los Programas Operativos Anuales Individuales (POAI's), para la implementación eficaz del SGC y para la operación y control de sus procesos como se describe en las Fichas de Procesos, para todo esto anteriormente mencionado se contempla el uso de:

- ☞ Reglamento Interno de Personal (RIP).
- ☞ Reglamento Específico Sistema de Administración de Personal "E-EMP/GAF/RESAP/507".
- ☞ Reglamento Interno para la Gestión de Capacitaciones y Procedimiento para la Ejecución de Capacitaciones.
- ☞ Programación Operativa Anual Individual (POAI).

### 7.1.3. Infraestructura.

EMAPA determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios, incluyendo:

- ☞ Edificios y servicios asociados; EMAPA cuenta con una Oficina Nacional en la ciudad de La Paz, tiene presencia nacional a través de sus Oficinas Regionales en los departamentos de Beni, Cochabamba, Chuquisaca, Potosí, Tarija y Santa Cruz, y una Oficina en Oruro, además de contar con dos plantas propias en los Municipios de Cuatro Cañadas y San Pedro, todas estas instalaciones cuentan con los servicios asociados necesarios para el normal desarrollo de los procesos.
- ☞ Equipos, incluyendo hardware y software; en las oficinas se cuentan con equipos de computación, computadoras portátiles, escáneres, impresoras, sistemas de internet, etc. para el desarrollo de los trabajos de orden administrativo, dichos equipos cuentan con el software necesario.
- ☞ Las plantas se encuentran debidamente equipadas y disponen de humidímetros, probadoras, balanza de precisión, balanza quintalera, balanza camionera, secadora de grano, etc. para el desarrollo de las actividades.
- ☞ Recursos de transporte; se cuenta con camionetas para el transporte de los servidores públicos a las plantas, almacenes y ventas en sucursales, también en coordinación con el área de logística se coordina con proveedores externos el transporte para la distribución de M<sup>o</sup>P<sup>o</sup> y producto terminado a nivel nacional.

	<b>MANUAL</b>	E-EMP/SGC/MC/200
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	Versión 8

- ☞ Tecnología de la información y la comunicación; EMAPA cuenta con el área de sistemas quienes van proporcionando herramientas para la tecnología de la información y comunicación como ser el correo institucional, la página web, el Sistema de Procedimiento de Información Alimentaria (SPIA) con sus diferentes módulos para las distintas gerencias, entre otros medios para un mejor desarrollo de las operaciones en los procesos.
- ☞ Infraestructura Productiva propia en proceso de construcción en diferentes regiones a nivel nacional las mismas que complementaran las necesidades de la empresa.

Todas estas instalaciones, equipos y recursos son controlados, distribuidos y asignados por la Gerencia Administrativa Financiera, el área de Activos Fijos y el área de Servicios Generales.

#### **7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos.**

EMAPA proporciona ambientes apropiados para la operación de los procesos, considerando factores humanos y físicos, dentro de los factores humanos y en coordinación con el área de transparencia van generando ambientes de trabajo no discriminatorios, tranquilos y libres de conflictos, considerando los factores físicos en coordinación con la Gerencia Administrativa Financiera proporcionando ambientes cómodos, bien iluminados, higiénicos y libres de ruido, coordinando con todas las otras gerencias a nivel nacional, en plantas y oficinas, el área de servicios generales son los principales responsables y encargados de asegurar estos requisitos que exige la norma.

#### **7.1.5. Recursos de seguimiento y medición.**

##### **7.1.5.1. Generalidades**

EMAPA toma en cuenta el seguimiento y medición para asegurar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos.

- ☞ De acuerdo a las Ficha de Procesos, se asegura que los recursos proporcionados sean apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas;
- ☞ Se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua para su propósito, se mantienen registros para los distintos procesos dentro de los distintos procedimientos.
- ☞ Se ha implementado el registro **Seguimiento a los Procesos "E-EMP/SGC/MC/200 R03" Ver Anexo X.**

Elaborado por: EMAPA/GG/UPP/MP/JPM-irl-jht	Fecha: 15/05/18	Página 18 de 36
--	-----------------	-----------------

	<b>MANUAL</b>	E-EMP/SGC/MC/200
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	Versión 8

### 7.1.5.2. Trazabilidad de las mediciones.

EMAPA toma en cuenta la trazabilidad de las mediciones como un requisito esencial para proporcionar confianza en la validez de los resultados de la medición, razón por la cual todo equipo es:

- ☞ Calibrado y/o verificado a intervalos especificados, trabajando de acuerdo al Procedimiento de Mantenimiento “E-EMP/SGC/P/214”, donde especifica el trabajo conjunto con los proveedores externos como Métrica e IBMETRO, entre otros;
- ☞ Todos nuestros equipos están bien identificados donde se declara su estado, con etiquetas/stickers que son pegados en lugares legibles para su rápida identificación;
- ☞ Estos equipos están debidamente protegidos contra ajustes, daños o deterioro que pudieran invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición.

### 7.1.6. Conocimientos de la organización.

La organización determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.

EMAPA cuenta con 10 años de experiencia en el rubro alimenticio, y un conocimiento profundo en los diferentes procesos de granos, los cuales son transmitidos al personal nuevo en las diferentes áreas de trabajo, siendo de fuentes internas como, experiencia adquirida por el personal, mejoras en los procesos, productos y servicios, así también como fuentes externas como normas, consultorías externas y conferencias, entre otros.

## 7.2. Competencia

EMAPA se asegura de:

- ☞ Determinar la competencia necesaria de los servidores públicos que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del SGC, descrito en los Programas Operativos Anuales Individual (POAI's) y el MOF.
- ☞ De que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas, descrito en los POAI's.
- ☞ Que cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas, trabajando con un plan de capacitaciones a cargo del área de Recursos Humanos en base al Procedimiento Ejecución de Capacitaciones en EMAPA “E-EMP/SAP/P/001”.

Elaborado por: EMAPA/GG/UPP/MP/JPM-irl-jht	Fecha: 15/05/18	Página 19 de 36
--	-----------------	-----------------

	<b>MANUAL</b>	E-EMP/SGC/MC/200
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	Versión 8

- ☞ Se mantienen los files de todos los funcionarios desde el inicio de su contratación, y la evaluación de la eficacia se realiza de acuerdo al Reglamento Específico del Sistema de Administración del Personal (RESAP) "E-EMP/GAF/RESAP/507".

### 7.3. Toma de Conciencia.

La organización se asegura de que los servidores públicos que realizan el trabajo bajo el control de EMAPA tomen conciencia de:

- ☞ La política de la calidad;
- ☞ Los objetivos de la calidad pertinentes;
- ☞ Su contribución a la eficacia del SGC, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño;
- ☞ Las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del SGC.
- ☞ Todos estos antes mencionados descritos en la Inducción Inicial periódica a cargo del área de Recursos Humanos, Transparencia, Comunicación y SGC.

### 7.4. Comunicación.

La organización determina las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGC para cada una de las gerencias y regionales del país, para ellos EMAPA trabaja con Hojas de Ruta las cuales incluyen:

- ☞ Que comunicar; descrito en la hoja de ruta en el campo Referencia del Documento.
- ☞ Cuándo comunicar; descrito en el campo Datos de Origen.
- ☞ A quién comunicar; descrito en el campo Primer Destinatario que a su vez cuenta con los campos, destinatario y cargo.
- ☞ Cómo comunicar; descrito en el campo Tipo de Documento, pudiendo estos ser una Comunicación Interna, Comunicación Externa, Circular, Informe Técnico, etc.
- ☞ Quién comunica, descrito en el campo Procedencia y los campos Remitente y Cargo.

Además una de los medios de comunicación directa verbal, son las reuniones entre los procesos de la empresa, cuyas conclusiones quedan detalladas en el **Anexo XI: Acta de Reunión Interna "E-EMP/SGC/MC/200 R06"** y el **Anexo XII: Acta de Reunión Interinstitucional "E-EMP/SGC/MC/200 R07"** para reuniones con otras organizaciones.

### 7.5. Información Documentada.

#### 7.5.1. Generalidades.

Respecto a la Información Documentada manejada en la empresa se debe indicar que se cuenta con un Procedimiento de Gestión de la Información Documentada "E-EMP/SGC/P/201".

Elaborado por: EMAPA/GG/UPP/MP/JPM-irl-jht	Fecha: 15/05/18	Página 20 de 36
--	-----------------	-----------------

	<b>MANUAL</b>	E-EMP/SGC/MC/200
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	Versión 8

En el mencionado documento se establecen los lineamientos necesarios para realizar la gestión de la información documentada en EMAPA de acuerdo a los requisitos de la norma ISO 9001:2015, además de planear, crear, actualizar y controlar la información documentada que EMAPA determine como necesario para contribuir a la eficacia de los procesos establecidos en la empresa.

### **7.5.2. Creación y actualización.**

Al crear y actualizar la información documentada, EMAPA se asegura de que lo siguiente sea apropiado de acuerdo al Procedimiento de Gestión de la Información Documentada "E-EMP/SGC/P/201":

- ☐ La identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia).
- ☐ La información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del SGC, para ello dentro del procedimiento se realiza la evaluación de la pertinencia de la creación o actualización de la información documentada.
- ☐ La revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación, descritos en la Revisión final de la documentación y la Aprobación del Documento.

### **7.5.3. Control de la información documentada.**

#### **7.5.3.1. La información documentada requerida,**

Por el SGC y por la norma ISO 9001:2015, se controla asegurándose de que:

- a) Esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite, descritos en la Distribución de los Documentos Originales, la Remisión de un original a la Unidad Dueño del Proceso y la Carga del documento al (SID).
- b) Esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad), esto se garantiza mediante la Solicitud de Copias Física del documento

Además que en el Sistema SID el acceso a los documentos solo es de lectura impidiendo que estos puedan ser impresos, adicionalmente se debe indicar que los servidores públicos de EMAPA cuentan con un usuario y una contraseña asignado por Sistemas, que les permite el Ingreso autorizado a la Plataforma.

#### **7.5.3.2. Para el control de la información documentada,**

La organización aborda las siguientes actividades de acuerdo al Procedimiento Gestión de la Información Documentada, según corresponda:

Elaborado por: EMAPA/GG/UPP/MP/JPM-irl-jht	Fecha: 15/05/18	Página 21 de 36
--	-----------------	-----------------

	<b>MANUAL</b>	E-EMP/SGC/MC/200
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	Versión 8

- a) Distribución, acceso, recuperación y uso, descrito en la Carga del documento al Sistema de Información Documental y la Comunicación de la Vigencia del Nuevo Documento mediante los documentos que corresponde.
- b) Almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad, de acuerdo a procedimiento se imprimen ejemplares originales del documento, los cuales son entregadas de acuerdo al nivel de importancia de las áreas que están relacionadas con la generación de documentación en la empresa.
- c) Control de cambios el cual se incluye en cada uno de los documentos de la empresa, además de llevar el control de toda la documentación Interna y Externa mediante la Lista Maestra de Documentos Internos "E-EMP/SGC/P/201 R01", Lista Maestra de Registros "E-EMP/SGC/P/201 R02" y la Lista Maestra de Documentos Externos "E-EMP/SGC/P/201 R04".
- d) Conservación y disposición, actualmente la información documentada de la empresa se rige al Reglamento Archivos de EMAPA "E-EMP/UAyP/RAE/552".

## 8. OPERACIÓN.

### 8.1. Planificación y control operacional

EMAPA planifica, implementa y controla los procesos (véase 4.4.) necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, mediante:

- ☞ La determinación de los requisitos para los productos y servicios, definidos en el **Anexo X: Requisitos para Productos y Servicios.**
- ☞ El establecimiento de criterios para:
  - ✓ Los procesos, definidos en las Fichas de Proceso.
  - ✓ La aceptación de los productos y servicios, de acuerdo al Procedimiento Retroalimentación del Cliente "E-EMP/GG/P/106".
- ☞ La determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios, definidos en el Plan Estratégico Empresarial (PEE).
- ☞ La implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios; descritos en las Fichas de Proceso.
- ☞ La organización determina, mantiene y conserva la información documentada en la extensión necesaria para:
  - ✓ Tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado.
  - ✓ Demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos.

La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de EMAPA.

Elaborado por: EMAPA/GG/UPP/MP/JPM-irl-jht	Fecha: 15/05/18	Página 22 de 36
--	-----------------	-----------------

	<b>MANUAL</b>	E-EMP/SGC/MC/200
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	Versión 8

La organización se asegura de que los procesos contratados externamente están controlados (véase 8.4).

