

TÉRMINOS DE REFERENCIA

CONSULTORÍA POR PRODUCTO PARA LA AMPLIACIÓN DEL ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN ISO 9001: 2015 PARA RECINTOS DE DAB

DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN y CERTIFICACIÓN DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA DAB SEGÚN REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015 Y ALCANCE DETERMINADO: PROCESOS MISIONALES DE RECINTO ADUANA INTERIOR TARIJA, RECINTO ADUANA AEROPUERTO JORGE WILSTERMANN, y MANTENIMIENTO CERTIFICACIÓN DE RECINTO ADUANA FRONTERA DESAGUADERO.

1. ANTECEDENTES.

Mediante Decreto Supremos N° 29694 de 3 de septiembre de 2008, se crea la Empresa Pública Nacional Estratégica – Depósitos Aduaneros Bolivianos (EPNE-DAB), que se halla bajo tuición del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas (MEFP), con patrimonio propio, autonomía de gestión administrativa financiera, legal y técnica, cuya organización y función está sujeta al Decreto Supremo 29894 de Estructura Organizativa del Órgano Ejecutivo del Estado Plurinacional de 7 de febrero de 2009.

Mediante Resolución de Directorio N° 16 del 18 de septiembre de 2019 que aprueba el Anteproyecto POA gestión 2020; en dicho Anteproyecto se señala las acciones estratégicas para la presente gestión:

1. Asegurar la rentabilidad financiera garantizando su sostenibilidad.
2. Asegurar la prestación de los servicios de Logística y Almacenamiento bajo estándares de calidad y seguridad.
3. Realizar la Ejecución de Inversión y Mantenimiento.
4. Impulsar la Transparencia y Lucha contra la Corrupción en las operaciones de la Empresa

En atención a los citados acciones, al cumplimiento de lo establecido en el punto 3.6 del **Convenio Anual de Compromisos por Resultados 2020** suscrito entre DAB y el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas (Ente Rector) y a la Cláusula No. 21 del **Contrato de Concesión de los Servicios de Administración de Depósitos de Aduana y Control de Tránsito No. GNAF-CON.EX 001/2009**, en la que se establece que DAB debe deberá implementar un sistema de control, aseguramiento y mejoramiento continuo de productividad y calidad y obtener su certificación ISO 9000 así como a realizar las inversiones necesarias para mejorar la calidad del servicio durante la vigencia de la Concesión.

Depósitos Aduaneros Bolivianos en fecha 18 de diciembre de 2018 obtiene la Certificación del Sistema de Gestión de Calidad – SGC bajo las normas ISO en Depósitos Aduaneros Bolivianos con un alcance en la: "Prestación de los servicios





relativos a la asistencia al control de tránsitos, nacionalización de mercancías en frontera sobre medios y/ o unidades de transporte (Decreto Supremo 2295) y despacho inmediato, realizados en el Recinto Aduana Frontera Desaguadero en Centro Binacional de Atención en Frontera", cuyo mantenimiento y mejora se ratifica durante la gestión 2019, consiguiendo cumplir con el requisito de certificación correspondiente.

Dado el impacto en la eficacia interna y los resultados potenciales que se advierten al contar con un Sistema de Gestión de Calidad implementado para una unidad específica de DAB y, debido a la exigencias de la Aduana Nacional se determina ampliar el alcance del SGC en:

**Recinto Aduana Interior Tarija (RAIT),
Recinto Aduana Aeropuerto Jorge Wilstermann (RAAJW),**

Centros de operación que se considera estratégicamente apropiado para facilitar se asuma un enfoque más integral de este modelo de gestión organizacional.

En tal sentido, la contratación de una Consultoría Especializada permitirá a DAB cumplir compromiso contractual y ratificar su compromiso ante la sociedad para brindar servicios de calidad con una lógica de mejora continua en sus procesos de manera de incrementar la eficiencia y eficacia con que son desarrolladas sus operaciones

2. OBJETIVO GENERAL

Diseñar e Implementar un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de alcance definido para Depósitos Aduaneros Bolivianos (DAB) con el fin de que la EPNE DEPÓSITOS ADUANEROS BOLIVIANOS, amplíe el alcance y obtenga la Certificación en el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) según la norma ISO 9001:2015 para los procesos estratégicos, misionales y de soporte relacionados con el alcance, así como, mantener la certificación del SGC acreditado para el CEBAF de Recinto Aduana Frontera Desaguadero (RAFD).

