

Dirección Técnica de Acreditación



<i>Tipo:</i>	<i>Manual</i>
<i>Código:</i>	<i>DTA-MG</i>
<i>Versión:</i>	<i>15</i>
<i>Título:</i>	<i>Manual de gestión</i>

Vigente desde el 08 de abril de 2025

Control de documentos

<i>Elaborado por:</i>	<i>Miriam Yevara Morales</i>
<i>En fecha:</i>	<i>2025-04-01</i>
<i>Revisado por:</i>	<i>Jose Choque Gutiérrez</i>
<i>En fecha:</i>	<i>2025-04-03</i>
<i>Aprobado por:</i>	<i>Hortencia Davila Gonzales</i>
<i>En fecha:</i>	<i>2025-04-07</i>

CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE.....	3
3. DEFINICIONES	3
4. ABREVIATURAS	5
5. REFERENCIAS DOCUMENTALES.....	6
6. MEMBRESÍAS Y PARTICIPACIÓN INTERNACIONAL.....	7
7. PLANIFICACIÓN DE LA DTA-IBMETRO.....	7
7.1 COMPRENSIÓN DEL CONTEXTO DE LA DTA-IBMETRO.....	7
7.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	11
8. POLÍTICAS Y OBJETIVOS DE LA DTA-IBMETRO.....	11
8.1 MISIÓN	11
8.2 VISIÓN.....	11
8.3 POLÍTICA.....	11
8.4 OBJETIVOS	13
9. PLANIFICACIÓN OPERATIVA.....	13
10. PLANIFICACIÓN ORGANIZACIONAL.....	13
10.1 RESPONSABILIDAD LEGAL.....	13
10.2 ESTRUCTURA	14
10.3 IMPARCIALIDAD	16
10.4 CONFIDENCIALIDAD.....	18
10.5 RECURSOS FINANCIEROS	18
11. SISTEMA DE GESTIÓN.....	19
11.1 PROCESOS DE PLANIFICACIÓN	20
11.2 PROCESOS DE RECURSOS.....	22
11.3 PROCESOS DE REALIZACIÓN DEL SERVICIO	25
11.4 PROCESOS DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y MEJORA	29
12. ANEXOS	32
ANEXO 1. ORGANIGRAMA DE IBMETRO	33

1. OBJETIVO

En el presente manual se establecen la política y lineamientos establecidos por la Dirección Técnica de Acreditación del Instituto Boliviano de Metrología (DTA-IBMETRO), para implementar y mantener un Sistema de Gestión (SG) basado en la norma ISO/IEC 17011 “Evaluación de la conformidad - Requisitos generales para los organismos de acreditación que realizan la acreditación de organismos de evaluación de la conformidad” y las directrices establecidas por los organismos internacionales IAAC, ILAC e IAF, según el tipo, rango, y volumen de trabajo desempeñado.

2. ALCANCE

Detallar los procesos, políticas y procedimientos necesarios para asegurar el cumplimiento de los requisitos establecidos por la norma ISO/IEC 17011 y documentos mandatorios establecidos por IAAC, ILAC e IAF para todos los esquemas de acreditación que brinda servicios la DTA-IBMETRO como ser: laboratorios de ensayo, calibración, clínicos, organismos de inspección, organismos de certificación de sistemas de gestión, producto, procesos, y servicios, personas y proveedores de ensayos de aptitud.

El alcance del Reconocimiento Internacional ante IAAC e ILAC es para los esquemas de laboratorios de ensayo, laboratorios de calibración y organismos de inspección.

3. DEFINICIONES

Acreditación [1]

Atestación de tercera parte relativa a un OEC, que manifiesta la demostración formal de su competencia, su imparcialidad y su operación coherente al llevar a cabo actividades específicas de evaluación de la conformidad.

Organismo de evaluación de la conformidad – OEC [1]

Organismo que lleva a cabo actividades de evaluación de la conformidad, excluyendo la acreditación.