## 8.2. Requisitos para los productos y servicios.

### 8.2.1. Comunicación con el cliente.

La comunicación con los clientes incluye:

- ☐ Proporcionar la información relativa a los productos y servicios ver **Anexo X: Requisitos para Productos y Servicios**, adicionalmente también se brinda otra información descrita en los procedimientos operativos de la empresa (Apoyo a la Producción y Colocación de Cartera, Acopio de Grano, Almacenamiento de M<sup>o</sup>P<sup>o</sup>, Gestión de Almacenes y Venta en Sucursales).
- ☐ Tratar las consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios, los cuales se encuentran descritos en el Procedimiento de Venta en Sucursales “E-EMP/UCM/P/481”, Procedimiento Control de Salidas No Conformes “E-EMP/SGC/P/203” y el Procedimiento Retroalimentación del Cliente “E-EMP/GG/P/106”.
- ☐ Obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios incluyendo quejas de los clientes, descrito en el Procedimiento Retroalimentación del Cliente “E-EMP/GG/P/106”;
- ☐ Manipular o controlar la propiedad del cliente; el cual se evidencia mediante las carpetas que la empresa maneja de los Productores Beneficiarios en el proceso de Apoyo a la Producción y Colocación de Cartera.
- ☐ Establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente, descritos en el Procedimiento Control de Salidas No Conformes “E-EMP/SGC/P/203”.

### 8.2.2. Determinación de los requisitos para los productos y servicios.

A la hora de determinar los requisitos de los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes, EMAPA se asegura de que:

- ☐ Los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo:
  - ✓ Cualquier requisitos legal y reglamentario aplicable;
  - ✓ Aquellos considerados necesarios por la organización;
- ☐ La organización cumple con las declaraciones acerca de los productos y servicios que ofrece.

Todo esto descrito en el **Anexo IX: Requisitos para Productos y Servicios**.

Elaborado por: EMAPA/GG/UPP/MP/JPM-irl-jht	Fecha: 15/05/18	Página 23 de 36
--	-----------------	-----------------

	<b>MANUAL</b>	E-EMP/SGC/MC/200
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	Versión 8

### 8.2.3. Revisión de los requisitos para los productos y servicios.

8.2.3.1 EMAPA se asegura de tener la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que ofrece a los clientes. La Organización realiza revisiones antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente, incluyendo en la revisión:

- ☐ Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma;
- ☐ Los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o previsto, cuando sea conocido;
- ☐ Los requisitos especificados por la organización;
- ☐ Los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios;
- ☐ Las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.

Todos estos anteriores descritos en el **Anexo IV: Requisitos de las Partes Interesadas** realizados de acuerdo al **Anexo III: Mapa de Partes Interesadas**.

EMAPA se asegura de que se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.

EMAPA confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando el cliente no proporciona una declaración documentada de sus requisitos.

8.2.3.2 La organización conserva la información documentada, cuando sea aplicable:

- ☐ Sobre los resultados de la revisión, descrito en las diferentes **Actas de Reunión Interna** que se realizaron para dicha revisión.
- ☐ Sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios, por medio de solicitudes de las gerencias.

### 8.2.4. Cambios en los requisitos para los productos y servicios.

EMAPA se asegura de que, cuando se cambien los requisitos para los productos y servicios, la información documentada pertinente sea modificada, y de que las personas pertinentes sean conscientes de los requisitos modificados.

## 8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios.

Tal como se establece en el punto 4.3 "Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad", el punto presente no aplica dentro del alcance del SGC de la empresa.

Elaborado por: EMAPA/GG/UPP/MP/JPM-irl-jht	Fecha: 15/05/18	Página 24 de 36
--	-----------------	-----------------

	<b>MANUAL</b>	E-EMP/SGC/MC/200
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	Versión 8

#### 8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.

##### 8.4.1 Generalidades.

EMAPA se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos.

La organización determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente, descritos en la información documentada diversa para cada Gerencia, Unidad o Área, el detalle de dicha información documentada se encuentra descrita en la Lista Maestra de Documentos "E-EMP/SGC/P/201 R01".

Además EMAPA determina y aplica criterios para la evaluación, selección y el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos de acuerdo al Procedimiento de Contrataciones Administrativas de Bienes y Servicios "E-EMP/UAyP/P/543 R01".

##### 8.4.2. Tipo y Alcance del Control.

EMAPA se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios conformes de manera coherente a sus clientes.

La organización:

- ☞ Se asegura de que los procesos suministrados externamente se controlen en el Sistema de Gestión de la Calidad, como ser los procesos de Transporte, Servicios (Desratización, Fumigación y Limpieza), los cuales se controlan mediante Procedimientos, Instructivos y Registros propios para estos temas.
- ☞ Define los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes.
- ☞ EMAPA toma en consideración:
  - ✓ El impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.
  - ✓ La eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo.
- ☞ Determina la verificación, u otras actividades necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos.

	<b>MANUAL</b>	E-EMP/SGC/MC/200
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	Versión 8

#### 8.4.3. Información para los proveedores externos.

La organización se asegura de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo.

La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para:

- ☐ Los procesos, productos y servicios a proporcionar:
- ☐ La aprobación de:
  - 1) Productos y servicios.
  - 2) Métodos, procesos y equipos.
  - 3) La liberación de productos y servicios.
- ☐ La competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas.
- ☐ Las interacciones del proveedor externo con la organización.
- ☐ El control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la organización.
- ☐ Las actividades de verificación o validación que la organización, o su cliente, pretende llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo. Descrito en el Procedimiento Contrataciones Administrativas de Bienes y Servicios "E-EMP/UAYP/P/543 R01", basado en el Reglamento Específico del Sistema de Administración de Bienes y Servicios (RESABS) "E-EMP/GAF/RESABS 500".

#### 8.5. Producción y provisión del servicio.

##### 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio

EMAPA implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.

Las condiciones controladas incluyen, cuando sea aplicable:

- A.** La disponibilidad de información documentada que defina:
- ☐ Las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar, descritos en las Fichas de Procesos e información documentada detallada en la Lista Maestra de Documentos "E-EMP/SGC/P/201 R01" y la Lista Maestra de Registros "E-EMP/SGC/P201 R02".
  - ☐ Los resultados a alcanzar, **Objetivos de la Calidad** que son los mismos a los declarados en el POA.
- B.** La disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados, definidos de acuerdo al Procedimiento Elaboración y Seguimiento al POA y Presupuesto "E-EMP/UPP/P/281".

Elaborado por: EMAPA/GG/UPP/MP/JPM-irl-jht	Fecha: 15/05/18	Página 26 de 36
--	-----------------	-----------------

	<b>MANUAL</b>	E-EMP/SGC/MC/200
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	Versión 8

- C. La implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios, descritos en la información documentada de los distintos procesos reflejados en registros de seguimiento y medición, así como las fichas de procesos.
- D. El uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos, dado por las Plantas propias de EMAPA y las infraestructuras alquiladas por la empresa (Ingenios, Almacenes y Sucursales de Venta).
- E. La designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida, de acuerdo al Manual de Organización y Funciones E-EMP/GG/MOF/104 y los Programas Operativos Anuales Individuales (POAIS's).
- F. La validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de prestación del servicio, cuándo las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores, en base a **Fichas de Procesos**.
- G. La implementación de acciones para prevenir los errores humanos, contemplados dentro del **Anexo VI: Matriz de Riesgos y Oportunidades**.
- H. La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega, contando con registros en los distintos procesos de EMAPA.

### 8.5.2. Identificación y Trazabilidad.

EMAPA cuenta con el Procedimiento Trazabilidad "E-EMP/SGC/P/216" para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios, identificando además el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación del servicio, además de controlar la identificación única de las salidas, y conserva la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad, mediante la aplicación de registros involucrados en los distintos procesos.

### 8.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

EMAPA cuida la propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos mientras esté bajo el control de la organización o esté siendo utilizado por la misma.

EMAPA identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios.

Elaborado por: EMAPA/GG/UPP/MP/JPM-irl-jht	Fecha: 15/05/18	Página 27 de 36
--	-----------------	-----------------

	<b>MANUAL</b>	E-EMP/SGC/MC/200
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	Versión 8

Cuando la propiedad de un cliente o de un proveedor externo se pierda, deteriore o de algún otro modo se considere inadecuada para su uso, la organización debe informar de esto al cliente o proveedor externo y conservar la información documentada sobre lo ocurrido.

Todos estos puntos son contemplados por EMAPA en cada uno de los procesos operativos de la empresa en los cuales el clientes/beneficiarios entrega información a EMAPA.

#### **8.5.4. Preservación.**

EMAPA preserva las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos, como por ejemplo mediante la aplicación de los siguientes procedimientos:

- ☐ Procedimiento de Transporte “E-EMP/SGC/P/215” y su registro Control Condiciones de Transporte Recepción de Materia Prima e Insumos E-EMP/SGC/P/215 R06.
- ☐ Procedimiento Almacenamiento y Despacho de Materia Prima e Insumos “E-EMP/UAT/P/429”,
- ☐ Procedimiento Selección de Empresas Proveedoras Elegibles, Seguimiento a la Contratación y Distribución de Insumos “E-EMP/INS/P/372”, etc.

Todos estos con el enfoque de asegurar la conformidad con los requisitos.

#### **8.5.5. Actividades posteriores a la entrega.**

EMAPA cumple los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.

Determinando el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, en ese sentido la organización considera:

- A. Los requisitos legales y reglamentarios.
- B. Las consecuencias potenciales no deseadas a sus productos y servicios, descritos en el **Anexo VI: Matriz de Riesgos y Oportunidades**.
- C. La naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios.
- D. Los requisitos del cliente, definidos en el **Anexo IX: Requisitos para Productos y Servicios**, y el **Anexo VIII: Mapa de Clientes por Proceso**.
- E. La retroalimentación del cliente, definida en el Procedimiento Retroalimentación del Cliente “E-EMP/GG/P/206”.

Elaborado por: EMAPA/GG/UPP/MP/JPM-irl-jht	Fecha: 15/05/18	Página 28 de 36
--	-----------------	-----------------

	<b>MANUAL</b>	E-EMP/SGC/MC/200
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	Versión 8

#### 8.5.6. Control de los cambios.

La organización revisa y controla los cambios para la producción o la prestación del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos.

La organización conserva información documentada donde describe los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión., definidos y contemplados en todos los Procedimientos generados en las Gerencia de Área.

#### 8.6. Liberación de los productos y servicios

EMAPA se asegura de que se cumplen los requisitos de los productos y servicios, la organización conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios, incluyendo:

- ☐ Evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación, contando con registro de liberación, para los procesos de las tres gerencias y sus respectivos clientes.
- ☐ Trazabilidad a las personas que autorizan la liberación, al trabajar con registros que llevan firmas y la aclaración de las firmas.

#### 8.7. Control de las salidas no conformes.

##### 8.7.1 EMAPA asegura que las salidas que no sean conformes con los requisitos:

- ☐ Se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada, definidas en el Procedimiento Control de Salidas No Conformes "E-EMP/SGC/P/203" asegurando que se tomen las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios, aplicados también a los productos y servicios no conformes detectados después de la entrega de los productos, durante o después de la provisión de los servicios.

La organización trata las salidas no conformes de las siguientes maneras:

- ☐ Corrección.
- ☐ Separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios.
- ☐ Información al cliente.

Además de que se verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.

Elaborado por: EMAPA/GG/UPP/MP/JPM-irl-jht	Fecha: 15/05/18	Página 29 de 36
--	-----------------	-----------------

	<b>MANUAL</b>	E-EMP/SGC/MC/200
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	Versión 8

**8.7.2 La organización conserva la información documentada que:**

- ☐ Describa la no conformidad.
- ☐ Describa las acciones tomadas.
- ☐ Identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.

Descritos en el registro Salida No Conforme “E-EMP/SGC/P/203 R01” y el registro Producto No Conforme “E-EMP/SGC/P/203 R02”.

**9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.**

**9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación.**

**9.1.1. Generalidades.**

EMAPA determina:

- ☐ Qué necesita seguimiento y medición.
- ☐ Los métodos de seguimiento, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos.
- ☐ Cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición.
- ☐ Cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.

La organización conserva información documentada apropiada como evidencia de los resultados, todos estos definidos y descritos en el Registro Seguimiento a la Ejecución del POA y Presupuesto “E-EMP/UPP/P/281 R04” y el registro Indicadores de Eficiencia y Eficacia “E-EMP/UPP/P/281 R05”, así como el **Anexo X: Seguimiento a los Procesos “E-EMP/SGC/MC/200 R03”**.

**9.1.2. Satisfacción del cliente.**

La organización realiza el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas, de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento de Retroalimentación del Cliente “E-EMP/GG/P/106” de acuerdo al punto 6.7 Retroalimentación mediante Encuestas de Satisfacción del Cliente.

**9.1.3. Análisis y evaluación.**

EMAPA analiza y evalúa los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición.

Los resultados del análisis son utilizados para evaluar:

- ☐ La conformidad de los productos y servicios.

Elaborado por: EMAPA/GG/UPP/MP/JPM-irl-jht	Fecha: 15/05/18	Página 30 de 36
--	-----------------	-----------------

	<b>MANUAL</b>	E-EMP/SGC/MC/200
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	Versión 8

- ☐ El grado de satisfacción del cliente.
- ☐ El desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.
- ☐ Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz.
- ☐ La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades.
- ☐ El desempeño de los proveedores externos.
- ☐ La necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la calidad.

