Centro de Investigación Agrícola Tropical



VENTAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

Resolución de Directorio CIAT, N° 030/2024
26 de noviembre de 2024

ISO 9001:2015

SCZ Gobierno Autónomo Departamental Santa Cruz

CIAT Centro de Investigación Agrícola Tropical

CENTRO DE INVESTIGACION AGRICOLA TROPICAL CIAT Santa Cruz - Bolivia

RESOLUCION DE DIRECTORIO No. 030/2024

Santa Cruz de la Sierra, 26 de noviembre de 2024

Abg. Carlos E. Morales Sandoval
PROFESIONAL 4 - ASESORIA LEGAL
CIAT

VISTOS:

Que, la Dirección Ejecutiva del Centro de Investigación Agrícola Tropical – CIAT, ha puesto a consideración de este Directorio, el Informe Técnico CIAT – SGC-P/S-CI-044/2024 de fecha 21 de noviembre de 2024, emitido por el Lic. Agrop. Roberto C. Cabrera P. como Responsable del Sistema de Gestión de Calidad, referente a la necesidad de contar con la Resolución de Directorio del CIAT que aprueba MANUAL DE CALIDAD DEL LABORATORIO RHIZOBIOLOGIA: INSTRUCTIVOS DE TRABAJO, LABORATORIO DE SUELOS: POE´S e INSTRUCTIVOS PARA ANÁLISIS DE SUELOS, LADIPLANTAS: AGUA, PLANTA, Y MANUAL DE OPERACION Y CUIDADOS DE EQUIPOS DE LABORATORIO (FORMULARIOS), ÁREA DE VENTAS: PROCEDIMIENTO (FORMULARIOS), ACTUALIZACIÓN DE LA REVISIÓN DEL MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, para la obtención de la Certificación ante el SENASAG y que han sido adecuados y basados según la ISO/IEC 17025:2018:

CONSIDERANDO:

Que, **el CIAT, creado por Decreto Supremo N° 12251,** de 14 de febrero de 1975, es una institución pública sin fines de lucro y con un presupuesto orientado a proyectos específicos de carácter técnico, descentralizada dependiente del Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz, bajo tuición de la Secretaría Departamental de Desarrollo Económico, que realiza investigación y transferencia de tecnología para los sectores agrícolas, pecuario y forestal del Departamento de Santa Cruz.

Que, la **Ley Departamental Nº 54** de 26 de diciembre del 2012 denominada "Ley Departamental de las Instancias de Apoyo Técnico al Sector Agropecuario", ratifica al Centro de Investigación Agrícola Tropical "CIAT" como entidad descentralizada del Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz, con autonomía de gestión técnica, financiera, legal y administrativa, con patrimonio propio.,

Que, según el **ARTÍCULO 22** el "CIAT" cuenta con un Directorio y una planta ejecutiva a cargo de un Director, cuya estructura interna y atribuciones serán desarrolladas mediante Decreto Departamental. El Directorio es un órgano colegiado que se constituye en la máxima instancia de decisión, responsable de la aprobación de políticas, planes, programas, proyectos y normas institucionales.

Que, el **ESTATUTO ORGÁNICO** del **CENTRO DE INVESTIGACION TROPICAL "CIAT",** aprobado por Resolución de Directorio N° 022/2015 de fecha 23 de Diciembre 2015 establece en el artículo 28º que está dentro de las atribuciones del Director Ejecutivo del CIAT: 1.Emitir Resoluciones Administrativas para el desarrollo de sus funciones y atribuciones, mientras que el artículo 16º del mismo cuerpo legal, establece **como atribuciones del Directorio: a) Aprobar, cumplir y modificar el Estatuto Orgánico y reglamentos internos del funcionamiento administrativo del CIAT.**

Que, el CIAT se encuentra en proceso de obtener la certificación bajo la Norma ISO 9001:2015, un estándar internacional que establece los requisitos para implementar un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) en las organizaciones, con el objetivo de garantizar la calidad y confiabilidad de los servicios prestados, incluyendo los ensayos de diagnóstico y análisis de laboratorio para muestras de suelo, agua, planta y de inoculantes en el laboratorio de Rhizobiología.

Que, en el marco de este proceso de certificación, el CIAT está siendo objeto de una auditoría de certificación realizada por IBNORCA (Instituto Boliviano de Normalización y Calidad), la cual está destinada a verificar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y otros estándares relacionados.
Que, en la Etapa 1 de la auditoría, IBNORCA ha revisado la información documental del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) del CIAT y ha identificado la necesidad de actualizar y aprobar el Manual del SGC, así como de contar con nuevos formularios y procedimientos que aseguren la correcta documentación de los procesos y servicios de los laboratorios del CIAT.

Que, como parte de las recomendaciones de IBNORCA, se requiere:

Av. Eduardo Abaroa Nº 121 ▲ Telf. Piloto: (591-3) 337-0000 ▲ Email: ciat@ciatbo.org ▲ www.ciatbo.org ▲ Casilla 247 ▲ Santa Cruz - Bolivia

Abg. Carlos E. Morales Sandoval
PROFESIONAL 4 - ASESORIA LEGAL
CIAT

1. La **actualización y corrección** del Manual del Sistema de Gestión de Calidad, para reflejar los procesos y procedimientos actualizados implementados en los laboratorios del CIAT, garantizando el cumplimiento con los requisitos de la ISO 9001:2015.
2. La **aprobación de nuevos formularios**, necesarios para la correcta documentación de los servicios prestados por los laboratorios, así como para registrar los procedimientos operativos, los resultados de los análisis y las acciones correctivas en caso de desviaciones de los procedimientos establecidos.
3. La elaboración de un **Procedimiento Operativo del Área de Ventas**, que describa de manera detallada cómo se prestan los servicios de los laboratorios, asegurando que el proceso de ventas esté alineado con los estándares de calidad establecidos, y garantizando la satisfacción del cliente, conforme al enfoque centrado en el cliente exigido por la norma ISO 9001:2015.

Que, para continuar con el proceso de certificación ISO 9001:2015, es indispensable contar con los manuales de calidad, formularios y procedimientos actualizados y aprobados por el Directorio, lo cual demostrará el compromiso institucional del CIAT con los estándares de calidad requeridos para la acreditación y el fortalecimiento del Sistema de Gestión de Calidad implementado.