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Organizar y Planificar el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de DAB.
- b) Desarrollar los instrumentos de gestión del SGC de DAB a través de la documentación de sus procesos y de la elaboración de los documentos del SGC y efectuar las mediciones de satisfacción del cliente.
- c) Implementar y certificar el SGC de DAB en los procesos que sean definidos y/o establecidos. pertinentes para los Recintos Recinto Aduana Interior Tarija y Recinto Aduana Aeropuerto Jorge Wisltermann.
- d) Efectuar el mantenimiento, mejora y auditoria interna y externa del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) implementado en Depósitos Aduaneros Bolivianos



(DAB) – Recinto de Aduana de Frontera Desaguadero (RAFD)- CEBAF, de acuerdo a los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

- e) Desarrollar la competencia del personal determinado en DAB para asegurar el mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad implementado y certificado.
- f) Determinar las evidencias objetivas requeridas, para asegurar la certificación ISO 9001:2015.
- g) Desarrollar los documentos necesarios y las actividades requeridas para llevar a cabo la Auditoría previo la Certificación, y corregir las desviaciones que se pudieran presentar en el SGC de DAB conforme al alcance definido para el mismo.
- h) Desarrollar el proceso de certificación del Sistema de Gestión de la Calidad de conformidad a la norma ISO 9001:2015.
- i) Transferir al personal definido por la empresa, las habilidades y mecanismos necesarios para el mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad implementado.

4. ALCANCE

La implementación del SGC de DAB considera un alcance contemplando:

- a) Productos y servicios definidos.
- b) Procesos implicados a nivel estratégico, misional, de soporte y evaluación conforme al alcance definido.
- c) Los sitios de operación y administración que se encuentran definidos dentro de los objetivos específicos de la consultoría.

5. COMPONENTES DE LA CONSULTORÍA

Según el alcance determinado para el SGC, el servicio de consultoría especializada debe comprender la realización de actividades de diseño, elaboración, capacitación, adecuación, asesoría, asistencia técnica, capacitación, acompañamiento en las auditorías previas y la certificación correspondiente en aspectos referidos al SGC de manera que asegure la correcta implementación de los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2015 aplicable a los procesos de DAB definidos para el RAFD.

Para este fin la empresa consultora debe cumplir con los siguientes componentes y actividades mínimas que los integran. Se espera que la empresa consultora precise o argumente el contenido de cada uno de ellos a fin de evaluar enfoque y metodología de trabajo propuesto, por lo que lo expuesto a continuación no es limitativo:

5.1 Primer Componente: Planificación del SGC.

5.1.1 Diseño del Sistema de Gestión de Calidad

- Contexto de la Organización
- Liderazgo



- Planificación

5.1.2 Capacitación al personal distribuidas entre

- Dirección y/o Mandos medios
- Operativo
- Equipo para administrar el SGC

5.1.3 Determinación del Plan de acciones para Abordar los riesgos.

5.2 Segundo Componente: Precisión de los fundamentos del SGC según el alcance determinado y preparación de las condiciones apropiadas para asegurar su implementación:

5.2.1 Elaboración de un análisis de contexto de la organización (referencia apropiada al enfoque de planificación estratégica de la DAB)

5.2.2 Capacitación a personal de DAB para lograr la sensibilización y el compromiso necesarios para la implementación del SGC.

5.2.3 Determinación de los requisitos de las partes interesadas pertinentes. (referencia apropiada al enfoque de planificación estratégica de la DAB)

5.2.4 Precisión de:

- Servicios (según alcance del SGC)
- Cliente (requisitos)
- Política de la Calidad

5.2.5 Determinación del mapa de procesos (según alcance del SGC)

5.2.6 Determinación de la autoridad y responsabilidad (según el alcance del SGC).

5.2.7 Revisión y orientación de aplicación del Plan de Mejora (según el alcance del SGC).

5.2.8 Declaración de la Política de Calidad de DAB

5.2.9 Elaboración del Manual de Calidad de DAB

5.3 Tercer Componente: Documentación de las evidencias objetivas relacionadas con los requisitos de la norma según el alcance del SGC según NB ISO 9001:2015, a saber:

5.3.1 Del Liderazgo

- Acta de compromiso de la Gerencia.