Organismo de evaluación de la conformidad acreditado –OEC-A

Organismo de evaluación de la conformidad que acreditó su competencia técnica en base a un alcance específico declarado.

Organismo de acreditación [1]

Organismo autorizado, que lleva a cabo la acreditación.

Actividad de evaluación de la conformidad de primera parte [1]

Actividad de evaluación de la conformidad que lleva a cabo la persona o la organización que provee o que es el objeto de evaluación de la conformidad.

Actividad de evaluación de la conformidad de segunda parte [1]

Actividad de evaluación de la conformidad que lleva a cabo una persona u organización que tiene interés como usuario en el objeto de evaluación de la conformidad.

Actividad de evaluación de la conformidad de tercera parte [1]

Actividad de evaluación de la conformidad que lleva a cabo una persona u organización que es independiente del proveedor del objeto de evaluación de la conformidad y que no tiene interés como usuario en el objeto.

Alcance de la acreditación [2]

Actividades específicas de evaluación de la conformidad para las que se pretenden o se ha otorgado la acreditación.

Esquema de acreditación [2]

Reglas y procesos relativos a la acreditación de OEC para los que aplican los mismos requisitos.

Imparcialidad [2]

Objetividad con respecto al resultado de una actividad de evaluación de la conformidad.

Nota 1. La objetividad puede entenderse como ausencia de sesgo o libre de conflictos de interés.

Proceso de acreditación [2]

Actividades desde la solicitud hasta el otorgamiento y el mantenimiento de la acreditación según se define en el esquema de acreditación.

Evaluación [2]

Proceso realizado por un organismo de acreditación para determinar la competencia de un OEC, basado en normas y/u otros documentos normativos y para un alcance de acreditación definido.

Evaluación remota [2]

Evaluación de la ubicación física o sitio virtual de un OEC, usando medios electrónicos.

Evaluación in situ [23]

Análisis sistemático e independiente que realiza el equipo evaluador de la DTA al sistema de gestión y su implementación, y al personal del OEC, para determinar si se cumplen los requisitos de acreditación en sus actividades de evaluación de la conformidad para el alcance solicitado. Este proceso de evaluación se lo realiza de manera presencial en la sede principal del organismo, en sus localizaciones críticas que estén dentro del alcance de la acreditación y en lugares de trabajo que utilice el organismo para la demostración y verificación de la conformidad del proceso que lleva a cabo o de manera remota mediante la utilización de herramientas de tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC).

Evaluador líder [31]

Líder del equipo, evaluador al que se le asigna la responsabilidad general de la gestión de una evaluación. El evaluador líder, se encarga de supervisar, asesorar y evaluar el desempeño de las actividades encomendadas a un evaluador y a los expertos técnicos.

Evaluador [31]

Persona designada por un organismo de acreditación para ejecutar, sola o como parte de un equipo de evaluación, una evaluación de un organismo de evaluación de la conformidad, cuya función es apoyar al líder del equipo de evaluación con el fin de emitir un juicio conjunto sobre la conformidad o no de los requisitos aplicables.

Experto técnico [31]

Persona designada por un organismo de acreditación, que trabaja bajo la responsabilidad de un evaluador, que proporciona conocimientos específicos o pericia respecto al alcance de la acreditación a evaluar y que no evalúa de manera independiente.

Nota: No se espera que un experto técnico posea cualificaciones y formación como evaluador.

Equipo evaluador [31]

Grupo de profesionales calificados conformado por uno o más personas entre evaluadores y expertos técnicos, designados por el organismo de acreditación.

Evaluador técnico [31]

Persona designada según su competencia para llevar a cabo actividades de evaluación y testificación como experto técnico, y en ocasiones puede cumplir las funciones de evaluador líder.

Decisión de acreditación [2]

Decisión sobre otorgar, mantener, ampliar, reducir, suspender y retirar la acreditación.