CONSIDERANDO:

Que el **Informe Técnico SGC-P/S –CI-044/2024,** emitido por el Lic. Agrop. Roberto C. Cabrera P., establece que los responsables del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) del CIAT, incluidos los Directores de Producción e Investigación, así como los responsables de los laboratorios, han confeccionado y aprobado los Manuales del Sistema de Gestión de Calidad CIAT, incluyendo los Manuales de Calidad específicos de los laboratorios y los Procedimientos Operativos Estándar de Diagnóstico Vegetal.

Que, **en el marco del proceso de certificación ISO 9001:2015, se ha identificado la necesidad de contar con un Procedimiento Operativo del Área de Ventas,** el cual debe detallar de manera específica los procedimientos para la gestión de servicios, la atención a los clientes y la documentación adecuada de los mismos, con el fin de asegurar que el proceso de ventas esté alineado con los estándares de calidad exigidos por la norma, y mantenga el enfoque centrado en el cliente.

Que, para cumplir con esta necesidad, también se requiere la elaboración y aprobación de formularios que complementen los procedimientos del área de ventas, con el propósito de registrar adecuadamente las solicitudes de los clientes, los servicios prestados, los resultados obtenidos y las acciones correctivas, en caso de que se presenten desviaciones de los procedimientos establecidos.

Que, si bien el 13 de agosto de 2024 se aprobaron los manuales y procedimientos para los laboratorios, no se había considerado en esa fecha la aprobación de procedimientos y formularios específicos para el área de ventas, lo que hace imprescindible su desarrollo y aprobación en el presente momento para completar la documentación requerida por la norma ISO 9001:2015.

Que, tras realizar una revisión exhaustiva, se ha determinado que los procedimientos y formularios del área de ventas deben ser actualizados y aprobados por el Directorio del CIAT, a fin de cumplir con los estándares establecidos por la norma ISO 9001:2015, y garantizar la correcta ejecución y documentación de los servicios prestados, asegurando la satisfacción del cliente y el fortalecimiento del Sistema de Gestión de Calidad del CIAT.

POR TANTO:

EL DIRECTORIO DEL CENTRO DE INVESTIGACIÓN AGRÍCOLA TROPICAL - CIAT, en uso de sus legítimas atribuciones y en consideración a lo expuesto en el Informe Técnico CIAT – SGC-P/S-CI-044-2024 y en el Informe Legal INF. LEGAL CIAT No. 076/2024 de fecha 25 de noviembre de 2024;

RESUELVE:

Gobierno Autónomo Departamental Santa Cruz

CIAT Centro de Investigación Agrícola Tropical

Abg. Carlos E. Morales Sandoval
PROFESIONAL 4 - ASESORIA LEGAL
CIAT

ARTÍCULO PRIMERO. – APROBAR, PROCEDIMIENTOS Y FORMULARIOS PARA EL AREA DE VENTAS los mismos que son detallados en el siguiente listado:

Nº	CÓDIGO	TÍTULO	VERSIÓN
1	PO-ADM-VTA-01	VENTAS	0
2	F-ADM-VTA-01	SERVICIOS DEL LABABORATORIO DE LADIPLANTA	0
3	F-ADM-VTA-02	SERVICIOS DEL LABABORATORIO DE SUELO, AGUA Y PLANTA	0
4	F-ADM-VTA-03	SERVICIOS DEL LABABORATORIO DE RHIZOBIOLOGIA	0
5	F-ADM-VTA-04	QUEJAS Y SUGERENCIAS	0
6	F-ADM-VTA-05	RESUMEN ESTADISTICO	0

ARTICULO SEGUNDO. - Se encomienda la ejecución y cumplimiento de la presente Resolución de Directorio a la **Dirección de Producción.**

La presente Resolución de Directorio se encuentra enmarcada en las aplicaciones y disposiciones vigentes, establecidas por ley.

Comuníquese, cúmplase y archívese.

Lic. Héctor Sandoval Estenssoro
SECRETARIO GENERAL DIRECTORIO CIAT

Lic. Luis Fernando Menacho Ortiz
PRESIDENTE DIRECTORIO CIAT

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
CIAT
Santa Cruz, 9 / 12 / 24

Gobierno Autónomo Departamental Santa Cruz

CIAT
Centro de Investigación Agrícola Tropical

RESOLUCION ADMINISTRATIVA Nº 074/2024
Santa Cruz de la Sierra, 26 de Noviembre de 2024

Abg. Carlos E. Morales Sandoval
PROFESIONAL 4 - ASESORIA LEGAL
CIAT

VISTOS:

El Informe Técnico SGC-P/S –CI-044/2024 emitido por el Lic. Agrop. Roberto C. Cabrera P. como Responsable de Sistema de Gestión de Calidad, referente a la necesidad de contar con la Resolución de Directorio del CIAT que aprueb los MANUALES DE CALIDAD del LABORATORIO RHIZOBIOLOGIA: INSTRUCTIVOS DE TRABAJO, LABORATORIO D SUELOS: POE´S e INSTRUCTIVOS PARA ANÁLISIS DE SUELOS, LADIPLANTAS: AGUA, PLANTA, Y MANUAL D OPERACION Y CUIDADOS DE EQUIPOS DE LABORATORIO (FORMULARIOS), ÁREA DE VENTAS: PROCEDIMIENT (FORMULARIOS), actualización de la revisión del MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, necesarios para l obtención de la certificación ante el SENASAG e IBNORCA; el Informe Legal INF. LEGAL CIAT No. 076/2024, de fecha 2 de Noviembre de 2024.

CONSIDERANDO:

Que, el CIAT, cuenta con tres laboratorios especializados en diferentes áreas; Laboratorio de Diagnóstico Vegetal Biotecnología (LADIPLANTAS), el Laboratorio de Suelo, Agua y Planta y el Laboratorio de Rhizobiología; los cuale brindan un aporte al sector agrícola departamental y nacional, mediante los servicios prestados y los producto elaborados; tras varios años de investigación.

Que, conforme a la Resolución Administrativa 142/2020 emitida por el Servicio Nacional de Sanidad Agropecuaria Inocuidad Alimentaria (SENASAG), los laboratorios interesados en obtener la acreditación ante dicha entidad debe cumplir con estrictos requisitos de calidad, entre los que destaca la implementación de un Sistema de Gestión de Calida (SGC), basado en normativas internacionales como la ISO/IEC 17025:2018 y las Buenas Prácticas de Laboratorio (BPL)

Que, el artículo 8 del reglamento de acreditación del SENASAG establece que el laboratorio debe contar con un manu de calidad que detalle las políticas y procedimientos necesarios para asegurar la calidad de los procesos y resultados d los análisis realizados, requisito indispensable para obtener la acreditación.