Todo esto definido y descrito en el Procedimiento Revisión por la Dirección “E-EMP/SGC/P/206”, además para el seguimiento y medición de los procesos, se cuenta con el **Seguimiento a los Procesos “E-EMP/SGC/MC/200 R03”**, donde los procesos son evaluados en base a la norma ISO 9001:2015.

## 9.2. Auditoria Interna.

### 9.2.1. EMAPA lleva a cabo auditorías internas,

A intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión de la calidad:

a) es conforme con:

- 1) los requisitos propios de la organización para su sistema de gestión de la calidad;
- 2) los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001:2015.

b) se implementa y mantiene eficazmente.

Todo esto definido y descrito en el Procedimiento Auditorías Internas del SGC “E-EMP/SGC/P/204”.

### 9.2.2. La organización:

- ☐ Planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que deben tener en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la organización y los resultados de las auditorías previas, descrito en el Procedimiento Auditoría Interna del SGC “E-EMP/SGC/P/204”;
- ☐ Define los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría, descritos en la Planificación de las Auditorías.
- ☐ Selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría, definidos y descritos en la Preparación de la Auditoría del Procedimiento Auditoría Interna del SGC E-EMP/SGC/P/204;

Elaborado por: EMAPA/GG/UPP/MP/JPM-irl-jht	Fecha: 15/05/18	Página 31 de 36
--	-----------------	-----------------

	<b>MANUAL</b>	E-EMP/SGC/MC/200
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	Versión 8

- ☐ Asegurarse de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente, definido y descrito en el punto Elaboración y Presentación del Informe de Auditoría.
- ☐ Realizar las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada, de acuerdo al Procedimiento Acciones Correctivas “E-EMP/SGC/P/205”;
- ☐ Conservar información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría descrito en el Programa Auditoría Internas del SGC “E-EMP/SGC/P/204 PR01”, en el Plan de Auditorías Internas al SGC “E-EMP/SGC/P/204 R02” y de los resultados de las auditorías descrito en el Informe de Auditoría Interna del SGC “E-EMP/SGC/P/204 R05”.

### 9.3. Revisión por la Dirección.

#### 9.3.1. Generalidades.

La alta dirección revisa el sistema de gestión de la calidad de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la Empresa, descrito en el Procedimiento Revisión por la Dirección “E-EMP/SGC/P/P/206”.

#### 9.3.2 Entrada de la revisión por la dirección

La revisión por la dirección se planifica y lleva a cabo incluyendo consideraciones como:

- ☐ El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas.
- ☐ Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC.
- ☐ La información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a:
  - ✓ La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes.
  - ✓ El grado en que se han logrado los objetivos de la calidad.
  - ✓ El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.
  - ✓ Las no conformidades y acciones correctivas.
  - ✓ Los resultados de seguimiento y medición.
  - ✓ Los resultados de las auditorías.
  - ✓ El desempeño de los proveedores externos.
- ☐ La adecuación de los recursos.
- ☐ La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.
- ☐ Las oportunidades de mejora.

Elaborado por: EMAPA/GG/UPP/MP/JPM-irl-jht	Fecha: 15/05/18	Página 32 de 36
--	-----------------	-----------------

	<b>MANUAL</b>	E-EMP/SGC/MC/200
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	Versión 8

Todas estas consideraciones tomadas en cuenta, definidas y descritas en el Procedimiento Revisión por la Dirección “E-EMP/SGC/P/P/206”.

### 9.3.3. Salidas de la revisión por la dirección.

Las salidas de la revisión por la dirección incluyen las decisiones y acciones relacionadas con:

- ☐ Las oportunidades de mejora.
- ☐ Cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad.
- ☐ Las necesidades de recursos.

La organización conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección, descritos en el registro Acta de Revisión por la Dirección “E-EMP/SGC/P/206 R01”.

## 10. MEJORA.

### 10.1. Generalidades.

La empresa determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar su satisfacción

Estas incluyen:

- ☐ Mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras, de acuerdo al **Anexo IX: Requisitos para Productos y Servicios** y el Procedimiento Retroalimentación del cliente “E-EMP/GG/P/106”.
- ☐ Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados, de acuerdo al **Anexo VI: Matriz de Riesgos y Oportunidades**.
- ☐ Mejorar el desempeño y la eficacia del sistema, de acuerdo a las correcciones, acciones correctivas, acciones definidas en el acta de revisión por la dirección considerando cualquier cambio que afecte al Sistema de Gestión de la Calidad.

### 10.2. No conformidad y Acción Correctiva.

**10.2.1 Cuando ocurre una no conformidad, incluida cualquier originada por quejas, la organización:**

- ☐ Reacciona ante la no conformidad y cuando sea aplicable:
  - 1) toma acciones para controlarla y corregirla.
  - 2) hace frente a las consecuencias.

Elaborado por: EMAPA/GG/UPP/MP/JPM-irl-jht	Fecha: 15/05/18	Página 33 de 36
--	-----------------	-----------------

	<b>MANUAL</b>	E-EMP/SGC/MC/200
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	Versión 8

- ☞ Evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante:
  - 1) la revisión y el análisis de la no conformidad.
  - 2) la determinación de las causas de la no conformidad.
  - 3) la determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir.
- ☞ Implementa cualquier acción necesaria.
- ☞ Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.
- ☞ Si fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados, durante la planificación de acuerdo a la Matriz de Riesgos y Oportunidades descrita en el **Anexo VI** y,
- ☞ Si fuera necesario, hacer cambios al sistema de gestión de la calidad, de acuerdo al Procedimiento Revisión por la Dirección “E-EMP/SGC/P/206”.

Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

Todo esto se encuentra definido y descrito en el Procedimiento Control de Salidas No Conformes “E-EMP/SGC/P/203”.

**10.2.2. La organización conserva información documentada como evidencia de:**

- ☞ La naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente.
- ☞ Los resultados de cualquier acción correctiva.

Todos estos aspectos descritos en el Procedimiento Acciones Correctivas “E-EMP/SGC/P/205”.

**10.3. Mejora Continua.**

La mejora continua de la empresa se refleja mediante la Planificación realizada para cada gestión, la ampliación del alcance de la empresa, la actualización de los procesos y procedimientos, la implementación de acciones correctivas, el análisis de datos, los cuales permiten mejorar la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Además la organización considera los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua, de acuerdo al Procedimiento Revisión por la Dirección “E-EMP/SGC/P/206”.

	<b>MANUAL</b>	E-EMP/SGC/MC/200
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	Versión 8

## 11. ANEXOS

- Anexo I:** Mapa de Procesos.
- Anexo II:** Matriz FODA.
- Anexo III:** Mapa de Partes Interesadas.
- Anexo IV:** Requisitos de las Partes Interesadas
- Anexo V:** Organigrama de EMAPA.
- Anexo VI:** Matriz de Riesgos y Oportunidades.
- Anexo VII:** Misión, Visión y Política de la Calidad.
- Anexo VIII:** Mapa de Clientes por Procesos.
- Anexo IX:** Requisitos para Productos y Servicios.
- Anexo X:** Seguimiento a Procesos "E-EMP/SGC/MC/200 R03".
- Anexo XI:** Acta de Reunión Interna "E-EMP/SGC/MC/200 R06".
- Anexo XII:** Acta de Reunión Interinstitucional "E-EMP/SGC/MC/200 R07".

## 12. CONTROL DE CAMBIOS.

REVISIÓN	FECHA	CAMBIO EFECTUADO
Versión 1	12-07-10	<ul style="list-style-type: none"> <li>☞ Se adecua el Manual de Sistema de Gestión de Calidad, y se define el alcance del Sistema "Contrataciones Administrativas de Bienes y Servicios"</li> <li>☞ Se efectúa la actualización de los Anexos del Manual.</li> </ul>
Versión 2	27-08-10	<ul style="list-style-type: none"> <li>☞ Se actualiza el Manual de Sistema de Gestión de Calidad.</li> <li>☞ Se adecua el alcance del Sistema para "Apoyo a la Producción"</li> <li>☞ Se efectúa la actualización de los Anexos y registros del Manual.</li> </ul>
Versión 3	17-10-11	<ul style="list-style-type: none"> <li>☞ Se adecua la totalidad del manual al nuevo alcance del sistema de gestión de la calidad: "Apoyo en la Fase de Provisión de Insumos: Semilla, Agroquímicos y Combustible para la Producción Agrícola"</li> <li>☞ Se modifica la totalidad de los Anexos, bajo el siguiente detalle. <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Anexo I: Misión, Visión, Política y Objetivos de Calidad de EMAPA.</li> <li>✓ Anexo II: Mapa de Procesos de EMAPA.</li> <li>✓ Anexo III: Organigrama de EMAPA.</li> <li>✓ Anexo IV: Seguimiento de Objetivos de Calidad.</li> <li>✓ Anexo V: Caracterización de los Procesos.</li> </ul> </li> </ul>
Versión 4	04-11-11	<ul style="list-style-type: none"> <li>☞ Se ha incluido al alcance el proceso de Gestión de Almacenes de Producto Terminado, modificando y ampliando la redacción de los distintos puntos del Manual.</li> <li>☞ Se suprime el Anexo IV: Seguimiento de Objetivos de Calidad.</li> <li>☞ Se cambia el Anexo IV: Seguimiento de los objetivos por el Anexo V: Caracterización de los Procesos.</li> </ul>
Versión 5	19-02-13	<ul style="list-style-type: none"> <li>☞ Se modifica la redacción general del Manual en todos los puntos para su adecuación.</li> <li>☞ Se incluye el nuevo alcance del Sistema de Gestión de la Calidad "Apoyo a las Organizaciones de Productores Agrícolas en la Fase de Provisión de Insumos (Semilla, Agroquímicos y Combustible) y Extensión Agrícola para la Producción de Alimentos, y Administración de Almacenes de Producto Terminado", se actualizó la redacción de todo el manual y sus anexos.</li> </ul>

	<b>MANUAL</b>	<b>E-EMP/SGC/MC/200</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	<b>Versión 8</b>

REVISIÓN	FECHA	CAMBIO EFECTUADO
Versión 5	19-02-13	<ul style="list-style-type: none"> <li>☞ Se modifica y ordena los Anexos del Manual, bajo el siguiente detalle.               <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Anexo I: Misión, Visión, Política y Objetivos de Calidad de EMAPA.</li> <li>✓ Anexo II: Mapa de Procesos de EMAPA.</li> <li>✓ Anexo III: Organigrama de EMAPA.</li> <li>✓ Anexo IV: Fichas de Proceso.</li> </ul> </li> </ul>
Versión 6	13-01-15	<ul style="list-style-type: none"> <li>☞ Se modificó el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, a <i>"Apoyo a las Organizaciones de Productores Agrícolas en la Fase de Provisión de Insumos (Semilla, Agroquímicos y Combustible), Gestión de Cartera y Extensión Agrícola para la Producción de Alimentos, y Administración de Almacenes de Producto Terminado, sustentados por sus procesos estratégicos y de apoyo"</i></li> <li>☞ Se cambian los lineamientos estratégicos de la Empresa Misión, Visión y Política, enmarcados el Plan Estratégico Empresarial (PEE) 2016 – 2020.</li> <li>☞ Se modificó el Mapa de Procesos, incluyendo algunos procesos al mismo.</li> <li>☞ Se dieron de baja del presente documento, los registros generados para la medición de la Satisfacción del Cliente Interno y Externo (Encuestas), las cuales serán incorporadas en el respectivo Procedimiento.</li> <li>☞ Se modificó el código de las Fichas de Proceso, del E-EMP/SGC/MC/200 FP01 al FP08, todos a E-EMP/SGC/MC/200 R01.</li> <li>☞ Se incluye en el presente documento, los Formularios de Seguimiento a los Procesos.</li> <li>☞ También se incluye en el documento, Actas de Reunión Interna e Interinstitucional E-EMP/SGC/MC/200 R06 y E-EMP/SGC/MC/200 R07 respectivamente.</li> </ul>
Versión 7	10-10-16	<ul style="list-style-type: none"> <li>☞ Se modificó el contenido total del Manual de Calidad de acuerdo a los lineamientos establecidos en la nueva versión ISO 9001:2015.</li> <li>☞ Se incluye el Alcance del SGC y el Alcance Certificado.</li> <li>☞ Se añaden los siguientes registros, formatos y anexos bajo el siguiente detalle:               <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Anexo I: Mapa de Procesos.</li> <li>✓ Anexo II: Matriz FODA.</li> <li>✓ Anexo III: Mapa de Partes Interesadas.</li> <li>✓ Anexo IV: Requisitos de las Partes Interesadas</li> <li>✓ Anexo V: Organigrama de EMAPA.</li> <li>✓ Anexo VI: Matriz de Riesgos y Oportunidades.</li> <li>✓ Anexo VII: Misión, Visión y Política de la Calidad.</li> <li>✓ Anexo VIII: Mapa de Clientes por Procesos.</li> <li>✓ Anexo IX: Requisitos para Productos y Servicios.</li> <li>✓ Anexo X: Seguimiento a Procesos "E-EMP/SGC/MC/200 R03".</li> </ul> </li> <li>☞ Se mantienen los siguientes registros:               <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Actas de Reunión Interna "E-EMP/SGC/MC/200 R06".</li> <li>✓ Actas de Reunión Interinstitucional "E-EMP/SGC/MC/200 R07"</li> </ul> </li> </ul>

