



RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA No. 005/2023
La Paz, 31 de marzo de 2023

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Que, la Constitución Política del Estado en su Parágrafo II del artículo 103, señala que: “El Estado asumirá como Política la implementación de estrategias para incorporar el conocimiento y aplicación de nuevas tecnologías de información y comunicación”.

Que, la Ley N° 650, de 15 de enero de 2015, eleva a rango de Ley la “Agenda Patriótica del Bicentenario 2025”, misma que determina como Pilar 4 “Soberanía científica y tecnología con identidad propia” y Pilar 11 “Soberanía y transparencia en la gestión pública bajo los principios del no robar, no mentir y nos ser flojo”.

Que, el Decreto Supremo N° 1793 de 13 de noviembre de 2013, señala en su artículo 4 parágrafo II inciso d) lo siguiente: “Se debe implementar los controles técnicos y administrativos que se requieran para preservar la confidencialidad, integridad, disponibilidad, autenticidad, no repudio y confiabilidad de la información, brindando seguridad a los registros, evitando su falsificación, extravió, utilización y acceso no autorizado o fraudulento”. Asimismo el artículo 8 del decreto referido señala: “Las entidades públicas promoverán la seguridad informativa para la protección de datos en sus sistemas informáticos, a través de planes de contingencia desarrolladas e implementados en cada entidad”.

Que, el Decreto Supremo No. 29847 de 10 de diciembre de 2008 se crea el Servicio Nacional de Verificación de Exportaciones – SENA VEX, como entidad pública desconcentrada, bajo dependencia del Ministerio de Desarrollo Productivo y Economía Plural y con dependencia funcional del Viceministerio de Comercio Interno, siendo la misión del SENA VEX 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 – SENA VEX. Al efecto, en su Art. 3 incs. a) y d) prescribe como atribución del Director(a) General Ejecutivo, el representar legal y administrativamente al SENA VEX, además de dictar Resoluciones Administrativas en el marco de sus competencias.

Que, a través de la Resolución Ministerial MDPyEP/DESPACHO/No. 305/2020 de 30 de noviembre de 2020 del Ministerio de Desarrollo Productivo y Economía Plural, se designa al Director General Ejecutivo del Servicio Nacional de Verificación de Exportaciones – SENA VEX, en la persona de Lic. Roberto Ojeda Marguay.

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

“2023 año de la juventud hacia el bicentenario”





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 9001:2015.

Que, el Procedimiento de Atención de Quejas y Sugerencias S-SNV/STC/P/271 (Versión No. 9) 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. 0031/2023 de 28 de marzo de 2023, emitido por el Profesional de Planificación y Estrategias, 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. 9) 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. 8).

Que, el Informe Legal INF/SNV/DGE/UCLAJ No.008/2023 de 31 de marzo de 2023, 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. 9) del SENAVEX, 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. En atención al Informe Técnico, recomienda además, emitir Resolución Administrativa de aprobación expresa del Procedimiento de Atención de Quejas y Sugerencias S-SNV/STC/P/271 (Versión No. 9) en sus 9 numerales, más sus 4 Anexos, dejando sin efecto el Procedimiento de Atención de Quejas y Sugerencias S-SNV/STC/P/271 (Versión No. 8).

POR TANTO:

El Director General Ejecutivo del SENAVEX, 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. 9) en sus 9 numerales, más sus 4 Anexos del Servicio Nacional de Verificación de Exportaciones – SENAVEX, en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad, adjunto a la Nota Interna NI/SNV/DGE/USP/ N° 0041/2023, en observancia de los detalles técnicos contenidos en el Informe INF/SNV/DGE/USP No. 0031/2023 de 28 de marzo de 2023, emitido por la Profesional de Planificación y Estrategias, vía el Jefe de la Unidad de Sistemas y Planificación y el Informe Legal INF/SNV/DGE/UCLAJ No. 008/2023, suscrito por la Jefe de la Unidad de Control Legal y Asuntos Jurídicos del SENAVEX, de fecha 31 de marzo de 2023, mismos que forman parte indisoluble de la presente Resolución Administrativa.



"2023 año de la juventud hacia el bicentenario"



ARTÍCULO SEGUNDO.- Se **DEJA SIN EFECTO** el Procedimiento de Atención de Quejas y Sugerencias S-SNV/STC/P/271 (Versión No. 8) en sus 9 numerales más 3 Anexos, mismo que fue aprobado mediante Resolución Administrativa No. 021/2017 de 13 de julio de 2017.

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. 9), en el marco de las responsabilidades asignadas en el citado Procedimiento a otras áreas.

Regístrese, comuníquese, cúmplase y archívese.

Roberto Ojeda Marín
DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO
Servicio Nacional de Verificación de Exportaciones
SENADEX

CC: Archivo
ROM/DGE
XIAN/UCLAJ