Que, en cumplimiento con los requisitos del SENASAG y con el objetivo de actualizar sus manuales de calidad pa alinearlos con los estándares internacionales, el CIAT requiere la adecuación de los manuales de calidad de los tr laboratorios mencionados, con el fin de garantizar que sus operaciones cumplan con las normativas ISO 9001:2015 ISO/IEC 17025:2018, fundamentales para asegurar la validez y confiabilidad de los resultados obtenidos.

Que, los manuales de calidad actualizados no solo deberán reflejar las adecuaciones necesarias para cumplir con l normas internacionales de calidad, sino también definir los procedimientos estandarizados que deben seguir l laboratorios para mantener la confiabilidad y validez de los resultados.

Que, en el proceso de obtención de la certificación bajo la Norma ISO 9001:2015, el CIAT está siendo auditado por Instituto Boliviano de Normalización y Calidad (IBNORCA), el cual ha identificado la necesidad de contar con l manuales de calidad actualizados y aprobados, como requisito fundamental para continuar con el proceso certificación.

Que, la auditoría de IBNORCA ha señalado específicamente la necesidad de actualizar el Manual del Sistema de Gesti de Calidad, la aprobación de nuevos formularios, y la elaboración de un Procedimiento Operativo para el Área Ventas, todo ello alineado con los estándares de la ISO 9001:2015 y los requisitos del SENASAG para la acreditación.

Que, la aprobación formal de los manuales de calidad actualizados por parte del Directorio del CIAT es esencial pa asegurar el cumplimiento de las normativas nacionales e internacionales, lo cual contribuirá a la obtención de acreditación ante el SENASAG y la certificación ISO 9001:2015 para los laboratorios del CIAT.

Av. Ejército Nacional Nº 131 • Telf. Piloto: (591-3) 337 0000 • Email: ciat@ciatbo.org • www.ciatbo.org • Casilla 247 • Santa Cruz - Bolivia

Escaneado con CamScanner

Abg. Carlos E. Morales Sandoval
PROFESIONAL 4 - ASESORIA LEGAL
CIAT

CONSIDERANDO:

Que, el CIAT, creado por Decreto Supremo N° 12251, de 14 de febrero de 1975, es una institución pública sin fines de lucro y con un presupuesto orientado a proyectos específicos de carácter técnico, descentralizada dependiente de Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz, bajo tuición de la Secretaría Departamental de Desarrollo Económico, que realiza investigación y transferencia de tecnología para los sectores agrícolas, pecuario y forestal del Departamento de Santa Cruz.

Que, la **Ley Departamental Nº 54** de 26 de diciembre del 2012 denominada "Ley Departamental de las Instancias de Apoyo Técnico al Sector Agropecuario", ratifica al Centro de Investigación Agrícola Tropical "CIAT" como entidad descentralizada del Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz, con autonomía de gestión técnica, financiera legal y administrativa, con patrimonio propio.,
Que, según el **ARTÍCULO 22** el "CIAT" cuenta con un Directorio y una planta ejecutiva a cargo de un Director, cuya estructura interna y atribuciones serán desarrolladas mediante Decreto Departamental. El Directorio es un órgano colegiado que se constituye en la máxima instancia de decisión, responsable de la aprobación de políticas, planes programas, proyectos y normas institucionales.

Que, el **ESTATUTO ORGÁNICO** del **CENTRO DE INVESTIGACION TROPICAL "CIAT",** aprobado por Resolución de Directorio N° 022/2015 de fecha 23 de Diciembre 2015 establece en el artículo 28º que está dentro de las atribuciones del Director Ejecutivo del CIAT: 1.Emitir Resoluciones Administrativas para el desarrollo de sus funciones y atribuciones mientras que el artículo 16º del mismo cuerpo legal, establece como atribuciones del Directorio: a) Aprobar, cumplir modificar el Estatuto Orgánico y reglamentos internos del funcionamiento administrativo del CIAT.

Que, la **Resolución Administrativa SENASAG RA 0142/2020,** de fecha 03 de Julio de 2020, tiene el objeto de establecer los requisitos, condiciones, procedimientos, plazos y responsables, para la autorización ante el SENASAG, de laboratorios de análisis y diagnóstico relativos a Sanidad Vegetal, que permitan aceptar y registrar como válidos todos los resultados de diagnósticos.

Que, el **Artículo 8** de la R.A. 0142/2020, señala que los laboratorios interesados en solicitar la autorización debe cumplir con los siguientes requisitos: **Requisitos de infraestructura, equipos, materiales y reactivos:** Los laboratorios interesados en la autorización deberán contar con la infraestructura, equipos, materiales y reactivos de laboratorio establecidos en los requerimientos técnicos de verificación, de acuerdo al área de análisis a los cuales postula. **Requisitos de personal:** El laboratorio debe contar con el siguiente personal: a) Representante legal, l Responsable técnico. **Requisitos de gestión:**
a) Sistema de control de calidad: El laboratorio solicitante deberá contar con un sistema de gestión de calida verificado y certificado por la entidad competente, el cual garantice la validez y confiabilidad de los resultados. Dich sistema debe estar basado en la NB/ISO/IEC 17025:2018, sobre las normas de Buenas Prácticas de Laboratorio (BPL que permita al laboratorio establecer un sistema de calidad. El laboratorio deberá designar a una persona encargada d aseguramiento de calidad que será la contraparte ante el SENASAG en temas técnicos asociados a la gestión de calidad
b) Manual de calidad: El laboratorio deberá contar con un manual de calidad. El personal debe conocer y aplic todas las políticas y procedimientos que contiene el manual de calidad a los que se hace referencia en el mismo.
c) Eliminación de material contaminado: El Laboratorio debe contar con un procedimiento para la eliminación c material contaminado y residuos, que cumpla con las condiciones ambientales (documento ambiental respectivo) c proceso de destrucción del material contaminado; o certificación de entrega a empresas de tratamiento de residu industriales.