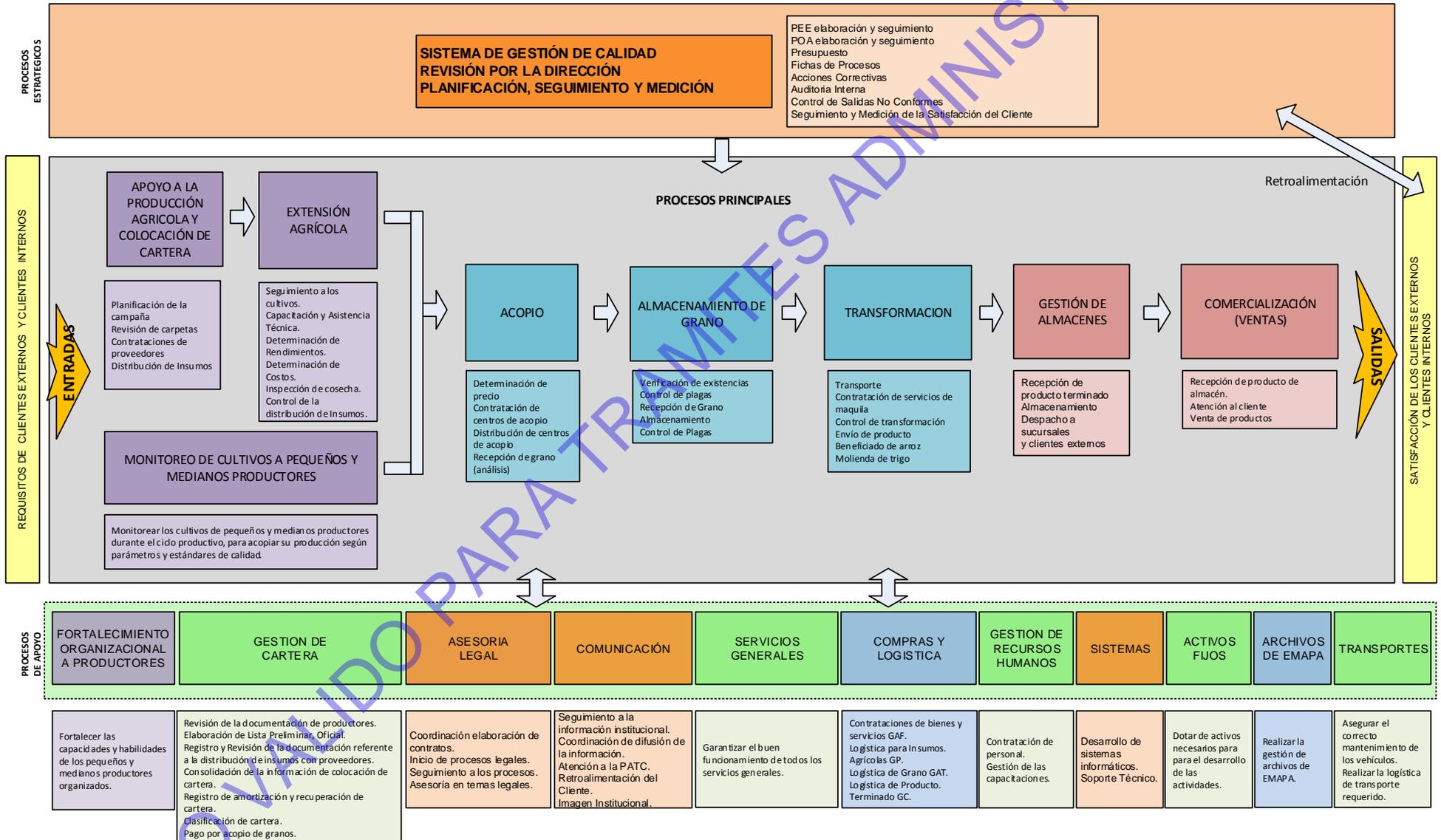


# MAPA DE PROCESOS ISO 9001:2015



Versión 2

## ANEXO I



### ANEXO II

#### FORTALEZAS

1. Alianza estratégica con pequeños y medianos productores y empresarios y trabajo interinstitucional afín y coordinado.
2. Apoyo a la comercialización de producción nacional.
3. Estabilización de precios de alimentos estratégicos en el mercado.
4. Materia prima asegurada por parte de productores beneficiarios a EMAPA.
5. Provisión de insumos agrícolas a pequeños y medianos productores (semillas, agroquímicos y fertilizantes) certificados.
6. Referente a nivel nacional en la generación de información agrícola (maíz, arroz trigo y soya).
7. Recursos humanos competente y con experiencia.
8. Procesos certificados según norma internacional.
9. Presencia institucional y capacidad de respuesta a nivel nacional.
10. Infraestructura productiva propia ubicada estratégicamente.

#### OPORTUNIDADES

1. Apoyo del Estado a las políticas y objetivos como Empresa Pública Estratégica.
2. Mejora e implementación de sistemas informáticos y recursos tecnológicos de la Empresa.
3. Mejora continua de la normativa vigente y procedimientos
4. Inversión en infraestructura y equipamiento propio para el desarrollo adecuado de las actividades de EMAPA.
5. Disponibilidad de recursos (humanos, materiales, tecnológicos y financieros).
6. Posicionamiento institucional.
7. Ingreso a nuevos mercados de bienes y servicios.
8. Política de subvención.
9. Disposición adecuada de bienes reutilizables.
10. Ampliar los Sistemas de Gestión de la Empresa.

#### DEBILIDADES

1. Deficiencias en la coordinación interna de la Empresa.
2. Infraestructura y equipamiento inadecuado e insuficiente para el desarrollo de las actividades y resguardo de la documentación.
3. Normativa y procedimientos insuficientes para el desarrollo de las actividades.
4. Falta de un sistema integrado de información.
5. Falta de inducción y capacitación del personal.
6. Burocracia en procesos administrativos.
7. Insuficientes controles de calidad en la cadena productiva.
8. Carencia de políticas de posicionamiento de marca.
9. Deficiente controles de inventarios.
10. Información histórica parcialmente sistematizada.
11. Falta de trazabilidad integral en la cadena productiva.
12. Estructura organizacional no acorde con las actividades de la entidad.

#### AMENAZAS

1. Cambios en la política de subvención y/o normativa.
2. Dilatación de trámites en entidades externas.
3. Daño de la imagen institucional.
4. Contrabando.
5. Fluctuación extrema de precios.
6. Crisis política, social y económica de la región.
7. Factores climatológicos y bióticos adversos.
8. Dependencia de proveedores de bienes y servicios.
9. Dualidad de funciones entre instituciones públicas.
10. Presión social y política de sectores relacionados con las actividades de la Empresa.

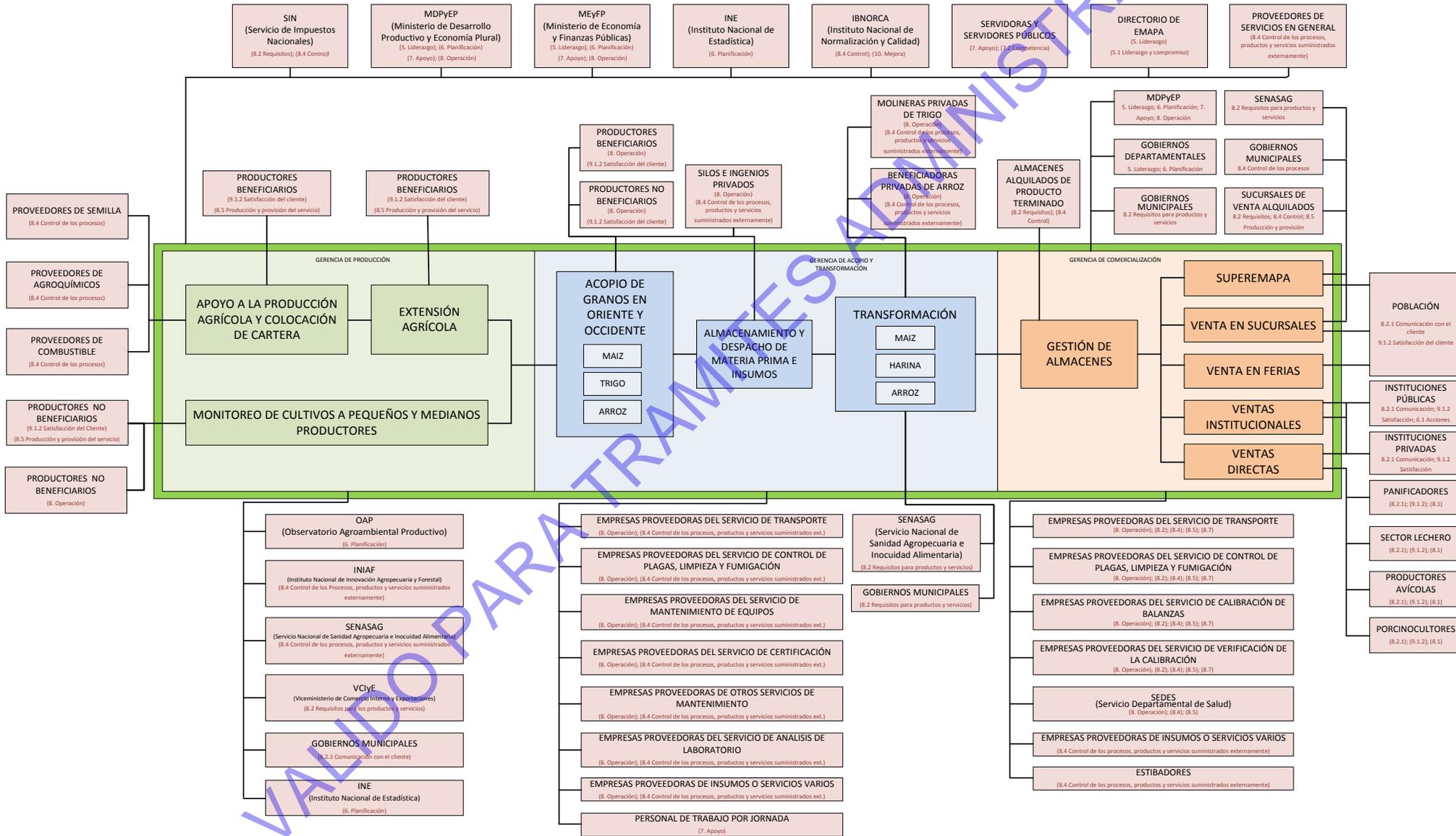


# MAPA DE PARTES INTERESADAS ISO 9001:2015



Versión 1

## ANEXO III



FUENTE: Elaboración en base a los procesos de EMAPA.