Símbolo de acreditación [2]

Símbolo emitido por el organismo de acreditación para ser utilizado por los OEC-A, para indicar que se encuentran acreditados.

Requisito [3]

Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

4. ABREVIATURAS

SNMAC	Sistema Boliviano de Normalización, Metrología, Acreditación y Certificación
IBMETRO	Instituto Boliviano de Metrología
DTA	Dirección Técnica de Acreditación
DAF	Dirección Administrativa Financiera
DA	Director(a) Técnico(a) de Acreditación
IAAC	Cooperación Inter Americana de Acreditación
ILAC	Cooperación Internacional de Acreditación de Laboratorios
IAF	Foro Internacional de Acreditación
OBA	Organismo Boliviano de Acreditación
RSG	Responsable del sistema de gestión

5. REFERENCIAS DOCUMENTALES¹

[1] ISO/IEC 17000	Evaluación de la conformidad – Vocabulario y principios generales
[2] ISO/IEC 17011	Evaluación de la conformidad — Requisitos generales para los organismos de acreditación que realizan la acreditación de OEC
[3] ISO 9000	Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y vocabulario
[4] ISO/IEC 17025	Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y de calibración
[5] ISO/IEC 17020	Evaluación de la conformidad – Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan la inspección.
[6] ISO/IEC 17021-1	Evaluación de la conformidad – Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión
[7] ISO/IEC 17065	Evaluación de la conformidad – Requisitos para Organismos que certifican procesos, productos y servicios).
[8] ISO/IEC 17024	Evaluación de la conformidad. Requisitos generales para los organismos que realizan certificación de personas.
[9] ISO/IEC 17067	Evaluación de la conformidad - Fundamentos de la certificación de productos y directrices para los sistemas de certificación de productos
[10] ISO 15189	Laboratorio de análisis clínicos – Requisitos particulares para la calidad y la competencia
[11] ISO/IEC 17043	Evaluación de la conformidad — Requisitos generales para la competencia de los proveedores de ensayos de aptitud
[12] D.S. 24498	Creación del Sistema Boliviano de Normalización, Metrología, Acreditación y Certificación
[13] D.S. 28243	Incorporar las competencias del Organismo Boliviano de Acreditación – OBA al Instituto Boliviano de Metrología IBMETRO
[14] D.S. 29727	Empresas Públicas Desconcentradas
[15] D.S. 28631	Reglamento a la Ley de Organización del Poder Ejecutivo
[16] DTA-RE-002	Reglamento para el funcionamiento del comité de partes
[17] DTA-RE-003	Reglamento para la toma de decisiones de la acreditación de OEC
[18] DTA-RE-004	Reglamento de imparcialidad, confidencialidad, conflicto de interés e integridad
[19] DTA-RE-005	Reglamento para el funcionamiento de comités técnicos
[20] IBM-MO-01	Manual de descripción y perfil de puestos
[21] DTA-MF-01	Manual de funciones de la DTA-IBMETRO
[22] DTA-MT-01	Manual para miembros del equipo evaluador de la Dirección Técnica de Acreditación
[23] DTA-PR-001	Procedimiento de acreditación de organismos de evaluación de la conformidad
[24] DTA-PR-002	Control de la documentación del sistema de gestión de la DTA
[25] DTA-PR-003	Gestión de no conformidades y acciones correctivas
[26] DTA-PR-004	Gestión de auditorías internas
[27] DTA-PR-005	Gestión de registros
[28] DTA-PR-006	Gestión de apelaciones
[29] DTA-PR-008	Gestión de esquemas de acreditación y evaluación de la idoneidad del esquema de evaluación de la conformidad