CONSIDERANDO:

Que, el **Informe Técnico SGC-P/S –CI-044/2024** emitido por el Lic. Agrop. Roberto C. Cabrera P. señala que l responsables del Sistema de Gestión de Calidad CIAT, Directores de Producción e Investigación, Y responsables laboratorios han confeccionado los **Manuales del Sistema de Gestión de Calidad CIAT, Manuales de Calid**

Av. Ejército Nacional Nº 131 • Telf. Piloto: (591-3) 337 0000 • Email: ciat@ciatbo.org • www.ciatbo.org • Casilla 247 • Santa Cruz - Bolivia

Escaneado con CamScanner

Abg. Carlos E. Morales Sandoval
PROFESIONAL 4 - ASESORIA LEGAL
CIAT

de laboratorios: RHIZOBIOLOGIA Y MANUAL DE INSTRUCTIVOS PARA ANÁLISIS DE SUELOS, AGUA PLANTA, FERTILIZANTES Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS ESTANDAR DE DIAGNOSTICO VEGETAL. Lo cuales en fecha 13 de Agosto del 2024 fueron aprobados respectivamente mediante Resoluciones de Directorio de CIAT.

Que, actualmente se ha realizado una revisión en los mismos y se requiere insertar dentro de dichos Manuales d laboratorios los siguientes elementos: Manual de Calidad, Formularios y Manual de operación y cuidado de equipos d Laboratorios.

Que, a tal efecto cumplen con la Norma ISO/NB 9001:2015 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC), por lo qu solicitan que con dichas modificaciones nuevamente se realice la aprobación mediante Resolución de Directorio.

POR TANTO:
En su condición de Director Ejecutivo y de Máxima Autoridad Ejecutiva, en mérito a la Resolución Departamental N Resolución Departamental N° 1568, de 08 de Febrero de 2024, dictada por el ciudadano Mario Aguilera Cirbián, en s calidad de Gobernador en Ejercicio de la Suplencia Gubernamental del Departamento de Santa Cruz;

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – APROBAR el Informe Técnico SGC-P/S –CI-044/2024 emitido por el Lic. Agrop. Roberto Cabrera P., el Informe Legal INF. LEGAL CIAT No. 076/2024, de fecha 25 de Noviembre de 2024,y **PONER E CONOCIMIENTO DEL DIRECTORIO DEL CIAT PARA SU APROBACIÓN CORRESPONDIENTE** el **MANUAL D CALIDAD DEL LABORATORIO RHIZOBIOLOGIA: INSTRUCTIVOS DE TRABAJO, LABORATORIO DE SUELO POE´S e INSTRUCTIVOS PARA ANÁLISIS DE SUELOS, LADIPLANTAS: AGUA, PLANTA,** elaborados cumplimiento del **REGLAMENTO PARA LA ACREDITACIÓN DE LABORATORIOS DE ANÁLISIS DEL ÁREA D SANIDAD VEGETAL** aprobado por Resolución Administrativa SENASAG RA 0142/2020, de fecha 03 de Julio de 202 así también el **MANUAL DE OPERACION Y CUIDADOS DE EQUIPOS DE LABORATORIO (FORMULARIOS ÁREA DE VENTAS: PROCEDIMIENTO (FORMULARIOS), ACTUALIZACIÓN DE LA REVISIÓN DEL MANU DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD,** elaborado dentro de las exigencias establecías por IBNORCA para Certificación ISSO 9001:2015, como también la lista Maestra de documentos que acompaña el Informe Técnico SGC-P –CI-044/2024.

ARTICULO SEGUNDO. – Se encomienda la ejecución y cumplimiento de la presente Resolución a las Direccion y áreas organizacionales que forman parte del CIAT.

Comuníquese, cúmplase y archívese.

Lic. Héctor Sandoval Estenssoro
DIRECTOR EJECUTIVO
CENTRO DE INVESTIGACION AGRICOLA TROPICAL

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
CIAT
Santa Cruz, 9/12/24

Av. Ejército Nacional N° 1311 • Telf. Piloto: (591-3) 337 0000 • Email: ciat@ciatbo.org • www.ciatbo.org • Casilla 247 • Santa Cruz - Bolivia

Escaneado con CamScanner

Gobierno Autónomo Departamental Santa Cruz

CIAT
Centro de Investigación Agrícola Tropical

CI DE-177-A/ 2024
Santa Cruz, 2 de Diciembre del 2024

COMUNICACIÓN INTERNA

A :	Lic. María Elena Sánchez H.	**DIRECTORA ADM. Y FINANCIERA**
	Ing. Mary Selva Viera	**DIRECTORA DE INVESTIGACION**
	Ing. Julio Cesar Mérida	**DIRECTOR DE TRANSF. DE TECNOLOGIA**
	Ing. Luis Ernesto Hurtado	**DIRECTOR DE PRODUC. Y SERVICIOS**
	Lic. William Vásquez F.	**JEFE UNIDAD RECURSOS HUMANOS**
	Lic. José Miguel Porcel I.	**JEFE UNIDAD AUDITORIA INTERNA**
	Dra. Graciela Gareca O.	**JEFE UNIDAD ASESORIA LEGAL**
	Lic. Carmiña Flores	**JEFE UNIDAD DE CONTABILIDAD**
	Lic. Patricia Serrano C.	**UNIDAD DE PLANIFICACION**

Lic. Carmiña Flores
JEFE UNIDAD DE CONTABILIDAD
PRESUPUESTO Y TESORERIA - CIAT
02/12/24

REF.: DIFUSIÓN DEL MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL CIAT

Señores:

Para su difusión, aplicación y puesta en vigencia hago conocer a Ustedes que el Manual de Sistema de Gestión de Calidad del CIAT, aprobado bajo la siguiente Resolución de Directorio:

- Resolución de Directorio N°024/2024 Manual del Laboratorio de Rhizobiología
- Resolución de Directorio N°025/2024 Manual del Laboratorio de LADIPLANTA
- Resolución de Directorio N°026/2024 Manual del Laboratorio de Suelo, Agua y Planta
- Resolución de Directorio N°027/2024 Manual del SGC
- Resolución de Directorio N°030/2024 Procedimiento del Área de Ventas

El Manual de Sistema de Gestión de Calidad del CIAT tiene por objeto mejorar la satisfacción del cliente mediante la aplicación eficaz del sistema, incluyendo procesos para la mejora continua y el cumplimiento de los requisitos del cliente.

El Manual de Sistema de Gestión de Calidad del CIAT ha sido elaborado bajo los criterios de la Norma NB/ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos.