NO VÁLIDO PARA TRÁMITES ADMINISTRATIVOS



## REQUISITOS DE LAS PARTES INTERESADAS ISO 9001:2015



Versión 1

### ANEXO IV

Parte Interesada	Proceso Relacionado	Gerencia	Requisitos de la Parte Interesada	Requisitos de EMAPA	Requisito Relacionado Norma ISO 9001:2015
Proveedores de Semilla	Apoyo a la Producción Agrícola y Colocación de Cartera	GP	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pago Oportuno.</li> <li>Ser tomados en cuenta en la siguiente campaña.</li> <li>Especificaciones Técnicas claras.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Calidad de la Semilla (Certificación INIAF del producto).</li> <li>Precios adecuados.</li> <li>Cantidad de Producto disponible.</li> <li>Entrega Oportuna.</li> <li>Capacitación a los Productores (opcional).</li> </ul>	8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.
Proveedores de Agroquímicos		GP	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pago Oportuno.</li> <li>Ser tomados en cuenta en la siguiente campaña.</li> <li>Especificaciones Técnicas claras.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Agroquímicos autorizados de calidad (Certificación SENASAG).</li> <li>Precios adecuados.</li> <li>Cantidad de Producto disponible.</li> <li>Entrega Oportuna.</li> </ul>	8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.
Proveedores de Combustible		GP	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pago Oportuno.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Volumen de Producto disponible.</li> <li>Entrega Oportuna.</li> </ul>	8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.
Productores Beneficiarios	Extensión Agrícola	GP	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrega Oportuna de Insumos Agrícolas y diésel.</li> <li>Calidad de los Insumos Agrícolas entregados.</li> <li>Precio Económico.</li> <li>Entrega de Insumos Agrícolas a comunidades.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recuperación de Cartera.</li> <li>Uso eficiente de la totalidad de los insumos agrícolas y diésel entregados.</li> </ul>	9.1.2. Satisfacción del Cliente. 8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente. 8.5. Producción y provisión del servicio.
		GP	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacitación, asistencia técnica y seguimiento a los cultivos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manejo adecuado de Cultivos para obtener un buen rendimiento.</li> <li>Participación activa en actividades de capacitación, asistencia técnica y seguimiento a los cultivos.</li> <li>Apoyo y predisposición para brindar información a los técnicos.</li> </ul>	9.1.2. Satisfacción del Cliente. 8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente. 8.5. Producción y provisión del servicio.
Productores No Beneficiarios	Monitoreo de Cultivos a Pequeños y Medianos Productores	GP	<ul style="list-style-type: none"> <li>Monitoreo de los Cultivos durante el ciclo productivo, para luego acopiar producción que cumpla con los parámetros y estándares de calidad establecidos por EMAPA.</li> <li>Venta de su producción.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apoyo y predisposición para brindar información a los técnicos.</li> <li>Compra de grano de calidad.</li> </ul>	8. Operación.
OAP (Observatorio Agroambiental Productivo)	Gerencia de Producción	GP	<ul style="list-style-type: none"> <li>Información Estadística Oportuna y de calidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Información Estadística Oportuna y de calidad.</li> </ul>	6. Planificación.
INIAF (Instituto Nacional de Innovación Agropecuaria y Forestal)		GP	<ul style="list-style-type: none"> <li>Información Estadística Oportuna y de calidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Certificar la semilla usada por nuestros productores.</li> </ul>	8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente
SENASAG (Servicio Nacional de Sanidad Agropecuaria e Inocuidad Alimentaria)	Gerencia de Producción	GP	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento de requisitos legales y normativos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atención eficiente.</li> <li>Certificación oportuna.</li> </ul>	8.2. Requisitos para los productos y servicios
VCIyE (Viceministerio de Comercio Interno y Exportaciones)		GP	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión coordinada, para desarrollar el comercio justo como instrumento práctico de la economía solidaria, para beneficio del pequeño productor.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comercialización de Productos (Aporte al Plan Nacional de Desarrollo).</li> <li>Fijación de Precios oportunos en cada campaña.</li> </ul>	8.2. Requisitos para los productos y servicios
Gobiernos Municipales		GP	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento de requisitos legales y normativos.</li> <li>Diversificar el apoyo en el municipio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Socialización del apoyo brindado por EMAPA.</li> </ul>	8.2.1. Comunicación con el cliente
INE (Instituto Nacional de Estadística)		GP	<ul style="list-style-type: none"> <li>Información Estadística Oportuna y de calidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Información Estadística Oportuna y de calidad.</li> </ul>	6. Planificación



## REQUISITOS DE LAS PARTES INTERESADAS ISO 9001:2015



Versión 1

Parte Interesada	Proceso Relacionado	Gerencia	Requisitos de la Parte Interesada	Requisitos de EMAPA	Requisito Relacionado Norma ISO 9001:2015
Productores Beneficiarios	Acopio de Grano en Oriente y Occidente (Maíz, Trigo y Arroz)	GAT	<ul style="list-style-type: none"> <li>Venta del cupo asignado de su producción de grano.</li> <li>Precio de venta que incentive a la producción.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Compra de grano en los parámetros de calidad establecidos por EMAPA.</li> <li>Cumplimiento oportuno de los requisitos exigidos en el procedimiento de acopio.</li> </ul>	8. Operación 9.1.2. Satisfacción del cliente
Productores No Beneficiarios		GAT	<ul style="list-style-type: none"> <li>Venta del cupo asignado de su producción de grano.</li> <li>Precio de venta que incentive a la producción.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Compra de grano en los parámetros de calidad establecidos por EMAPA.</li> <li>Cumplimiento oportuno de los requisitos exigidos en el procedimiento de acopio.</li> </ul>	8. Operación 9.1.2 Satisfacción del cliente
Silos e Ingenios Privados		GAT	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pago Oportuno.</li> <li>Participación en futuras campañas de acopio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Condiciones mínimas para mantener la calidad del producto acopiado.</li> <li>Conservación adecuada del grano acopiado.</li> <li>Control y Seguimiento del grano acopiado.</li> </ul>	8. Operación 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente
Silos e Ingenios Privados	Almacenamiento y Despacho de M <sup>o</sup> P <sup>o</sup> e Insumos	GAT	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordinación oportuna para el almacenamiento de Materia Prima e insumos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordinación oportuna para Almacenamiento de M<sup>o</sup>P<sup>o</sup> e insumos, de acuerdo a contrato firmado y procedimiento de la empresa.</li> <li>Preservación adecuada del grano acopiado.</li> </ul>	8. Operación 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente
Molineras Privadas de Trigo	Transformación (Maíz, Harina, Arroz)	GAT	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pago Oportuno</li> <li>Ser tomados en cuenta en la siguiente gestión.</li> <li>Especificaciones Técnicas Claras de la materia prima recibida y del producto solicitado.</li> <li>Cumplimiento de tiempos y capacidad de almacenamiento según especificaciones técnicas.</li> <li>Incremento del cupo de producción.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento del contrato.</li> <li>Entrega de Producto según Normas de Calidad.</li> <li>Entrega Oportuna.</li> <li>Facilidad para realizar el seguimiento y control del Proceso de Transformación de trigo.</li> <li>Entrega de información oportuna (Kardex de M<sup>o</sup>P<sup>o</sup> y Producto Transformado).</li> <li>Seguimiento y Control de bolsas y etiquetas.</li> <li>Producción de harina de acuerdo a Orden de Producción (dar cumplimiento estricto).</li> <li>Cumplimiento Mapeo de existencias físicas (grano).</li> <li>Pago oportuno por la venta de afrecho de trigo.</li> </ul>	8. Operación 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente
Beneficiadoras Privadas de Arroz		GAT	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pago Oportuno.</li> <li>Ser tomados en cuenta para la siguiente gestión.</li> <li>Especificaciones Técnicas Claras del producto.</li> <li>Retroalimentación sobre el servicio proporcionado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrega de Producto de acuerdo a normas de calidad.</li> <li>Entrega Oportuna.</li> <li>Facilidad para que EMAPA pueda realizar el seguimiento y control del proceso de transformación de Arroz.</li> <li>Comunicación oportuna de las paradas de planta programadas (mantenimiento, limpieza, certificación del SENASAG, etc.)</li> <li>Seguimiento y control de bolsas y etiquetas, contar con un ambiente apropiado para su almacenamiento.</li> </ul>	8. Operación 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente
SENASAG (Servicio Nacional de Sanidad Agropecuaria e Inocuidad Alimentaria)		GAT	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento de requisitos legales y normativos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atención eficiente.</li> <li>Certificación oportuna.</li> </ul>	8.2 Requisitos para productos y servicios
GOBIERNOS MUNICIPALES	GAT	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento de requisitos legales y normativos.</li> <li>Mayor actividad económica en la región.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Socialización del apoyo brindado por EMAPA.</li> <li>Gestión coordinada para la ejecución de los objetivos.</li> </ul>	8.2 Requisitos para productos y servicios	
Empresas Proveedoras del Servicio de Transporte	Gerencia de Acopio y Transformación	GAT	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pago Oportuno.</li> <li>Ser tomados en cuenta en futuras contrataciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento del contrato.</li> <li>Cumplimiento del procedimiento de transporte</li> </ul>	8. Operación 8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente



## REQUISITOS DE LAS PARTES INTERESADAS ISO 9001:2015



Versión 1

Parte Interesada	Proceso Relacionado	Gerencia	Requisitos de la Parte Interesada	Requisitos de EMAPA	Requisito Relacionado Norma ISO 9001:2015
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Especificaciones Técnicas Claras del servicio de transporte.</li> <li>• Diferenciación de la merma contractual de acuerdo a la capacidad en toneladas del camión.</li> <li>• Celeridad en el carguío y descarguio de producto.</li> </ul>		
Empresas Proveedoras del Servicio de Control de Plagas, Limpieza y Fumigación		GAT	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pago Oportuno.</li> <li>• Especificaciones Técnicas Claras del servicio</li> <li>• Comunicación oportuna del cronograma de mantenimiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento del contrato</li> </ul>	8. Operación 8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente
Empresas Proveedoras del Servicio de mantenimiento de equipos		GAT	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pago Oportuno.</li> <li>• Especificaciones Técnicas Claras del servicio</li> <li>• Comunicación oportuna del cronograma de mantenimiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento del contrato</li> <li>• Retroalimentación del estado los equipos intervenidos posterior a la realización del servicio</li> </ul>	8. Operación 8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente
Empresas Proveedoras de Servicio de Certificación		GAT	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación oportuna del cronograma de mantenimiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrega oportuna de los informes y certificados de calibración.</li> </ul>	8. Operación 8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente
Empresas Proveedoras de otros Servicios de Mantenimiento		GAT	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Condiciones de trabajo adecuadas.</li> <li>• Comunicación adecuada y oportuna de la falla o avería encontrada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Celeridad en el Servicio realizado.</li> <li>• Servicio de Calidad y Seguridad</li> <li>• Cumplimiento del Contrato.</li> </ul>	8. Operación 8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente
Empresas Proveedoras del Servicio de Análisis de Laboratorio		GAT	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pago Oportuno.</li> <li>• Especificaciones claras del Análisis.</li> <li>• Muestra representativa y confiable.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados de análisis confiables y confidenciales.</li> <li>• Celeridad en la entrega de los resultados.</li> </ul>	8. Operación 8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente
Empresas Proveedoras de Insumos o Servicios Varios		GAT	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pago Oportuno.</li> <li>• Especificaciones Técnicas Claras del servicio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento del contrato.</li> </ul>	8. Operación 8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente
Personal de trabajo por Jornada		GAT	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pago Oportuno.</li> <li>• Condiciones adecuadas y seguras de trabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de los Horario de trabajo.</li> <li>• Cumplimiento de la Normativa vigente de EMAPA</li> <li>• Disponibilidad, compromiso y responsabilidad.</li> <li>• Resguardo y cuidado de los activos asignados a su cargo.</li> </ul>	7. Apoyo
Almacenes Alquilados de Producto Terminado	Gestión de Almacenes	GC	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pago Oportuno.</li> <li>• Convenios mutuamente beneficiosos.</li> <li>• Mantener en buen estado las instalaciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento del Contrato.</li> <li>• Mejoras de la Infraestructura.</li> <li>• Respuesta inmediata a observaciones (mantenimiento).</li> <li>• Entrega Oportuna de documentos para pagos.</li> <li>• Disponibilidad del dueño (Temas Administrativos)</li> </ul>	8.2. Requisitos para productos y servicios 8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente
SENASAG	Super EMAPA y Venta en Sucursales	GC	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de requisitos legales y normativos de los Productos que se comercializan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Control a los proveedores de productos externos. (El registro SENASAG propio de EMAPA es parte de la gestión de la GAT, el cual se detalla en ese punto)</li> </ul>	8.2. Requisitos para productos y servicios 8.2.2. Determinación de los requisitos para los productos y servicios, a) 1) cualquier requisito legal y reglamentario
Gobiernos Municipales		GC	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de requisitos legales y normativos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención eficiente.</li> <li>• Certificación oportuna (Licencia de funcionamiento).</li> <li>• Flexibilidad en emisión de Licencia Funcionamiento</li> </ul>	8.2. Requisitos para productos y servicios 8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente 8.4.2. Tipo y alcance del control