¹ Todos los documentos mencionados en sus versiones vigentes

[30] DTA-PR-012	Identificación de análisis de riesgo y oportunidades de mejora			
[31] DTA-PR-015	Procedimiento de la gestión de la competencia del personal involucrado en el proceso de acreditación			
[32] DTA-PR-016	Atención a quejas			
[33] DTA-PR-019	Evaluaciones remotas			
[34] DTA-PR-021	Revisión por la dirección			
[35] IBM-PG-06	Atención al cliente en la revisión de solicitudes de información y cotización			
[36] Tarifario vigente	Aprobado	mediante	Resolución	Ministerial correspondiente

6. MEMBRESÍAS Y PARTICIPACIÓN INTERNACIONAL

Durante la 11° Asamblea General de la Cooperación Interamericana de Acreditación (IAAC) el 11 de agosto de 2006 en Buenos Aires – Argentina, la Dirección Técnica de Acreditación del Instituto Boliviano de Metrología (DTA-IBMETRO) firmó el memorándum de entendimiento con IAAC, con la cual, la DTA adquiere la condición de Miembro Asociado. Este importante logro alcanzado permitió a la dirección participar activamente en todas las actividades de acreditación a nivel regional con el objetivo de mejorar los servicios de acreditación en Bolivia demostrando la mejora del sistema de gestión.

En fecha 02 de marzo de 2022, la DTA-IBMETRO firmó el Memorándum de Entendimiento (MOU) con IAAC, donde adquiere la condición de Miembro Pleno, aprobado por la Asamblea General.

En la ciudad de Manaus - Brasil se llevó a cabo del 27 de agosto al 01 de septiembre de 2023 la 31ª. Asamblea General de la Cooperación Interamericana de Acreditación – IAAC, donde en fecha del 28 de agosto, se llevó a cabo la reunión del Grupo MLA, donde se aceptó que DTA-IBMETRO sea signatario del MLA (Acuerdo de Reconocimiento Multilateral) para los alcances de laboratorios de ensayo, laboratorios de calibración y organismos de inspección.

Una vez obtenido el reconocimiento por parte de la IAAC, la DTA-IBMETRO solicitó su adhesión a la Cooperación Internacional de Laboratorios – ILAC. Tras cumplir con los requisitos establecidos, ILAC aceptó la solicitud de Bolivia como Miembro Asociado el 7 de junio de 2024; el 8 de agosto de 2024 la DTA-IBMETRO pasó a ser Miembro Pleno de ILAC, con el alcance para laboratorios de ensayo, laboratorios de calibración y organismos de inspección, lo que demuestra el compromiso con los principios y estándares de calidad globalmente aceptados en el ámbito de la acreditación.

Este reconocimiento internacional permite que las acreditaciones otorgadas en Bolivia sean aceptadas globalmente, lo cual fortalece la confianza en la calidad de los servicios de ensayo, calibración e inspección brindados en el país.

7. PLANIFICACIÓN DE LA DTA-IBMETRO

7.1 Comprensión del contexto de la DTA-IBMETRO

Con el propósito que las actividades y servicios que presta la DTA-IBMETRO estén alineadas con:

- las políticas y estrategias institucionales de IBMETRO;
- las políticas y estrategias sectoriales de la DTA;
- las políticas y requisitos internacionales aplicables al reconocimiento de las prácticas de acreditación armonizadas;
- requisitos de las partes interesadas, en particular cabezas de sector usuarios de la acreditación y organismos de evaluación de la conformidad;

Se ha determinado su contexto operativo mediante un análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA), con los siguientes resultados:

7.1.1 Cuestiones internas

ID	FORTALEZAS
F1	Organismo nacional de acreditación reconocido por el Estado Boliviano.
F2	DTA firmante del acuerdo de reconocimiento como Miembro Pleno de IAAC e ILAC en los esquemas de laboratorios de ensayo y calibración, y organismos de inspección.
F3	Presupuesto operativo necesario para el desarrollo de las actividades de acreditación.
F4	Se cuenta con infraestructura apropiada para la operación y prestación de servicios de acreditación.
F5	Aplicación de formularios estandarizados para la gestión de los procesos de acreditación en los esquemas vigentes.
F6	Manejo de trámites de acreditación bajo modalidad de responsable de trámite.
F7	Participación del personal de la DTA-IBMETRO en pasantías, comités técnicos, grupos de trabajo de IAAC.
F8	Los registros de acreditación de los OEC y OEC-A se gestionan en medio digital.
F9	Compromiso del personal de la DTA-IBMETRO con los objetivos estratégicos.
F10	Conocimiento consistente del personal de DTA-IBMETRO de la norma ISO/IEC 17011, y los esquemas de laboratorios (ISO/IEC 17025) y organismos de inspección (ISO/IEC 17020), organismos de certificación de sistemas de gestión (ISO/IEC 17021), organismos de certificación de producto, procesos y servicios (ISO/IEC 17065), organismos de certificación de personas (ISO/IEC 17024) y proveedores de ensayos de aptitud (ISO/IEC 17043).
F11	Conocimientos consistentes de los evaluadores y expertos para realizar evaluaciones de acreditación.
F12	Sistema de gestión implementado según requisitos de la norma ISO/IEC 17011.
F13	Programas de capacitación específicos para los esquemas vigentes, pertinentes para promover la acreditación de OEC, accesible al público.
F14	Uso de herramientas virtuales para el desarrollo de capacitaciones.

ID	DEBILIDADES
D1	Personal en calidad de consultores dentro de la DTA-IBMETRO, contratado de manera anual.
D2	La sistematización en una plataforma, del proceso de acreditación, no avanza de forma óptima.

ID	DEBILIDADES
D3	Falencias en el mantenimiento de registros de los trámites de acreditación.
D4	Se tienen eventos que afectan al seguimiento a los plazos en los procesos de acreditación de los OEC u OEC-A.
D5	Personal y evaluadores en proceso de desarrollo de competencias para los esquemas de acreditación de Organismos de Certificación de Sistemas de Gestión, Organismo de Certificación Producto, Organismo de Certificación de Personal, Proveedores de Ensayos de Aptitud propuestos para reconocimiento.
D6	El personal involucrado en el proceso de acreditación no conoce a plenitud los formularios actualizados que se aplican en los procesos de acreditación y evaluación.
D7	Falta de seguimiento oportuno al desempeño del sistema de gestión.
D8	No se cuenta con un número suficiente de capacitadores para el desarrollo de los programas de capacitación.
D9	*Falta de acercamiento a las autoridades cabezas de sector para difundir los servicios de acreditación. *Falta de un registro de organismos de evaluación de la conformidad, como potenciales clientes. *Falta de difusión de los servicios que brinda DTA-IBMETRO y la importancia de la acreditación. *Falta de personal en oficinas regionales dedicado a acreditación.

7.1.2 Cuestiones externas

ID	OPORTUNIDADES
O1	Apoyo por parte de la DGE de IBMETRO, del Ministerio de Desarrollo Productivo y Economía Plural, para el fortalecimiento de la acreditación.
O2	Reconocimiento de la acreditación por parte de algunas autoridades reguladoras competentes nacionales como un mecanismo para garantizar servicios de evaluación de la conformidad con competencia técnica.
O3	Aumento de Organismos de Evaluación de la Conformidad con necesidad de acreditación, debido a requerimientos de autoridades de distintos sectores.
O4	Se tiene acceso a expertos técnicos externos competentes, para la evaluación de laboratorios de ensayo y organismos de inspección.
O5	Apoyo de las autoridades para alcanzar el reconocimiento de la DTA-IBMETRO ante IAAC, ILAC e IAF.
O6	Apoyo en el fortalecimiento de las competencias del personal de la DTA-IBMETRO y evaluadores / expertos mediante la cooperación del PTB.
O7	El personal de los OEC y OEC-A reconoce el nivel técnico, el acceso (modalidad y costo) de las actividades de capacitación que brinda la DTA-IBMETRO

ID	AMENAZAS
A1	Falta de entendimiento sobre los principios de la acreditación por parte de autoridades, lo cual puede dar lugar a tomar decisiones no compatibles con la acreditación (certificación de OEC).
A2	Falta de conocimiento por parte de los clientes sobre el proceso de acreditación, sus necesidades y el tiempo para desarrollar e implementar un sistema de gestión evaluable y acreditable.