Se instruye la difusión al personal dependiente y su aplicación de parte de todo el personal de las diferentes áreas y unidades organizacionales.

Sin otro particular motivo, saludo a ustedes muy atentamente

Lic. Héctor Sandoval Estenssoro
DIRECTOR EJECUTIVO
CIAT

RECIBIDO
ASESORIA LEGAL-CIAT
S.C. 02/12/2024

AUDITORIA INTERNA
RECIBIDO
CIAT S.C. 02/12/2024

DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN
RECIBIDO
02/12/2024

U. PLANIFICACION
RECIBIDO
CIAT SC 02/12/2024

PRODUCCION Y SERVICIOS
RECIBIDO
CIAT
S.C. 2/12/2024

DIRECCION DE VALIDACION Y T.T
RECIBIDO
CIAT
SC 2/12/2024

Escaneado con CamScanner

1 OBJETIVO.

Proporcionar una descripción detallada de la manera de como brindar un servicio al cliente de alta calidad, uniforme y consistente, a fin de lograr la satisfacción total de nuestros clientes, intermediarios, distribuidores y usuarios finales, brindando una atención y servicio óptimo.

2 ALCANCE.

Es aplicado a todo aquel personal de la Institución que tienen contacto directo con los clientes. También es aplicable a todos aquellos que tienen un rol indirecto en el servicio al cliente (personal del área de tesorería, envío, entre otros), para que todos estén informados de los estándares a seguir y evitar brindar una mala atención, asegurarse de que los clientes reciben un trato equitativo.

3. RESPONSABILIDADES.

3.1. Responsable de Ventas

- Es responsable de atender las solicitudes, reclamos, dudas, quejas y requerimientos de manera oportuna y precisa de los clientes.
- Informar de manera clara los servicios que presta la Institución al cliente.
- Hacer sentir cómodo y bienvenido al cliente, transmitir confianza y hacerle saber que ha sido escuchado.
- Informar sobre las formas de pago de los servicios prestados.
- Comunicar al cliente de manera inmediata de que los resultados de los análisis elaborados están a disposición para ser recogidos cuan lo desee.
- Tratar a los clientes con respeto y cortesía, sin importar su origen, género, raza o religión.
- Mantener un comportamiento profesional en todo momento, evitando discursos ofensivos, malas palabras y actitudes poco éticas.
- Mantener una actitud honesta y transparentes al interactuar con los clientes, evitando hacer promesas que no puedan cumplir o engañar a los clientes para obtener beneficios personales.
- Tener Empatía con los clientes, entender sus necesidades y mantener con él/ella una comunicación positiva y permanente.

3.2. Responsable del SGC.

- Implantar la documentación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) en el área de ventas.
- Mantener actualizada toda la documentación.
- Poner en ejecución los procedimientos, instructivos y formularios en el área de ventas.

- Informar de todos los cambios que se hayan realizado en el presente procedimiento.
- Entregar los documentos correspondientes en cada área del servicio, para su aplicación.

4. REFERENCIAS Y DEFINICIONES

4.1 Marco Legal y Documentos Relacionados.

DOCUMENTO	TITULO DEL DOCUMENTO
ISO 9001:2015	Sistema de Gestión de Calidad - Requisitos
Ley 1178	Administración y Control Gubernamental del 20 de julio de 1990, y disposiciones reglamentarias.
Decreto supremo Nº 23318-A	Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública del 03 de noviembre de 1992.
Ley 2042	Administración Presupuestaria del 21 de diciembre de 1999
Normas Básicas	Normas Básicas del Sistema de Tesorería aprobada mediante Resolución Suprema No. 218056 del 30 de Julio de 1997.
Normas Básicas	Normas Básicas del Sistema de Contabilidad Integrada aprobada mediante Resolución Suprema No. 222957 del 04 de marzo de 1995.
Ley 1333	Ley del Medio Ambiente
Ley 755	Ley de Gestión Integral de Residuos
F-ADM-VTA-01	Servicios del Laboratorio de LADIPLANTA
F-ADM-VTA-02	Servicios del Laboratorio de Suelo, Agua Y Planta
F-ADM-VTA-03	Servicios del Laboratorio de Rhizobiología
F-ADM-VTA-04	Quejas y Sugerencias
F-ADM-VTA-05	Resumen Estadísticos

4.2 Abreviaturas

CIAT: CENTRO DE INVESTIGACION AGRICOLA TROPICAL
EEAS: ESTACION EXPERIMENTAL AGRICOLA DE SAAVEDRA
CRI: CENTRO REGIONAL DE INVESTIGACION
VTA: AREA DE VENTAS
SIV: SISTEMA INTEGRADO DE VENTAS
ISO: ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE NORMALIZACIÓN
NB: NORMA BOLIVIANA
SGC: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
MC: MANUAL DE CALIDAD
PRO: DIRECCIÓN DE PRODUCCION Y SERVICIOS.
LABL: LABORATORIO DE LADIPLANTAS
LABS: LABORATORIO DE SUELO, AGUA Y PLANTA
LABR: LABORATORIO DE RHIZOBIOLOGIA
MC: MANUAL DE CALIDAD
F: FORMULARIO
PO: PROCEDIMIENTO OPERATIVO

4.3 Definiciones.

Servicio al Cliente: Es la estrategia que ofrecerá nuestra institución con el fin, que el cliente reciba nuestro servicio en el momento y lugar adecuado, asegurando su uso y satisfacer al cliente con propuestas mejores a la de la competencia que superen sus expectativas.

Cliente: Es toda persona que busca la satisfacción de una necesidad, a través de la adquisición de un producto o servicio.

- ✓ Un cliente es el individuo más importante en una empresa, ya sea en persona, por teléfono o por correo.
- ✓ Un cliente depende de nosotros y nosotros dependemos de ellos.
- ✓ El cliente no es una interrupción de nuestro trabajo, sino el propósito de nuestras labores.
- ✓ No le estamos haciendo un favor al atenderlo, ellos nos hacen un favor al venir a nuestra empresa.

Excelencia en el trato y la atención: La amabilidad y atención dedicada constituyen la mejor manera de decirle al cliente que él es lo más importante. Los clientes estarán satisfechos si el personal los atiende de manera cortés. El cliente espera siempre ser bien recibido y sentirse importante.