## REQUISITOS DE LAS PARTES INTERESADAS ISO 9001:2015



Versión 1

Parte Interesada	Proceso Relacionado	Gerencia	Requisitos de la Parte Interesada	Requisitos de EMAPA	Requisito Relacionado Norma ISO 9001:2015
Sucursales de Venta Alquilados	Super EMAPA y Venta en Sucursales	GC	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pago Oportuno.</li> <li>Convenios mutuamente beneficiosos.</li> <li>Mantener en buen estado las instalaciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento del Contrato.</li> <li>Mejoras de la Infraestructura.</li> <li>Disponibilidad del dueño (Temas Administrativos)</li> <li>Entrega Oportuna de documentos para pagos.</li> </ul>	8.2. Requisitos para productos y servicios 8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente 8.5. Producción y provisión del servicio
Población		GC	<ul style="list-style-type: none"> <li>Producto de Calidad.</li> <li>Precio y Peso Justos.</li> <li>Atención de calidad y calidez.</li> <li>Cantidad disponible.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fidelidad del cliente.</li> <li>Retroalimentación del cliente.</li> <li>Cumplimiento de requisitos exigidos para la venta.</li> <li>Que el cliente no incurra en agio y especulación.</li> </ul>	8.2.1. Comunicación con el Cliente 9.1.2. Satisfacción del cliente
Población	Venta en Ferias	GC	<ul style="list-style-type: none"> <li>Producto de Calidad.</li> <li>Precio y Peso Justos.</li> <li>Atención de calidad y calidez.</li> <li>Cantidad disponible.</li> <li>Mayor cobertura.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fidelidad del cliente.</li> <li>Retroalimentación del cliente.</li> <li>Cumplimiento de requisitos exigidos para la venta.</li> <li>Que el cliente no incurra en agio y especulación.</li> <li>Buena aceptación de la Feria en la Población.</li> </ul>	8.2.1. Comunicación con el Cliente 9.1.2. Satisfacción del cliente
Instituciones Públicas	Ventas Institucionales	GC	<ul style="list-style-type: none"> <li>Producto de Calidad.</li> <li>Precio y Peso Justos.</li> <li>Atención de calidad y calidez.</li> <li>Cantidad disponible.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fidelidad del cliente.</li> <li>Pago Oportuno.</li> <li>Convenios mutuamente beneficiosos.</li> <li>Flexibilización en el plazo de entrega ante factores externos (Ejemplo: Factores Climatológicos)</li> </ul>	8.2.1. Comunicación con el Cliente 9.1.2. Satisfacción del cliente 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades
Instituciones Privadas		GC	<ul style="list-style-type: none"> <li>Producto de Calidad</li> <li>Precio competitivo</li> <li>Cantidad disponible</li> <li>Cumplimiento del contrato</li> </ul>	Fidelidad del cliente.	8.2.1 Comunicación con el Cliente 9.1.2 Satisfacción del cliente
Almacenes Alquilados de Producto Terminado	Gestión de Almacenes	GC	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pago Oportuno.</li> <li>Convenios mutuamente beneficiosos.</li> <li>Mantener en buen estado las instalaciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento del Contrato.</li> <li>Mejoras de la Infraestructura.</li> <li>Respuesta inmediata (mantenimiento).</li> <li>Entrega Oportuna de documentos para pagos.</li> <li>Disponibilidad del dueño (Temas Administrativos)</li> </ul>	8.2. Requisitos para productos y servicios 8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente
Panificadores	Ventas Directas	GC	<ul style="list-style-type: none"> <li>Producto de Calidad.</li> <li>Precio y Peso Justos.</li> <li>Atención de calidad y calidez.</li> <li>Cantidad disponible.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fidelidad del cliente</li> <li>Incrementar el requerimiento de producto</li> <li>Retroalimentación</li> <li>Diversificación en la compra</li> <li>Coordinar la presentación de órdenes de carga.</li> </ul>	8.2.1. Comunicación con el Cliente 9.1.2. Satisfacción del cliente 8.1. Planificación y control operacional
Sector Lechero (afrecho y alimento balanceado)		GC	<ul style="list-style-type: none"> <li>Producto de Calidad.</li> <li>Precio y Peso Justos.</li> <li>Atención de calidad y calidez.</li> <li>Cantidad disponible.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fidelidad del cliente</li> <li>Incrementar el requerimiento de producto</li> <li>Retroalimentación</li> <li>Cumplimiento de las Reglas y Normas internas vigentes..</li> </ul>	8.2.1 Comunicación con el Cliente 9.1.2 Satisfacción del cliente 8.1 Planificación y control operacional
Productores Avícolas (Venta en Ingenios)		GC	<ul style="list-style-type: none"> <li>Producto de Calidad.</li> <li>Precio y Peso Justos.</li> <li>Atención de calidad y calidez.</li> <li>Cantidad disponible.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fidelidad del cliente.</li> <li>Incrementar el requerimiento de producto.</li> <li>Retroalimentación.</li> <li>Cumplimiento de plazos de recojo de Producto.</li> </ul>	8.2.1 Comunicación con el Cliente 9.1.2 Satisfacción del cliente 8.1. Planificación y control operacional
Porcinocultores (Venta en Ingenios)		GC	<ul style="list-style-type: none"> <li>Producto de Calidad.</li> <li>Precio y Peso Justos.</li> <li>Atención de calidad y calidez.</li> <li>Cantidad disponible.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fidelidad del cliente.</li> <li>Incrementar el requerimiento de producto.</li> <li>Retroalimentación.</li> <li>Cumplimiento de plazos de recojo de Producto.</li> </ul>	8.2.1 Comunicación con el Cliente 9.1.2 Satisfacción del cliente 8.1. Planificación y control operacional



## REQUISITOS DE LAS PARTES INTERESADAS ISO 9001:2015



Versión 1

Parte Interesada	Proceso Relacionado	Gerencia	Requisitos de la Parte Interesada	Requisitos de EMAPA	Requisito Relacionado Norma ISO 9001:2015
Empresas Proveedoras del Servicio de Transporte	Gerencia de Comercialización	GC	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pago Oportuno</li> <li>Convenios mutuamente beneficiosos</li> <li>Especificaciones Técnicas Claras del servicio de transporte</li> <li>Cumplimiento del contrato</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento del contrato.</li> <li>Cumplimiento de la Programación Semanal.</li> <li>Cumplimiento en la provisión de estibadores.</li> <li>Mayor asignación de unidades de transporte.</li> <li>Verificación mantenimiento y estado de camiones</li> <li>Personal competente y capacitado.</li> <li>Presentación Oportuna de documentos para pago.</li> </ul>	8.2 Requisitos para productos y servicios 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente 8.5 Producción y provisión del servicio 8.7 Control de Salidas no conformes
Empresas Proveedoras del Servicio de Control de Plagas, Limpieza y Fumigación		GC	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pago Oportuno</li> <li>Especificaciones Técnicas Claras del servicio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento del contrato</li> <li>Cumplimiento del recojo de producto no conforme ante la presencia de plagas.</li> </ul>	8.2 Requisitos para productos y servicios 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente 8.5 Producción y provisión del servicio
Empresas Proveedoras del Servicio de Calibración de Balanzas		GC	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pago Oportuno.</li> <li>Convenios mutuamente beneficiosos.</li> <li>Especificaciones Técnicas Claras del servicio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento del contrato</li> <li>Emisión y entrega oportuna de Certificaciones.</li> </ul>	8.2 Requisitos para productos y servicios 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente 8.5 Producción y provisión del servicio
Empresas Proveedoras del Servicio de Verificación de la Calibración		GC	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pago Oportuno.</li> <li>Convenios mutuamente beneficiosos.</li> <li>Especificaciones Técnicas Claras del servicio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento del contrato</li> <li>Emisión y entrega oportuna de Certificaciones.</li> </ul>	8.2 Requisitos para productos y servicios 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente 8.5 Producción y provisión del servicio
SEDES (Servicio Departamental de Salud)		GC	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento de requisitos legales y normativos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mayor eficacia en la entrega de Carnets Sanitarios.</li> </ul>	8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente 8.5 Producción y provisión del servicio
Empresas Proveedoras de Insumos o Servicios Varios		GC	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pago oportuno.</li> <li>Convenios Mutuamente Beneficiosos.</li> <li>Fidelidad de EMAPA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Precios competitivos.</li> <li>Cumplimiento de los plazos de entrega.</li> <li>Cantidad disponible.</li> <li>Cumplimiento de Especificaciones Técnicas.</li> <li>Atención a las observaciones inmediatamente.</li> <li>Cumplir con la información requerida para pagos.</li> </ul>	8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente
Estibadores		GC	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pago Oportuno</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento de los horarios de trabajo.</li> <li>Cumplimiento de las reglas y normas de EMAPA.</li> <li>Apoyar en otras actividades extraordinarias.</li> <li>Disponibilidad, compromiso y responsabilidad.</li> </ul>	8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente
Gobiernos Departamentales		GC	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento de requisitos legales y normativos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Soporte coordinado para la consecución de los objetivos.</li> </ul>	5. Liderazgo 6. Planificación
SIN (Servicio de Impuestos Nacionales)	EMAPA	EMAPA	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento de las normativas legales y reglamentarias por parte de EMAPA, para la recaudación de recursos provenientes de los impuestos nacionales respectivos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atención eficiente</li> <li>Certificación oportuna NIT (Número de Identificación Tributaria)</li> </ul>	8.2 Requisitos para los productos y servicios 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente
MDPyEP (Ministerio de Desarrollo Productivo y Economía Plural)		EMAPA	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión eficiente para el trabajo coordinado para fortalecer la economía plural a través de la agroindustrial, en armonía con la naturaleza, agregando valor, generando capacidades productivas y democratizando el acceso a los mercados internos y externos, para contribuir a la soberanía alimentaria y a la diversificación de la producción con empleo digno.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Soporte para el trabajo coordinado y consecución de los objetivos y cumplir con la misión del MDPyEP y la misión de EMAPA.</li> </ul>	5. Liderazgo 6. Planificación 7. Apoyo 8. Operación



## REQUISITOS DE LAS PARTES INTERESADAS ISO 9001:2015



Versión 1

Parte Interesada	Proceso Relacionado	Gerencia	Requisitos de la Parte Interesada	Requisitos de EMAPA	Requisito Relacionado Norma ISO 9001:2015
MEyFP (Ministerio de Economía y Finanzas Públicas)	EMAPA	EMAPA	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión eficiente y coordinada para el desembolso oportuno de recursos para la administración y ejecución de programas y proyectos.</li> </ul>	Soporte coordinado para el desembolso de recursos para la administración y ejecución de programas y proyectos.	5. Liderazgo 6. Planificación 7. Apoyo 8. Operación
INE (Instituto Nacional de Estadística)		EMAPA	<ul style="list-style-type: none"> <li>Información Estadística Oportuna y de calidad</li> </ul>	Información Estadística Oportuna y de calidad	6. Planificación
IBNORCA (Instituto Boliviano de Normalización y Calidad)		EMAPA	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión comprometida para el cumplimiento de los requisitos exigidos por la normalización en coordinación con IBNORCA</li> </ul>	Recibir soporte para la gestión para la normalización y Certificación	8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente 10. Mejora
Servidoras y Servidores Públicos		EMAPA	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pago oportuno</li> <li>Oportunidades de Crecimiento</li> <li>Capacitaciones profesionales</li> <li>Reconocimiento profesional</li> <li>Estabilidad laboral</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsabilidad en el trabajo</li> <li>Pro Actividad</li> <li>Compromiso</li> </ul>	7. Apoyo 7.2 Competencia
Directorio de EMAPA		EMAPA	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión coordinada para la consecución de los Objetivos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión coordinada para la consecución de los Objetivos.</li> </ul>	5. Liderazgo 5.1 Liderazgo y Compromiso
Proveedores de Servicios en General		EMAPA	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pago Oportuno</li> <li>Relaciones mutuamente beneficiosas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento del Contrato</li> </ul>	8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

FUENTE: Elaboración en base a los procesos de EMAPA.

NO VALIDO PARA TRAMITES ADMINISTRATIVOS

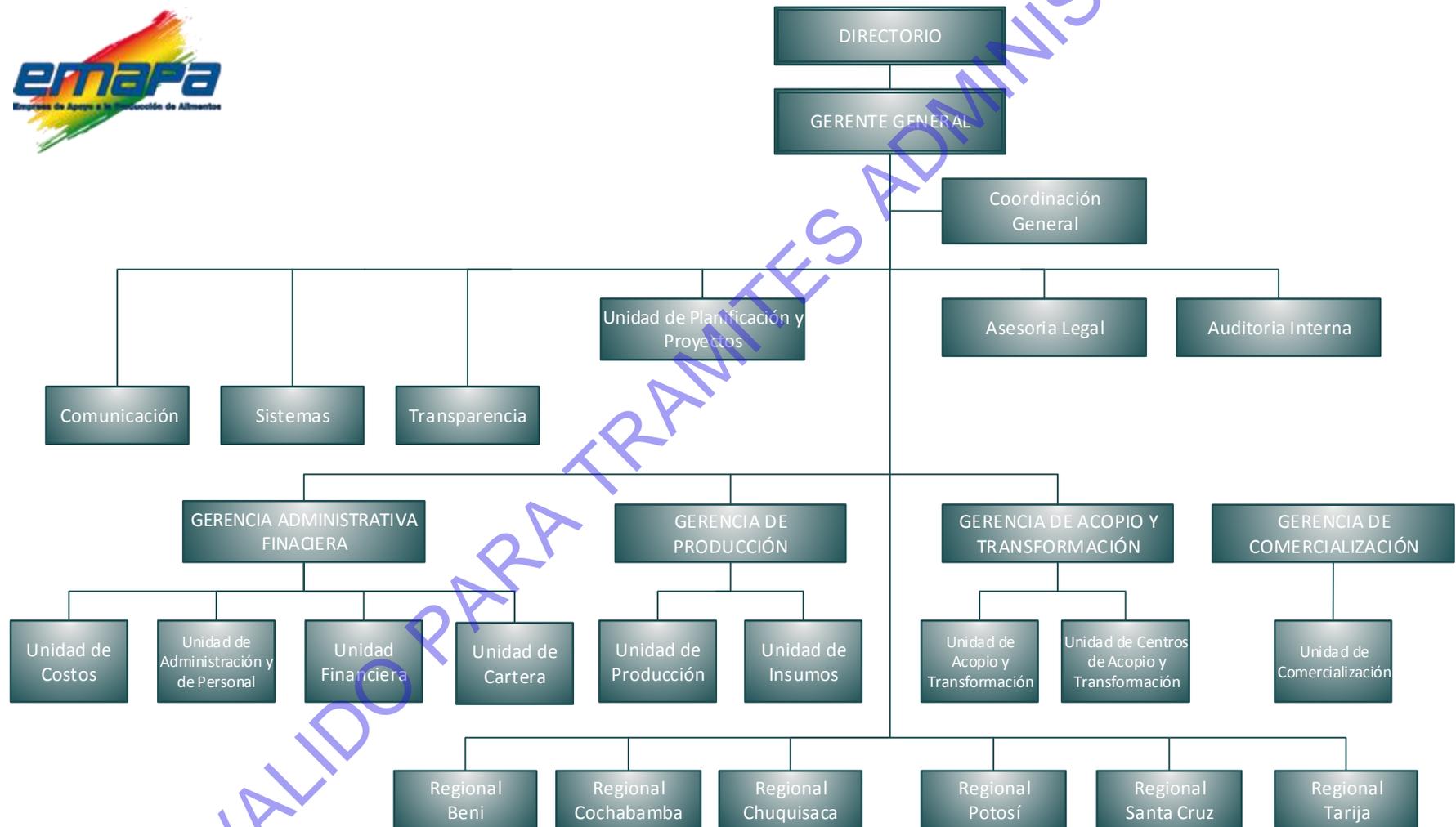


# ORGANIGRAMA DE EMAPA



## ANEXO V

EMPRESA DE APOYO A LA PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS (EMAPA)



FUENTE: Elaboración en base a datos de la GAF-EMAPA.