AMENAZAS	
A3	Pérdida de credibilidad y confianza de la acreditación por parte de los OEC y los usuarios de los servicios de la DTA-IBMETRO por eventuales fallas en la gestión de su trámite de acreditación y el cumplimiento de plazos.
A4	No se utiliza la acreditación para las actividades de evaluación de la conformidad en reglamentación técnica.

7.1.3 Análisis de las estrategias derivadas de las cuestiones internas y externas

Estrategias (FO)	Estrategia (DO)
Ampliar el reconocimiento internacional ante IAAC en los esquemas de certificación de sistemas de gestión (ISO/IEC 17021), certificación de producto, procesos, servicios (ISO/IEC 17065), certificación de personas (ISO/IEC 17024) y proveedores de ensayos de aptitud (ISO/IEC 17043).	Desarrollar competencias para los evaluadores y expertos técnicos para los esquemas de certificación de sistemas de gestión (ISO/IEC 17021), certificación de producto procesos, servicios (ISO/IEC 17065), certificación de personas (ISO/IEC 17024) y proveedores de ensayos de aptitud (ISO/IEC 17043).
Promover el incremento de organismos acreditados para los esquemas de certificación de personas (ISO/IEC 17024) y laboratorios clínicos (ISO 15189).	Desarrollar capacitaciones para los esquemas de acreditación faltantes.
Estrategia (FA)	Estrategia (DA)
Diversificar y sistematizar los mecanismos para ampliar el padrón de evaluadores y expertos en los esquemas de acreditación.	Establecer una modalidad factible para la conclusión del diseño, la implementación y operación de la plataforma de información del proceso de acreditación.
Diversificar y sistematizar las actividades de difusión a autoridades y organismos reguladores para el uso de la acreditación en sus actividades sectoriales de evaluación de la conformidad.	Establecer un sistema de control indicadores clave de desempeño para el proceso de acreditación para un seguimiento oportuno.
Diversificar y sistematizar las actividades de difusión al público en general para promover las actividades de acreditación.	
Establecer modalidades para incluir la formación en los criterios de acreditación, dentro de los programas de capacitación sobre acreditación de OEC.	
Establecer modalidades para incluir la formación en los criterios de acreditación, dentro de los programas de formación de evaluadores.	

Los detalles del análisis realizado se encuentran en el DTA-FOR-174 “cuadro de mando DTA”.

7.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Partes Interesadas	Necesidades	Expectativas	Planificación en el SG	Recursos	Responsable (s)
ORGANISMOS DE EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD	Acreditación confiable y transparente	Confianza en el proceso de acreditación	Proceso de planificación	No aplica.	Responsables de área Responsables de trámite
	Comunicación efectiva	Eficiencia en el proceso de acreditación	Proceso de realización del servicio	No aplica.	Responsable del sistema de gestión Responsables de área Responsables de trámite
ORGANISMOS REGULADORES USUARIOS	Cumplimiento normativo	Colaboración efectiva para el cumplimiento	Proceso de planificación	No aplica.	Responsables de área Responsables de trámite
	Transparencia, imparcialidad, objetividad y de accesibilidad de información	Sistemas de acreditación robustos y consistentes	Proceso de realización del servicio	No aplica.	Responsable del sistema de gestión Responsables de área Responsables de trámite

8. POLÍTICAS Y OBJETIVOS DE LA DTA-IBMETRO

8.1 Misión

Acreditar a organismos de evaluación de la conformidad con base al cumplimiento de los requisitos de la norma ISO/IEC 17011, documentos mandatorios de la Cooperación Interamericana de Acreditación (IAAC), Cooperación Internacional de Acreditación de Laboratorios (ILAC) y del Foro Internacional de Acreditación (IAF), así como también, en concordancia con el Plan Estratégico del Gobierno, el desarrollo del sector público, privado y los intereses del consumidor, en el marco de la normativa vigente.