Capacidad de respuesta: Actúe con seriedad, seguridad y rapidez en la prestación de servicios. El cliente valora el servicio diligente, ágil y oportuno. El tiempo es el recurso más valioso del cliente; por lo tanto, no le haga esperar, porque a nadie le gusta que se le atrase cuando está recibiendo un servicio.

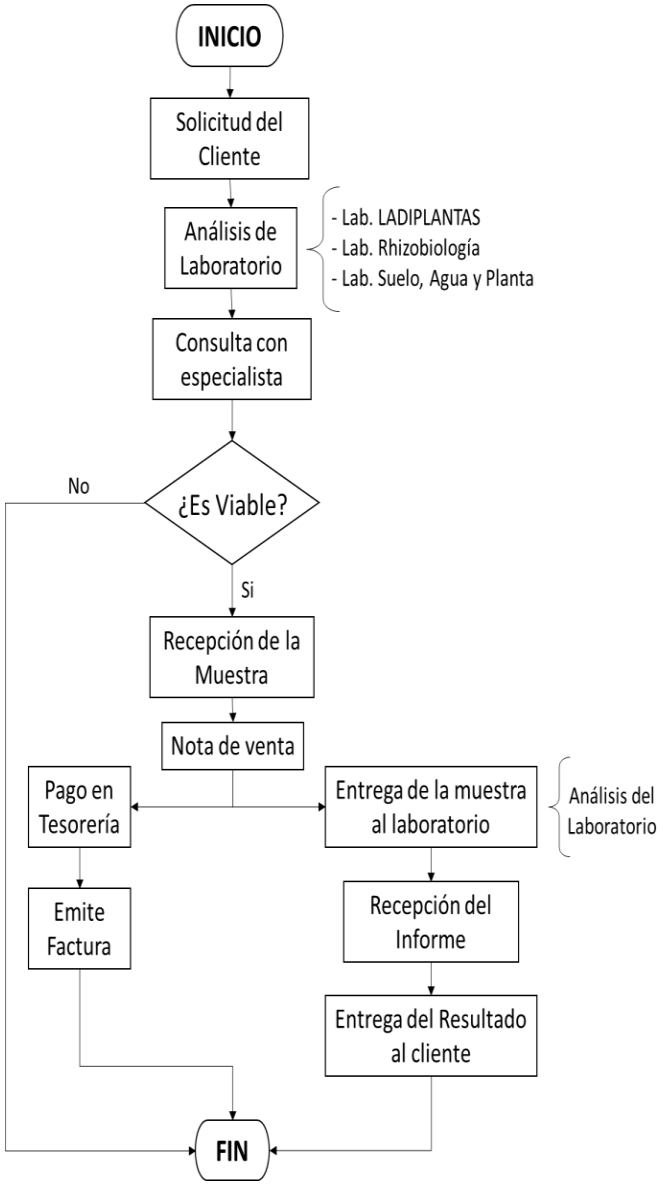
Confiabilidad de la información: La información que se le brinde al cliente, tanto verbal como escrito debe ser confiable y acertada. Asegure la veracidad de la información.

Quejas: Manifestaciones de inconformidades con algo o alguien en una institución, en la prestación de un servicio público. Las quejas de los clientes son un indicador habitual de una baja satisfacción del cliente, pero la ausencia de las mismas no implica necesariamente una elevada satisfacción del cliente.

Reclamos: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio.

Buzón de sugerencias: es un canal de comunicación diseñado para recopilar ideas, opiniones y recomendaciones de los trabajadores, clientes o usuarios de una empresa y que puedan compartir de forma voluntaria sus propuestas y comentarios con el propósito de mejorar la organización.

5. FLUJOGRAMA.

Flujograma	Responsable	Doc. Aplicables
	Área de Venta, Producto y Servicios Responsable Ventas Responsable de Laboratorio Responsable de Ventas Tesorería Responsable de Ventas	ISO 9001:2015 MC-ADM-SGC-01 F-ADM-VTA-01 F-ADM-VTA-02 F-ADM-VTA-03 F-ADM-VTA-04 F-ADM-VTA-05

6. DESARROLLO.

6.1 Solicitud del Cliente

El cliente se apersona a la oficina a solicitar el servicio de Análisis.

Los usuarios serán atendidos por orden de llegada de acuerdo al servicio requerido en las jornadas de lunes a viernes en el siguiente horario: **8:00 a.m. a 5:00 p.m.**

Atención al cliente

a. El funcionario deberá iniciar la conversación con un saludo cordial y de reconocimiento de tiempo: “Buenos días”, “Buenas tardes” e inmediatamente dará la bienvenida al usuario: “bienvenido (a) a la institución (CIAT).

b. El funcionario invitará al cliente a que exprese la razón de su visita:

- ✓ ¿En qué le puedo ayudar?
- ✓ ¿De qué manera puedo servirle?
- ✓ ¿De qué manera puedo ayudarle? Entre otros.

c. El funcionario deberá seguir los siguientes pasos para conducir la conversación con el cliente:

- ✓ Permita que en todo momento el cliente se exprese (requerimientos, inquietudes, quejas, necesidad, reclamos, etc.). y deje bien en claro su petición.
- ✓ Deberá prestar atención dejando que el usuario termine de expresar sus inquietudes / requerimiento.
- ✓ Mantendrá un buen lenguaje corporal, mostrando una correcta postura, contacto visual, minimizando gestos faciales.
- ✓ En caso de recibir alguna llamada durante la atención del cliente, el funcionario deberá pedir permiso de antemano al cliente para poder contestar, evitando que este se moleste.
- ✓ Se deberá brindar respuestas puntuales y precisas, en forma cortés, dejando bien en claro sus inquietudes.
- ✓ En caso de presentarse alguna molestia o reclamo el funcionario deberá resolver los problemas de los clientes de manera eficiente y efectiva, brindando soluciones justas y equitativas
- ✓ El funcionario entregará material informativo (trípticos, afiches, folletos, etc.), si así lo requiere.

d. Al terminar de atender al usuario, el funcionario deberá despedir al mismo identificándolo por su nombre, con una sonrisa cálida, sin perder la oportunidad de invitarlo a una próxima visita y que estamos atentos a sus requerimientos.

6.2 Análisis de Laboratorios

El cliente definirá el tipo de análisis que requiere realizar para su muestra. Para ello se dispone de tres diferentes laboratorios. Los cuales se describen a continuación:

6.2.1 Laboratorio de LADIPLANTAS: presenta los siguientes servicios:

Malherbología: Identificación de malezas y su nivel de infestación.