## MISIÓN, VISIÓN Y POLÍTICA DE EMAPA



### ANEXO VII

#### MISIÓN

Somos una Empresa Pública Estratégica de carácter social, que coadyuva a garantizar la seguridad alimentaria con soberanía, mediante el apoyo a la producción y estabilización de precios del mercado de alimentos, contribuyendo al Vivir Bien de las bolivianas y bolivianos en el Estado Plurinacional de Bolivia.

#### VISIÓN

Ser la Empresa Estatal consolidada como referente en seguridad alimentaria en la región, generando valor agregado mediante la incorporación de tecnología e innovación en la producción de alimentos.

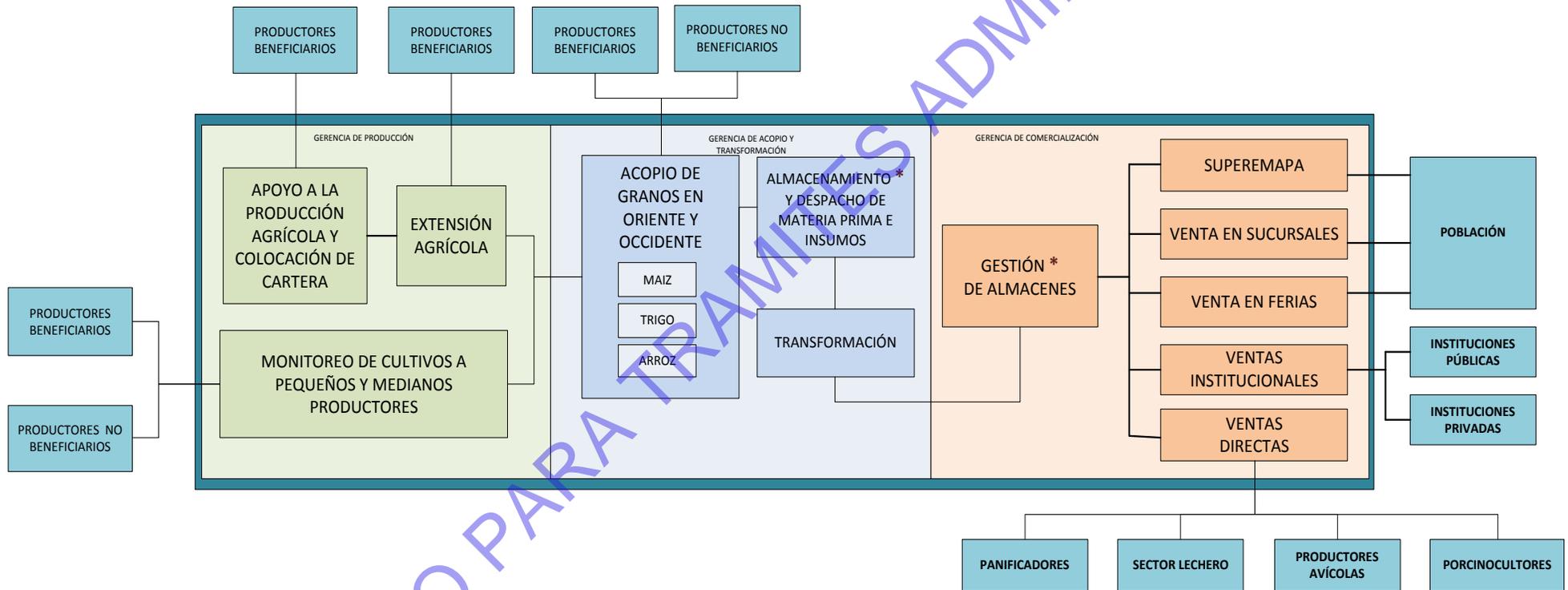
#### POLÍTICA DE *emapa*

EMAPA es una Empresa Pública Estratégica de carácter social, que tiene como propósito contribuir a la seguridad alimentaria con soberanía, a través del apoyo a la producción nacional y la estabilización de precios en el mercado de alimentos, logrando la satisfacción de nuestros clientes mediante el cumplimiento de estándares, asegurando la inocuidad de nuestros productos y la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad, con una gestión eficiente y transparente de recursos.

Aprobado el 10 de Octubre de 2016

FUENTE: Elaboración con base al Manual de Calidad de EMAPA Aprobado con R.A. 02-018 de 10-10-16.

**ANEXO VIII**



NOTA.- Dentro de Ventas Directas se encuentra la Venta de Silos e Ingenios directamente al Sector Lechero, Productores Avícolas y Porcicultores.

FUENTE: Elaboración en base a los procesos de EMAPA.



## REQUISITOS PARA PRODUCTOS Y SERVICIOS ISO 9001:2015



Versión 1

### ANEXO IX

CLIENTE	GERENCIA	Proceso Relacionado Directamente	PRODUCTO /SERVICIO	DESCRIPCIÓN (PRODUCTO/SERVICIO)	Requisitos Legal Reglamentario	Requisitos del Cliente	Requisito Específicos de EMAPA
Productores Beneficiarios	GP	Apoyo a la Producción Agrícola y Colocación de Cartera	SERVICIO	<p><b>"Apoyo a la Producción Agrícola y Colocación de Cartera"</b></p> <p>Actividades para las campañas agrícolas de verano e invierno, para la gestión de provisión de insumos agrícolas (semilla y agroquímicos) y diesel y colocación de cartera.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Decreto supremo N°0181.</li> <li>•Decreto Supremo 1450 del 31/12/12.</li> <li>•Reglamento Específico de Adquisición de Bienes y Servicios RE-SABS.</li> <li>•Certificado INIAF (para semillas).</li> <li>•Registro SENASAG (para agroquímicos).</li> <li>•Contrato.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Entrega Oportuna.</li> <li>•Producto de Calidad.</li> <li>•Cantidad requerida.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Requisitos establecidos en la RIPCA de cada campaña.</li> <li>•Requisitos exigidos en el procedimiento Apoyo a la Producción Agrícola y Colocación de Cartera.</li> </ul>
	GP	Extensión Agrícola	SERVICIO	<p><b>"Extensión Agrícola"</b></p> <p>Actividades de Capacitación, Asistencia Técnica y Seguimiento a los cultivos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Decreto Supremo N°29562.</li> <li>•RE-SABS EPNE; Resolución de Directorio N° RD 03-004-13 del 26/09/2013, E-EMP/GAF/RESABS 500.</li> <li>•Resolución de directorio (EMAPA) N°003/07 del 10/10/07.</li> <li>•Contrato.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Calidad en la realización de las actividades de Capacitación.</li> <li>•Oportuna asistencia técnica.</li> <li>•Mayor cantidad y frecuencia de los cursos de capacitación.</li> <li>•Abordar temas actuales e innovadores en las capacitaciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Requisitos exigidos en el procedimiento de Extensión Agrícola.</li> </ul>
	GP	Monitoreo de Cultivos a Pequeños y Medianos Productores	SERVICIO	<p><b>"Monitoreo de Cultivos a Pequeños y Medianos Productores"</b></p> <p>Actividades para el monitoreo de cultivos a pequeños y medianos productores durante el ciclo productivo, con la finalidad de acopiar la producción que cumpla con los parámetros y estándares de calidad establecidos por EMAPA.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Decreto Supremo N°1694 de 14 de agosto de 2013, actividades de EMAPA.</li> <li>•RE-SABS EPNE; Resolución de Directorio N° RD 03-004-13 del 26/09/2013, E-EMP/GAF/RESABS 500.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Ingreso a la "Lista de pequeños y medianos productores para monitoreo de cultivos".</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Requisitos exigidos en el procedimiento de Monitoreo de cultivos a pequeños y medianos productores.</li> </ul>
Productores Beneficiarios	GAT	Acopio de Granos en Oriente y Occidente	SERVICIO	<p><b>"Acopio de Granos en Oriente y Occidente"</b></p> <p>Actividades para el proceso de Acopio de Granos en Oriente y Occidente para la empresa de Apoyo a la Producción de Alimentos - EMAPA.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•DS.29710. •RESABS-EPNE. •Procedimiento de Apoyo a la Producción Agrícola y Colocación de Cartera.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Pago oportuno. •Atención inmediata.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Producto de acuerdo a los parámetros establecidos en el Manual de Manejo de Granos y Sub Productos.</li> </ul>
Productores No Beneficiarios	GAT		SERVICIO	<p><b>"Acopio de Granos en Oriente y Occidente"</b></p> <p>Actividades para el proceso de Acopio de Granos en Oriente y Occidente para la empresa de Apoyo a la Producción de Alimentos - EMAPA.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•DS.29710.</li> <li>•RESABS-EPNE.</li> <li>•Procedimiento de Apoyo a la Producción Agrícola y Colocación de Cartera.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Pago oportuno.</li> <li>•Atención inmediata.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Producto de acuerdo a los parámetros establecidos en el Manual de Manejo de Granos y Sub Productos.</li> </ul>



## REQUISITOS PARA PRODUCTOS Y SERVICIOS ISO 9001:2015



Versión 1

CLIENTE	GERENCIA	Proceso Relacionado Directamente	PRODUCTO /SERVICIO	DESCRIPCIÓN (PRODUCTO/SERVICIO)	Requisitos Legal Reglamentario	Requisitos del Cliente	Requisito Específicos de EMAPA
Población	GC	SUPER EMAPA	PRODUCTO	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Arroz.</li> <li>•Harina de Trigo.</li> <li>•Productos de Terceros.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•NIT.</li> <li>•DS.29710.</li> <li>•Registro SENASAG.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Calidad</li> <li>•Peso Justo</li> <li>•Precio</li> <li>•Cantidad disponible</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Calidad</li> <li>•Cantidad</li> <li>•Trato con Calidez.</li> </ul>
	GC		SERVICIO	<p><b>Atención al Cliente-Venta en Sucursales</b></p> <p>Ofertar productos de consumo básico de la canasta familiar a un precio justo, que esté al alcance de la población, con calidad y calidez.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•DS.29710.</li> <li>•Carnets Sanitarios SENASAG para el personal.</li> <li>•RESAP</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Buena Atención.</li> <li>•Atención ágil, inmediata.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Carnet de Identidad.</li> <li>•Ser Mayor de edad.</li> </ul>
	GC	Venta en Sucursales	PRODUCTO	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Arroz.</li> <li>•Harina de Trigo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•NIT.</li> <li>•DS.29710.</li> <li>•Registro SENASAG.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Calidad</li> <li>•Peso Justo</li> <li>•Precio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Calidad</li> <li>•Cantidad</li> </ul>
	GC		SERVICIO	<p><b>Atención al Cliente-Venta en Sucursales</b></p> <p>Ofertar productos de consumo básico de la canasta familiar a un precio justo, que esté al alcance de la población, con calidad y calidez.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•DS.29710.</li> <li>•Carnets Sanitarios SENASAG para el personal.</li> <li>•RESAP</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Buena Atención.</li> <li>•Atención ágil, inmediata.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Carnet de Identidad.</li> <li>•Ser Mayor de edad.</li> </ul>
	GC	Venta en Ferias	PRODUCTO	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Arroz.</li> <li>•Harina de Trigo.</li> <li>•Afrecho.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•NIT.</li> <li>•DS.29710.</li> <li>•Registro SENASAG.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Calidad</li> <li>•Peso Justo</li> <li>•Precio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Calidad</li> <li>•Cantidad</li> </ul>
	GC		SERVICIO	<p><b>Atención al Cliente-Venta en Ferias</b></p> <p>Ofertar productos de consumo básico de la canasta familiar a un precio justo, que esté al alcance de la población, con calidad y calidez.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•DS.29710.</li> <li>•Carnets Sanitarios SENASAG para el personal.</li> <li>•RESAP</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Buena Atención.</li> <li>•Atención ágil, inmediata.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Carnet de Identidad.</li> <li>•Ser Mayor de edad.</li> </ul>
Instituciones Públicas	GC	Ventas Institucionales	PRODUCTO	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Arroz.</li> <li>•Harina de Trigo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•NIT.</li> <li>•DS.29710.</li> <li>•Registro SENASAG.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Calidad</li> <li>•Peso Justo</li> <li>•Precio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Calidad</li> <li>•Cantidad</li> </ul>
	GC		SERVICIO	<p><b>Ventas Directas</b></p> <p>Ofertar productos de consumo básico de la canasta familiar a un precio justo, que esté al alcance de la población.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•DS.29710.</li> <li>•RESAP.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Atención ágil, inmediata.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Contrato/Convenio.</li> </ul>
Instituciones Privadas	GC	Ventas Institucionales	PRODUCTO	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Arroz.</li> <li>•Harina de Trigo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•NIT.</li> <li>•DS.29710.</li> <li>•Registro SENASAG.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Calidad</li> <li>•Peso Justo</li> <li>•Precio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Calidad</li> <li>•Cantidad</li> </ul>
	GC		SERVICIO	<p><b>Ventas Directas</b></p> <p>Ofertar productos de consumo básico de la canasta familiar a un precio justo, que esté al alcance de la población.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•DS.29710.</li> <li>•RESAP.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Atención ágil, inmediata.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Contrato/Convenio.</li> </ul>