8.2 Visión

Ser reconocido a nivel nacional e internacional como el Organismo Boliviano de Acreditación, único, competente, independiente, íntegro, imparcial, transparente y comprometido con todos los sectores productivos del país.

8.3 Política

POLÍTICA DE GESTIÓN DE LA DIRECCIÓN TÉCNICA DE ACREDITACIÓN

La Dirección Técnica de Acreditación del Instituto Boliviano de Metrología (DTA-IBMETRO), es la única instancia en Bolivia que otorga

el reconocimiento a la competencia técnica a través de la acreditación de Organismos de Evaluación de la Conformidad (OEC) y se compromete a:

- Mantener un Sistema de Gestión conforme a la norma ISO/IEC 17011:2017 y a los lineamientos internacionales establecidos por IAAC, ILAC e IAF, asegurando así el reconocimiento internacional.
- Brindar servicios de acreditación con integridad, transparencia, profesionalismo, confidencialidad e imparcialidad, asegurando un trato no discriminatorio a nuestros clientes y gestionando oportunamente el equilibrio de intereses, mediante el aseguramiento de la idoneidad de los esquemas de acreditación enmarcados en las normas ISO/IEC 17025 (laboratorios de ensayo y calibración), ISO 15189 (laboratorios de análisis clínico), ISO/IEC 17020 (organismos de inspección), ISO/IEC 17065 (organismos de certificación de producto, proceso y servicio), ISO/IEC 17024 (organismos de certificación de personas), ISO/IEC 17021 (organismo de certificación de sistemas de gestión) y la norma ISO/IEC 17043 (proveedores de ensayo de aptitud), que garantizan la competencia técnica de los organismos evaluados.
- Llevar a cabo sus operaciones y ofrecer servicios de acreditación en coherencia con los requisitos aplicables a las actividades propias de la DTA-IBMETRO.
- Fortalecer el padrón de evaluadores y las competencias del personal involucrado en el proceso de acreditación, con actividades de actualización de conocimientos y seguimiento de la competencia en las actividades de acreditación.
- Promover la mejora continua del Sistema de Gestión de la DTA-IBMETRO optimizando el desempeño de sus procesos y los tiempos de respuesta, con mecanismos de seguimiento eficaces.
- Asegurar que las políticas se entiendan, se implementan y se mantienen en todos los niveles de la DTA-IBMETRO y sus partes interesadas.

La Paz, abril de 2025

Ing. Hortencia Dávila Gonzales
Directora de Acreditación

Los mecanismos establecidos para la comprensión e implementación de las políticas y documentación del sistema de gestión por todo el personal de la DTA-IBMETRO, así como el compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión, consideran la participación de todo el personal en reuniones de análisis crítico del desempeño del sistema de gestión y las actividades de acreditación, y su evaluación integral en las revisiones por la dirección.