5.3.2 De la Planificación

- Objetivos de la Calidad.
- Actividades relacionadas con los Objetivos determinados.
- Acciones para abordar los riesgos relacionados.

5.3.3 Del Apoyo

- Requisitos de competencia revisados.
- Plan de formación.
- Registro de actividades de formación y toma de conciencia.



- Plan de mantenimiento de la infraestructura relacionada.
 - Orientación a la documentación de las actividades de mantenimiento aplicadas.
 - Medición de la eficacia de las actividades de formación aplicadas.
 - Documento que contiene referencia a los conocimientos de la organización.
 - Manual de procedimiento para el control de la Información Documentada.
- 5.3.4 De las Operaciones
- Documento que precisa los criterios y métodos para asegurar las operaciones y control de los procesos, productos y servicios.
 - Documento que precisa el enfoque de la prestación del servicio.
 - Documento que precisa el enfoque de control a la provisión de procesos, productos y servicios suministrados externamente.
 - Manual de procedimiento para el Control de Salidas No Conformes.
- 5.3.5 Retroalimentación para asegurar la comprensión del SGC distribuidas entre:
- Dirección y/o Mandos medios
 - Operativo
 - Equipo para administrar el SGC

5.4 Cuarto Componente: Documentación de las evidencias objetivas relacionadas con los requisitos de la norma según el alcance del SGC según NB ISO 9001:2015, a saber:

- De la Evaluación del Desempeño
 - Orientación para la medición de la satisfacción de cliente.
 - Aplicación del enfoque de verificación de las especificaciones de la prestación del servicio.
 - Aplicación de evaluación de la medición de la eficacia y eficiencia de los procesos.
 - Aplicación de evaluación de las medidas para abordar los riesgos.
 - Aplicación de evaluación de los suministradores externos.
 - Informe de Auditoría Interna.
 - Informe de Revisión por la Dirección.
 - Manual de procedimiento para las Auditorías Internas.
- De la Mejora
 - Aplicación de las acciones correctivas.
 - Enfoque de la mejora del SGC.
 - Manual de procedimiento para la determinación de Acciones Correctivas.
 - Manual de la Calidad de la DAB para el alcance determinado.

5.4.1 Capacitación al personal distribuidas entre

- Dirección y/o Mandos medios
- Operativo
- Equipo para administrar el SGC



5.5 Quinto Componente: Auditorías Previas a la certificación del SGC.

- Elaboración del Programa Anual de Auditoría de la Calidad de DAB.
- Informe de Auditorías Previas.
- Elaboración con personal de DAB del Plan de Acciones Correctivas y/o del Plan de Atención de No Conformidades.
- Seguimiento y verificación de la atención de las No Conformidades del SGC de DAB según el alcance definido.

5.6 Sexto Componente: Certificación del SGC.

- Realización de la(s) auditoria(s) de certificación.
- Determinación y orientación de aplicación del Plan de acciones correctivas y documentación de evidencias, según resultados del(los) Informe(s) de Auditoría de Certificación.
- Precisión de un documento que la entidad de certificación, a través de su auditor líder asignado, en el que se haga referencia a la "recomendación de la certificación del SGC según el alcance determinado".

Deberá considerar presentaciones ejecutivas de resultados a requerimiento de la contraparte designada.