## REQUISITOS PARA PRODUCTOS Y SERVICIOS ISO 9001:2015



Versión 1

CLIENTE	GERENCIA	Proceso Relacionado Directamente	PRODUCTO /SERVICIO	DESCRIPCIÓN (PRODUCTO/SERVICIO)	Requisitos Legal Reglamentario	Requisitos del Cliente	Requisito Específicos de EMAPA
Panificadores	GC	Ventas Directas	PRODUCTO	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪Harina de Trigo</li> <li>▪Afrecho</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪NIT.</li> <li>▪DS.29710.</li> <li>▪Registro SENASAG.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪Calidad</li> <li>▪Peso Justo</li> <li>▪Precio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪Calidad</li> <li>▪Cantidad</li> </ul>
	GC		SERVICIO	<p style="text-align: center;"><b>Atención al Cliente-Ventas Directas</b></p> <p>Venta de Harina para panificación y otros, que esté al alcance de los panificadores, con calidad y calidez.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪DS.29710.</li> <li>▪Carnets Sanitarios SENASAG para el personal.</li> <li>▪RESAP</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪Buena Atención.</li> <li>▪Atención ágil, inmediata.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪Carnet de Identidad.</li> <li>▪Ser Mayor de edad.</li> </ul>
Sector Lechero	GC		PRODUCTO	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪Maíz</li> <li>▪Afrecho</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪NIT.</li> <li>▪DS.29710.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪Calidad</li> <li>▪Peso Justo</li> <li>▪Precio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪Calidad</li> <li>▪Cantidad</li> </ul>
	GC		SERVICIO	<p style="text-align: center;"><b>Atención al Cliente-Ventas Directas</b></p> <p>Venta de productos de consumo para el sector lechero.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪DS.29710.</li> <li>▪Carnets Sanitarios SENASAG para el personal.</li> <li>▪RESAP</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪Buena Atención.</li> <li>▪Atención ágil, inmediata.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪Carnet de Identidad.</li> <li>▪Ser Mayor de edad.</li> </ul>
Productores Avícolas	GC		PRODUCTO	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪Maíz</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪NIT.</li> <li>▪DS.29710.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪Calidad</li> <li>▪Peso Justo</li> <li>▪Precio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪Calidad</li> <li>▪Cantidad</li> </ul>
	GC		SERVICIO	<p style="text-align: center;"><b>Atención al Cliente-Ventas Directas</b></p> <p>Ofertar productos de consumo para el sector avícola.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪DS.29710.</li> <li>▪Carnets Sanitarios SENASAG para el personal.</li> <li>▪RESAP</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪Buena Atención.</li> <li>▪Atención ágil, inmediata.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪Carnet de Identidad.</li> <li>▪Ser Mayor de edad.</li> </ul>
Porcicultores	GC		PRODUCTO	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪Maíz</li> <li>▪Afrecho</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪NIT.</li> <li>▪DS.29710.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪Calidad</li> <li>▪Peso Justo</li> <li>▪Precio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪Calidad</li> <li>▪Cantidad</li> </ul>
	GC		SERVICIO	<p style="text-align: center;"><b>Atención al Cliente-Ventas Directas</b></p> <p>Ofertar productos de consumo para el sector porcicultor.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪DS.29710.</li> <li>▪Carnets Sanitarios SENASAG para el personal.</li> <li>▪RESAP</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪Buena Atención.</li> <li>▪Atención ágil, inmediata.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪Carnet de Identidad.</li> <li>▪Ser Mayor de edad.</li> </ul>

FUENTE: Elaboración en base a Información Recopilada en la Gerencias de Área de EMAPA.

NO VALIDO PARA TRAMITES ADMINISTRATIVOS

## ANEXO X

	<b>REGISTRO</b>	E-EMP/SGC/MC/200 R03
	<b>SEGUIMIENTO A PROCESOS</b>	<b>Versión 4</b>
<b>NOMBRE COMPLETO</b>		<b>Nro. CELULAR</b>
<b>CORREO ELECTRÓNICO</b>		<b>REGIONAL</b>
<b>GERENCIA DEPENDIEN</b>		<b>CARGO QUE OCUPA</b>
<b>PROCESOS EN LOS QUE PARTICI</b>		
<p><b>Importante:</b> Con este registro se pretende evaluar en las diferentes áreas de EMAPA el desempeño de los procesos, según la norma ISO 9001:2015, por lo cual es importante que la información recabada por el Responsable Regional sea imparcial, representativa, confiable y consistente, lo que permitirá un correcto seguimiento a los procesos y la posterior mejora continua.</p>		
<b>4. Contexto de la Organización</b>		
Mencione al menos una Fortaleza, Oportunidad, Debilidad y Amenaza de la matriz FODA de EMAPA:		
FORTALEZAS:		OPORTUNIDADES:
DEBILIDADES:		AMENAZAS:
Indique cuál es el alcance del SGC de EMAPA:		
"Apoyo a ..... en la fase de ..... , gestión de ..... , extensión..... , acopio de ..... (plantas propias), para la ..... administración de ..... y venta en ..... , sustentados por ....."		
Identifique las entradas que alimentan su proceso, escriba el nombre de su proceso y las salidas que genera producto de su proceso:		
<b>ENTRADAS</b> Describa las entradas requeridas para poder llevar a cabo su proceso		<b>SALIDAS</b> Describa los resultados de su proceso
<p><b>NOTA.-</b> Las entradas son aquellos que usted necesita para realizar su trabajo, el proceso lo que usted hace y las salidas son lo que usted genera con su trabajo.</p>		
<b>5. Liderazgo</b>		
A continuación complete los cuadros donde se declara la Política de la Calidad, Misión y Visión de EMAPA actuales:		
<p style="text-align: center;"><b>POLÍTICA</b></p> EMAPA es una Empresa Pública ..... de ..... que tiene como ..... a través del ..... , logrando la ..... , asegurando la ..... del Sistema de Gestión de la Calidad, con una.....	<p style="text-align: center;"><b>MISIÓN</b></p> Somos una Empresa Pública ..... de ..... que ..... , mediante el ..... , contribuyendo al ..... de las .....	
	<p style="text-align: center;"><b>VISIÓN</b></p> Ser la Empresa Estatal ..... , generando ..... mediante ..... en la producción de Alimentos.	
¿Los salvapantallas de su equipo cuentan con el contenido de Misión, Visión y Política de EMAPA? <span style="float: right;"><input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO</span>		
¿Los ambientes donde trabaja cuenta con los cuadros de Misión, Visión y Política de EMAPA? <span style="float: right;"><input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO</span>		
<b>6. Planificación</b>		
De la Matriz de Riesgos de su Gerencia describa al menos un riesgo y una oportunidad identificada y su respectiva acción a tomar:		
Riesgo/Oportunidad identificada	Acción a tomar	
Riesgo.....	.....	
Oportunidad.....	.....	
Respecto a su Gerencia, Unidad o área de trabajo mencione al menos dos Objetivos (de los Objetivos de Calidad de EMAPA) en el cual es participe directo o indirecto:		
Objetivo 1:	Objetivo 2:	

7. Apoyo		
<b>Recursos</b>		SI      NO
Personas: ¿En su fuente de trabajo cuenta con el personal suficiente?		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Infraestructura: ¿Cuenta con la infraestructura suficiente para el desarrollo de su trabajo?		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Ambiente para la Operación de los Procesos: ¿Le agrada el ambiente de trabajo donde se desenvuelve?		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Recursos de Seguimiento y medición: ¿Trabaja con documentos y registros de seguimiento a su proceso?		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
¿Recibió algún curso de capacitación para mejorar su desempeño en su puesto de trabajo?		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<b>Control de la Información Documentada</b>		
Escriba la dirección de internet para el ingreso al SPIA-SID: <input type="text" value="http://"/>		
¿Pudo revisar los siguientes procedimientos? y ¿En que versión se encuentran?		
1. Procedimiento Gestión de La Información Documentada	Versión	<input type="text"/>
2. Procedimiento de Acciones Correctivas	<input type="text"/>	<input type="text"/>
3. Procedimientos de Auditorías internas del SGC	<input type="text"/>	<input type="text"/>
4. Procedimiento Control de Salidas No Conformes	<input type="text"/>	<input type="text"/>
A continuación describa al menos un documento en cada caso, que usted utiliza o consulta para el desarrollo de su proceso:		
<b>O DE DOCUMENTO</b>	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO</b>	<b>Versión</b>
Reglamento		
Manual		
Procedimiento		
Instructivo		
Registro		
<b>8. Operación</b>		
¿Cómo aplica el procedimiento de Salidas no conformes en su trabajo, o donde podría aplicarlo? .....		
¿Indique que procesos, productos o servicios son suministrados externamente (al menos uno) relacionados con su trabajo y que medidas de control, documentos, registros, etc. Utiliza para el control de estos procesos, productos o servicios?		
Proceso/Producto/Servicio (Externo)	Control aplicado para asegurar su conformidad de ese Proceso/Producto/Servicio	
.....		
<b>9. Evaluación del desempeño</b>		
¿En su proceso que herramientas de seguimiento, medición análisis y evaluación aplica? (registros, planillas, kardex, etc.) .....		
¿Qué herramientas utiliza para conocer la percepción de los clientes (ya sean clientes internos o externos de EMAPA)? .....		
¿En su área de trabajo se encontraron hallazgos de la última auditoría (Externa/interna)?      Tipo de Auditoría:      Interna <input type="checkbox"/> Externa <input type="checkbox"/>		
<i>Detalle al menos una No conformidad, observación, oportunidad de mejora y/o fortaleza que surgieron de la auditoría</i>		
No conformidades		
Observaciones		
Oportunidad de Mejora		
Fortalezas		
<b>10. Mejora</b>		
Indique que mejoras se realizaron en su área de trabajo para el desarrollo de las actividades en su Proceso:		
Infraestructura o Maquinaria: .....		
Métodos de Trabajo .....		
Sistemas Informáticos: .....		
Capacitaciones .....		
Otros: .....		
Indique que propuesta de mejora se podrían aplicar en su proceso:		
1. ....		
2. ....		
3. ....		
4. ....		
<hr/> FIRMA Y SELLO RESPONSABLE REGIONAL	<hr/> FIRMA Y SELLO RESPONSABLE DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	

NO VÁLIDO PARA TRÁMITES ADMINISTRATIVOS





ANEXO XIII

	<b>REGISTRO</b>	E-EMP/SGC/MC/200 R08
	<b>ASISTENCIA A CAPACITACIÓN</b>	Versión 1
<b>1. TEMA:</b>		
<b>2. OBJETIVO:</b>		
<b>3. CAPACITADOR:</b>		<b>FECHA:</b>
<b>4. EMPRESA/INSTITUCIÓN:</b>		
<b>5. LUGAR:</b>	<b>Hora de Inicio</b>	<b>Hora de Fin:</b>

Nº	NOMBRES	APELLIDOS	ÁREA/UNIDAD	CARGO	HORA	FIRMA
1						
2						
3						
4						
5						
6						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
##						
##						
##						
##						
##						
##						

NO VALIDO PARA TRAMITES ADMINISTRATIVOS