Entomología: Identificación de insectos, plaga, nematodos y ácaros fitófagos.

Fitopatología: Diagnósticos de agentes patógenos de especies cultivadas por técnicas microbiológicas: hongos y bacterias.

Biotecnología: Identificación de patógenos por métodos serológicos y molecular, mediante la técnica de PCR y pruebas de resistencia. Pruebas de patología y germinación, viabilidad en semilla. (calidad de semilla).

6.2.2 Laboratorio de Suelo, Agua y Planta: presentan los siguientes servicios:

Análisis de suelo

El análisis de suelos es una fuente de información vital para el manejo sostenible de suelos, es un valioso instrumento que utilizado en forma adecuada puede ayudar en el diagnóstico de las deficiencias nutricionales en los cultivos por los desbalances en los nutrimentos del suelo; por otra parte, esta técnica es muy utilizada para la recomendación de fertilizantes.

Análisis de agua

El análisis químico del agua se utiliza básicamente con dos propósitos: el primero, determinar la calidad de ésta para el riego (la concentración de sales en el agua de riego) y la tolerancia de los cultivos a estas sales, y la segunda, es establecer la calidad para fertiirrigación. La calidad del agua para riego está determinada por la cantidad y tipo de sales que la constituyen.

Análisis de plantas

Es una técnica que determina el contenido de los nutrientes en tejidos vegetales de plantas de un cultivo muestreado en un momento o etapa de desarrollo determinados. Esta herramienta se basa en los mismos principios que el análisis del suelo, asumiendo que la concentración de nutrientes en la planta está directamente relacionada con la habilidad del suelo para proporcionarlos y a su vez, con la productividad de las plantas.

6.2.3 Laboratorio de Rhizobiología.

Se verifica la cantidad de Rhizobium presentes en una muestra (Unidades Formadoras de Colonia - UFC) y su eficiencia en campo (mayormente solicitado por agropecuarias que comercializan inoculantes).

6.3 Consulta con Especialista.

En caso de que el cliente no esté bien seguro de que análisis requiere realizar, el funcionario se encargara de informar la solicitud del cliente al especialista del laboratorio correspondiente, para definir el análisis.

Una vez definido el análisis a ser realizado se procede con la recepción de la muestra y la toma de sus datos del cliente y de la muestra.

Se le informa al cliente el costo del análisis, el a su vez confirma la ejecución del servicio requerido.

6.3 Recepción de la muestra.

El funcionario recepciona, codifica y registra la muestra en su respectivo formulario digital (F-ADM-VTA-01; F-ADM-VTA-02 y F-ADM-VTA-03) de acuerdo al tipo de análisis a realizarse para el laboratorio correspondiente.

A continuación, se describen los tipos de muestras que llegan por cada laboratorio:

A) Laboratorio de LADIPLANTAS. Los tipos de muestras que se reciben son:

- ✓ **Muestra de Parte Vegetal:** hojas, tallo, flor, fruto, semilla, granos, bulbos, tubérculos y/o planta completa. Esto dependiendo del tipo de análisis que se quiera realizar.
- ✓ **Muestra de suelo:** abonos en cantidades de 500 gr a 1000 gr.
- ✓ **Insectos y/o Ácaros:** se recepciona en: frascos muertos, conservados en alcohol al 70%; insectos y/ o ácaros en parte vegetal.

Este laboratorio cuenta con un formulario (F-INV-LABL-12 RECEPCIÓN DE MUESTRAS) que el cliente debe rellenar al momento de dejar la muestra (datos del cliente y de la muestra). Con el objetivo de tener un anteceden de la muestra, ya que estos datos servirán para realizar un diagnóstico claro y preciso de los resultados.

B) Laboratorio de Suelo, Agua y Planta. Los tipos de muestras que llegan son: Suelo, agua con fines de riego, agua de consumo animal, fertilizantes, sal mineral, abonos orgánicos. bromatológico y planta.

Cantidad de muestra necesaria para realizar el análisis es:

- ✓ De 500 g a 1000 g muestra sólida.
- ✓ De 500 ml a 1000 ml de muestra liquida.
- ✓ Parte vegetal y/o planta completa.

La información necesaria que deben tener las muestras son:

- ✓ Nombre del Cliente
- ✓ Departamento
- ✓ Provincia
- ✓ Municipio
- ✓ Fecha de la toma de Muestra
- ✓ Nombre de la propiedad
- ✓ Cultivo anterior
- ✓ Cultivo actual

C) Laboratorio de Rhizobiología: Los tipos de muestras de inoculantes que se recepcionan son: sólidos y líquidos.

Cantidad de muestra necesaria para realizar el análisis es:

- ✓ De 500 g a 1000 g muestra sólida
- ✓ De 500 ml a 1000 ml de muestra líquida

La información necesaria que deben tener las muestras son:

- ✓ Fecha de la toma de Muestra
- ✓ Fecha de Vencimiento
- ✓ Tipo de almacenamiento
- ✓ Cliente, entre otros.
- ✓ Carga microbiológica / nombre del producto.

6.5 Pago en Tesorería

La responsable del área elabora la Nota de Venta del Servicio de Análisis (en 3 ejemplares) con los datos del cliente y el tipo de muestra en el Sistema Integrado de Ventas (SIV). (Ver Anexo)

Entrega al cliente la Nota de Venta y solicita realice la cancelación del costo del análisis mediante:

1. Depósito al Banco
2. Transferencia bancaria
3. Pago efectivo en Tesorería.
4. Cheque emitido a nombre del CIAT

El funcionario del área de tesorería recepciona la Nota de Venta del Servicio de Análisis y recibe el pago (deposito, transferencia, pago o cheque), verifica el depósito realizado en Banco, con la boleta de depósito, emite la factura correspondiente y registra el ingreso por Análisis de Laboratorio en el módulo caja del Sistema Integrado de Ventas.

Nota: Sin embargo, hasta que no esté realizado el pago de la solicitud, la muestra no se la deriva a procesamiento.

6.6 Entrega de la Muestra al Laboratorio

El personal de ventas verifica el pago, procede a entregar la muestra codificada con una copia de la Nota de Venta (cancelado) a la Encargada de Laboratorio correspondiente, para su respectivo procesamiento.