6. PRODUCTOS ESPERADOS

Serán productos de la consultoría los documentos elaborados por la Consultora Especializada y aprobados por los responsables del procedimiento, los siguientes:

- a. Plan de trabajo para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en DAB según el alcance que sea definido y/o establecido pertinente para los Recintos donde se realizara la implementación, en el que se incluya la Organización y la Planificación del SGC de DAB así como la identificación de los requisitos reglamentarios, conforme al alcance definido.
- b. Diagnóstico con alcance definido de acuerdo a lo establecido en la norma ISO 9001:2015 para la implementación del SGC, en el que se incluyan las acciones necesarias para abordar los riesgos y oportunidades que sean identificados.
- c. Actas y/o otra evidencia de Taller y Reuniones de sensibilización y compromiso del personal ejecutivo, operativo y administrativo de DAB.
- d. Mapa de Procesos de DAB.
- e. Procedimientos de DAB documentados.
- f. Política de Calidad de DAB y evidencia de su comunicación al interior de DAB.
- g. Objetivos de Calidad en función al alcance definido para la implementación del SGC en DAB.



- h. Manual de Calidad de DAB.
- i. Informe de actividades que incluya documentación de las evidencias objetivas relacionadas con los requisitos de la norma según el alcance del SGC determinado en la NB ISO 9001:2015.
- j. Programa Anual de Auditoría de la Calidad de DAB.
- k. Informe de Auditoría previa a la certificación y Plan de Acciones Correctivas y/o de Atención de No Conformidades, y su seguimiento.
- l. Certificación NB ISO 9001:2015 para los procesos que son detallados en los objetivos y el alcance del presente documento.

7. CONDICIONES MÍNIMAS REQUERIDAS

7.1 EXPERIENCIA DE LA EMPRESA

1. Empresa con 4 o más años de vigencia regular en la prestación de servicios de consultoría relacionados con el desarrollo organizacional y la implementación de Sistemas de Gestión de Calidad.
2. Tener experiencia documentada y certificada con un mínimo de siete (5) implementaciones de Sistemas de Gestión de Calidad certificados con la norma ISO 9001.
3. Tener experiencia documentada y certificada de haber participado de la adecuación y/o implementación de cinco (5) Sistemas de Gestión de Calidad con NB ISO 9001 en entidades públicas de Bolivia.

7.2 PERFIL DEL PERSONAL REQUERIDO

1. Gerente de Proyecto (1)

✓ **FORMACIÓN ACADÉMICA:**

- Ingeniero Industrial, Administrador de Empresas, Economista Auditor o ramas afines.
- Título en Provisión Nacional.
- Cursos de especialidad generales.
- Cursos de especialidad en NB ISO 9001.
- Certificado de Auditor en NB ISO 9001.

✓ **EXPERIENCIA**

- 10 consultorías como mínimo en cargos de Gerente de Proyecto o como parte del equipo consultor.
- Al menos cinco (4) años de experiencia en Auditorías de Sistemas de Gestión de Calidad en el marco de las NB ISO 9001.
- Al menos cinco (5) implementaciones de SGC bajo NB ISO 9001 en Entidades Públicas Nacionales.



2. Personal técnico (1)

✓ **FORMACIÓN ACADÉMICA:**

- Ingeniero Industrial, Administrador de Empresas, Economista, Auditor o ramas afines
- Título en Provisión Nacional.
- Certificados de cursos ISO 9001.

✓ **EXPERIENCIA**

- 3 consultorías como mínimo en implementación de Sistemas de Gestión de la Calidad según NB ISO 9001, de las cuales al menos tres (2) deben responder a la versión 2015 de la citada norma de calidad.
- Al menos dos (2) implementaciones de la ISO 9001 en Entidades Públicas Nacionales.

3. Personal de soporte (1)

✓ **FORMACIÓN ACADÉMICA:**

- Administrador de Empresas, Ingeniero Industrial o ramas afines
- Certificados de cursos ISO 9001.
- Título académico.

✓ **EXPERIENCIA**

- 1 consultoría como mínimo en implementación de Sistemas de Gestión de Calidad

Toda información presentada deberá ser necesariamente respaldada documentalmente en fotocopia simple, y en caso de ser adjudicado, deberá presentar documentación de respaldo en original.

8. PRECIO REFERENCIAL

El precio referencial para la realización de la consultoría es de Bs. 92.400.- (Noventa y dos mil cuatrocientos 00/100 bolivianos), monto que incluye gastos por uso de plataformas digitales, traslados y viáticos a todos los sitios de operación de la DAB que se encuentren comprendidos dentro del alcance del servicio.



