

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA No. 021/2017
La Paz, 13 de julio de 2017

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo No. 29847 de 10 de diciembre de 2008 se crea el Servicio Nacional de Verificación de Exportaciones – SENAVEX, como entidad pública desconcentrada, bajo dependencia a la fecha del Ministerio de Desarrollo Productivo y Economía Plural y con dependencia funcional del Viceministerio de Comercio Interno y Exportaciones, siendo la misión del SENAVEX el contribuir al desarrollo de las exportaciones, mediante la administración eficiente de los registros públicos en el marco de los convenios bilaterales y multilaterales de integración.

Que, la Resolución Ministerial No. 008/2009 de 26 de enero de 2009 del entonces Ministerio de Producción y Microempresa, establece la estructura orgánica y funciones generales del Servicio Nacional de Verificación de Exportaciones – SENAVEX. Al efecto, en su Art. 3 inc. d) prescribe como atribución del Director(a) General Ejecutivo, el dictar Resoluciones Administrativas en el marco de sus competencias.

Que, a través de la Resolución Ministerial MDPyEP/DESPACHO/No. 249/2015 de 2 de octubre de 2015 del Ministerio de Desarrollo Productivo y Economía Plural, se designa a la Directora General Ejecutiva del Servicio Nacional de Verificación de Exportaciones – SENAVEX, en la persona de la Lic. María Shirley Viaña Ibáñez.

CONSIDERANDO:

Que, la Norma ISO 9001, especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, para certificación o con fines contractuales, se centra en la eficacia del sistema de gestión de la calidad para satisfacer los requisitos del cliente. El Sistema de Gestión de la Calidad, se entiende como el conjunto de actividades pre establecidas y sistemáticas aplicadas al servicio que presta el Servicio Nacional de Verificación de Exportaciones – SENAVEX, es decir, con alcance a los servicios de Registro Único de Exportadores y Certificación de Origen, para implementar un SGC, basado en normas ISO 9001:2008.

Que, el Procedimiento de Atención de Quejas y Sugerencias S-SNV/STC/P/271 (Versión No. 8) en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad, del Servicio Nacional de Verificación de Exportaciones – SENAVEX, tiene por objeto atender de manera oportuna las quejas y sugerencias, para la mejora continua de la calidad de los servicios que brinda la entidad, tiene como alcance a todas las áreas del SENAVEX.

CONSIDERANDO:

Que, el Informe INF/SNV/DGE/USP No. 0037/2017 de 7 de julio de 2017, emitido por el Profesional de Estadística y Soporte, vía el Jefe de la Unidad de Sistemas y Planificación del SENAVEX, fundamenta técnicamente la necesidad de aprobar el Procedimiento de Atención de Quejas y Sugerencias S-SNV/STC/P/271 (Versión No. 8) del Servicio Nacional de Verificación de Exportaciones - SENAVEX, en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad, dejando sin efecto el Procedimiento de Atención de Quejas y Sugerencias S-SNV/STC/P/271 (Versión No. 7).

Que, el Informe Legal INF/SNV/DGE/UCLAJ No.0036/2017 de 13 de julio de 2017, emitido por la Jefe de la Unidad de Control Legal y Asuntos Jurídicos del Servicio Nacional de Verificación de Exportaciones, concluye que los antecedentes inherentes al proyecto de Procedimiento de Atención de Quejas y Sugerencias S-SNV/STC/P/271 (Versión No. 8) del SENADEX, concuerdan con las previsiones legales contenidas en el Decreto Supremo No. 29847 de 10 de diciembre de 2008, la Resolución Ministerial No. 008/2009 de 26 de enero de 2009 del entonces Ministerio de Producción y Microempresa y demás normativa legal expuesta, en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad. Recomienda además, emitir Resolución Administrativa de aprobación expresa del Procedimiento de Atención de Quejas y Sugerencias S-SNV/STC/P/271 (Versión No. 8) en sus 9 numerales, más sus 3 Anexos, dejando sin efecto el Procedimiento de Atención de Quejas y Sugerencias S-SNV/STC/P/271 (Versión No. 7).

POR TANTO:

La Directora General Ejecutiva del SENADEX, en uso de las legítimas atribuciones y competencias conferidas.

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR el Procedimiento de Atención de Quejas y Sugerencias S-SNV/STC/P/271 (Versión No. 8) en sus 9 numerales, más sus 3 Anexos del Servicio Nacional de Verificación de Exportaciones – SENADEX, en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad, en observancia de los detalles técnicos contenidos en el Informe INF/SNV/DGE/USP No. 0037/2017 de 7 de julio de 2017, emitido por el Profesional de Estadística y Soporte, vía el Jefe de la Unidad de Sistemas y Planificación y el Informe Legal INF/SNV/DGE/UCLAJ No. 0036/2017, suscrito por la Jefe de la Unidad de Control Legal y Asuntos Jurídicos del SENADEX, de fecha 13 de julio de 2017, mismos que forman parte indisoluble de la presente Resolución Administrativa.

ARTÍCULO SEGUNDO.- Se DEJA SIN EFECTO el Procedimiento de Atención de Quejas y Sugerencias S-SNV/STC/P/271 (Versión No. 7) en sus 9 numerales más 3 Anexos, mismo que fue aprobado mediante Resolución Administrativa No. 029/2016 de 23 de septiembre de 2016.

ARTÍCULO TERCERO.- La Unidad de Sistemas y Planificación del Servicio Nacional de Verificación de Exportaciones – SENADEX, es responsable del control y seguimiento a la aplicación del Procedimiento de Atención de Quejas y Sugerencias S-SNV/STC/P/271 (Versión No. 8), en el marco de las responsabilidades asignadas en el citado Procedimiento a otras áreas.

Regístrese, comuníquese, cúmplase y archívese.



MSVI/DGE
MRRC/UCLAJ



Ma. Shirley Viana Jañez
DIRECTORA GENERAL EJECUTIVA
Servicio Nacional de Verificación de Exportaciones
SENADEX