El responsable de laboratorio recibe la muestra para realizar el análisis. Al momento de elaborar un análisis cada laboratorio cuente con su manual, en el mismo se detalla el procedimiento, la metodología, equipos, materiales y reactivos a utilizar para cada análisis a realizar.

Para mayor conocimiento los analistas de cada laboratorio tienen a su disposición los siguientes documentos:

a) **MC-INV-LABL-01 Manual del Laboratorio de LADIPLANTA:** en él se encuentran los POES, IT y Formularios para cada análisis.
b) **MC-INV-LABS-01 Manual del Laboratorio de Suelo, Agua y Planta:** en él se encuentran los POES y Formularios para cada análisis.
c) **MC-PRO-LABR-01 Manual del Laboratorio de Rhizobiología:** en él se encuentran los PO, IT y Formularios de cada análisis.

Con todos estos documentos se garantizan la veracidad y control de la calidad de los resultados emitidos por los laboratorios.

6.7 Entrega del Resultado al Cliente.

Después de realizar el análisis correspondiente el responsable de laboratorio hace la entrega del Informe al área de ventas.

Una vez entregado el informe del análisis el responsable del área le comunica de forma inmediata al cliente para que pase a recoger los resultados. El cliente puede obtener sus resultados de manera digital y/o físico.

- ✓ Resultados en Físico: Para ello el cliente debe llevar consigo de forma obligatoria la factura de prestación de servicio (boleta de pago) y así poder adquirir los resultados del Análisis de Laboratorio.

- ✓ Resultados Digital: en caso de que el cliente se le dificulte pasar a recoger sus resultados se comunica con el responsable de venta mediante la línea corporativa, a través del cual el cliente le enviara la foto de la boleta de pago, verificando el comprobante del servicio contratado se le envía el informe escaneado al WhatsApp personal del cliente.

  Nota: Al documento físico que no fue recogido por el cliente se agrega una pestaña en dicho informe (resultado fue enviado por digital) y pasa a ser archivado, para evidencia y control de documentos del área.

El funcionario reporta la entrega en el Sistema Integrado de Ventas, rellenando el formulario digital correspondiente de acuerdo al laboratorio.

F-ADM-VTA-01 SERVICIOS DEL LABORATORIO DE LADIPLANTA
F-ADM-VTA-02 SERVICIOS DEL LABORATORIO DE SUELO, AGUA Y PLANTA
F-ADM-VTA-03 SERVICIOS DEL LABORATORIO DE RHIZOBIOLOGIA

Con estos formularios se controlan todos los análisis por cada laboratorio.

Cabe resaltar que los resultados de cada análisis son protegidos como información confidencial evitando divulgar a terceros sin autorización. Todos los resultados de los análisis son manejados directamente por el responsable de área.

7. ANEXOS

Nota de Venta del Servicio de Análisis del Laboratorio de LADIPLANTAS

SCZ Gobierno Autónomo Departamental Santa Cruz — CIAT Centro de Investigación Agrícola Tropical

N°: 1

SERVICIO DE ANÁLISIS FITOSANITARIO

Cod: 10001

Fecha:
Cliente:
Teléfono:
Para Venta al:

COD.	DESCRIPCION	N. LOTE	CANT.	PREC. U.	PREC. T
				TOTAL:	

Son:

GLOSA:

ELABORADO **CAJA**

Nota de Venta del Servicio de Análisis del Laboratorio de Suelo, Agua y Planta.

SCZ Gobierno Autónomo Departamental Santa Cruz — CIAT Centro de Investigación Agrícola Tropical

N°: 1

SERVICIO DE ANÁLISIS DE SUELOS

Cod: 10001

Fecha:
Cliente:
Teléfono:
Para Venta al:

COD.	DESCRIPCION	N. LOTE	CANT.	PREC. U.	PREC. T
				TOTAL:	

Son:

GLOSA:

ELABORADO **CAJA**

SOLICITUD DE ANÁLISIS

Cliente:	Dpto./País:	Cult. Ant:
Ins y/o Empresa:	Provincia:	Cult. Act:
Teléfono:	Municipio:	Cult. Muestra:
Fecha de Recepción:	Propiedad:	Fecha Muestra:
Otra Inf.:	Años después del Desmonte:	Lugar Muestra:

Detalle de la muestra

Ident. Muestra	Georef.	Parte Muestra.	Cod, Muestra

Total Neto:

Glosa:

Opciones

Nombre para la factura: NIT:

Nota de Venta del Servicio de Análisis del Laboratorio de Rhizobiología.

SCZ Gobierno Autónomo Departamental Santa Cruz — CIAT Centro de Investigación Agrícola Tropical

N°: 1

SERVICIO ANÁLISIS DE RHIZOBIOLOGIA

Cod: 10001

Fecha:
Cliente:
Teléfono:
Para Venta al:

COD.	DESCRIPCION	N. LOTE	CANT.	PREC. U.	PREC. T
				TOTAL:	

Son:

GLOSA:

ELABORADO **CAJA**

8. FORMULARIOS

Identificación		Frecuencia de Llenado	Lugar de Archivo	Responsable Custodia	Clasificación	Tiempo de Custodia
Titulo	**Código**					
SERVICIOS DEL LABABORATORIO DE LADIPLANTA	F-ADM-VTA-01	Ingreso de muestra	Área de Ventas de Productos y Servicios – SGC	Responsable de Ventas	Correlativo	3 años
SERVICIOS DEL LABABORATORIO DE SUELO, AGUA Y PLANTA	F-ADM-VTA-02	Ingreso de muestra	Área de Ventas de Productos y Servicios – SGC	Responsable de Ventas	Correlativo	3 años
SERVICIOS DEL LABABORATORIO DE RHIZOBIOLOGIA	F-ADM-VTA-03	Ingreso de muestra	Área de Ventas de Productos y Servicios – SGC	Responsable de Ventas	Correlativo	3 años
QUEJAS Y SUGERENCIAS	F-ADM-VTA-04	Cuando el cliente lo solicite	Área de Ventas de Productos y Servicios – SGC	Responsable de Ventas – SGC	Correlativo	3 años
RESUMEN ESTADISTICOS	F-ADM-VTA-05	Trimestral	Área de Ventas de Productos y Servicios – SGC	Responsable de Ventas – SGC	Correlativo	3 años

9. CAMBIOS.

No Aplica