9. FORMA DE PAGO E IMPUESTOS.

9.1 FORMA DE PAGO:

El pago se realizará en función al avance de los productos detallados en el apartado 6 del presente documento, previa conformidad de la Unidades Solicitantes, de acuerdo al siguiente detalle:

- **Primer pago del 20%**
Contra entrega de los productos de los incisos: a, b, c, d, e, f, g, h, i.
- **Segundo pago del 80%**
Contra entrega de los productos de los incisos: j, k, l.

9.2 IMPUESTOS.

La empresa consultora presentará la factura correspondiente por los servicios prestados de acuerdo a la forma de pago establecida.
El pago de los impuestos de ley es responsabilidad exclusiva de la Empresa Consultora.

10. MODALIDAD DE CONTRATACIÓN

Contratación directa

11. COORDINACIÓN Y SUPERVISIÓN

El trabajo de la consultoría estará sujeto a supervisión por parte de un representante de Gerencia Nacional de Operaciones y de la Unidad de Planificación.

12. PLAZO DE ENTREGA.

El plazo de la Consultoría es de máximo de noventa (90) días a partir del día siguiente hábil de la firma del contrato.

Los productos deberán ser entregados en plazo máximo de 5 días calendario a las fechas determinadas en el Plan de Trabajo que la consultora presente en su propuesta de consultoría.

13. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El servicio de consultoría se llevará a cabo tomando como sede central de las actividades la ciudad de La Paz. La empresa consultora debe establecer el número de visitas físicas y/o virtuales mediante plataformas digitales y la frecuencia que vea conveniente al sitio definido por DAB para la implementación del SGC. En este entendido, los productos esperados de la consultoría deberán ser presentados por el



Consultor en oficinas de la DAB dirigidos al Gerente General en formato físico y digital editable (formato Word, Excel, Visio u otros).

14. GARANTÍAS

Deberá presentar una boleta de garantía correspondiente al 7% del monto total adjudicado; o en caso de constituirse pagos parciales la empresa adjudicada mediante nota escrita podrá solicitar la retención del 7% de cada pago parcial como garantía de cumplimiento de contrato

por parte de DAB como garantía de cumplimiento de contrato el equivalente al 7% del monto a ser desembolsado, retenciones que serán reintegradas a la empresa de consultoría una vez que sea finalizado el servicio a conformidad de DAB.

15. MULTAS

El retraso en la entrega de informes de acuerdo a los plazos establecidos, será sancionado con 1% del monto total adjudicado por cada día calendario.

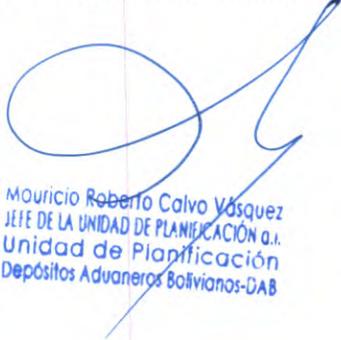
16. PROPIEDAD DE LOS DOCUMENTOS

Todos los documentos generados por la empresa Consultora en la ejecución del servicio serán propiedad de la DAB.

17. RESPONSABILIDAD POR LOS RESULTADOS

Los resultados y productos del trabajo de consultoría serán de exclusiva responsabilidad de la empresa Consultora contratada, de acuerdo a lo establecido en la Ley 1178 y disposiciones complementarias.

LOS PRESENTES TÉRMINOS DE REFERENCIA SON DE CARÁCTER ENUNCIATIVO MÁS NO LIMITATIVO, EN TAL CASO LA EMPRESA CONSULTORA PODRÁ ADICIONAR LAS ACTIVIDADES NECESARIAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS.



Mauricio Roberto Calvo Vásquez
JEFE DE LA UNIDAD DE PLANIFICACIÓN a.i.
Unidad de Planificación
Depósitos Aduaneros Bolivianos-DAB



Oscar Chambi Larico
ESPECIALISTA II RESPONSABLE
DE ALMACENAMIENTO
Depósitos Aduaneros Bolivianos-DAB