8.4 Objetivos

Se establecen los siguientes objetivos:

OBJETIVOS DE LA DIRECCIÓN TÉCNICA DE ACREDITACIÓN	
1.	Extender el alcance del reconocimiento multilateral de la DTA-IBMETRO ante la Cooperación Interamericana de Acreditación - IAAC, para los esquemas de certificación de sistemas de gestión, certificación de producto, procesos y servicios, certificación de personas y proveedores de ensayos de aptitud.
2.	Ampliar el número de OEC acreditados, identificando sectores con objetivos legítimos tales como defensa del consumidor, protección de la salud, protección del medio ambiente y aspectos clave para el país como turismo, entre otros.
3.	Ampliar el padrón de evaluadores y expertos de la DTA-IBMETRO en todos los esquemas de acreditación vigentes.
4.	Optimizar los tiempos de respuesta del proceso de acreditación utilizando tecnologías de la información.
5.	Implementar mecanismos de seguimiento eficaces del sistema de gestión, acorde a las condiciones operativas de la DTA-IBMETRO, para obtener información oportuna que dé soporte a las decisiones que se tomen para la mejora de los procesos del sistema de gestión.
6.	Optimizar la gestión de la imparcialidad y confidencialidad conforme con los procesos de acreditación de la DTA-IBMETRO de forma que sean adecuados al contexto de la acreditación en Bolivia.

9. PLANIFICACIÓN OPERATIVA

La planificación operativa establece las actividades generales y el presupuesto necesario para que la DTA-IBMETRO cumpla con los objetivos establecidos.

En este sentido se tienen dos niveles de planificación operativa, la primera a nivel institucional mediante el Programa Operativo Anual (POA), con las líneas estratégicas establecidas para la DTA-IBMETRO en la gestión en curso. La segunda con las actividades y metas propuestas para el desempeño del sistema de gestión y la acreditación, mediante el DTA-FOR-174.

La ejecución de la planificación operativa está bajo responsabilidad del Director(a) de Acreditación y los Responsables de Área y es sujeto a un seguimiento periódico.

10. PLANIFICACIÓN ORGANIZACIONAL

10.1 Responsabilidad legal

La DTA-IBMETRO es una entidad legal sobre la base de su condición dentro del Estado Plurinacional de Bolivia, y establece su funcionamiento a través de los siguientes Decretos Supremos.

- **Decreto Supremo 24498 (1997-02-17)**

En su artículo primero se crea el Sistema Boliviano de Normalización, Metrología, Acreditación y Certificación (SNMAC), que responde a la necesidad de contar con elementos técnicos para la cuantificación y la planificación de la calidad, de tal forma que se constituya en parámetro de confiabilidad para las transacciones comerciales de nuestro país hacia otros mercados.

En el artículo 31 se crea el Instituto Boliviano de Metrología (IBMETRO), que tiene como objeto normar las actividades metrológicas en los ámbitos legal, científico e industrial, para establecer un sistema metrológico básico para el Sistema NMAC en el país.

En el artículo 43 se crea el Organismo Boliviano de Acreditación (OBA), con el objetivo de dirigir las actividades de acreditación para el sistema NMAC en el país, de acuerdo al plan estratégico del Gobierno, al desarrollo del sector privado y a los intereses del consumidor.

- **Decreto Supremo 28243 (2005-07-14)**

En su artículo único, incorpora las competencias del Organismo Boliviano de Acreditación (OBA) al Instituto Nacional de Metrología (IBMETRO), indicando que el IBMETRO debe asumir las funciones y atribuciones otorgadas al ex-OBA. Se crea la Dirección Técnica de Acreditación (DTA) como parte de la estructura de IBMETRO convirtiéndose en el organismo competente y autorizado como Organismo Acreditador, en todo el territorio nacional, para prestar los servicios descritos en el Decreto Supremo N° 26095.

- **Decreto Supremo 29727 (2008-10-01)**

En sus Disposiciones Finales, establece como Institución Pública Desconcentrada al Instituto Boliviano de Metrología, que es dependiente del Ministerio de Producción y Microempresa (ahora Ministerio de Desarrollo Productivo y Economía Plural), no cuenta con patrimonio propio, tiene autonomía administrativa, legal y técnica.

- **Decreto Supremo 28631 (2006-03-08)**

En su artículo 6°, establece que las Instituciones Públicas Desconcentradas definen su estructura en función de sus objetivos institucionales y su respectiva norma de creación.

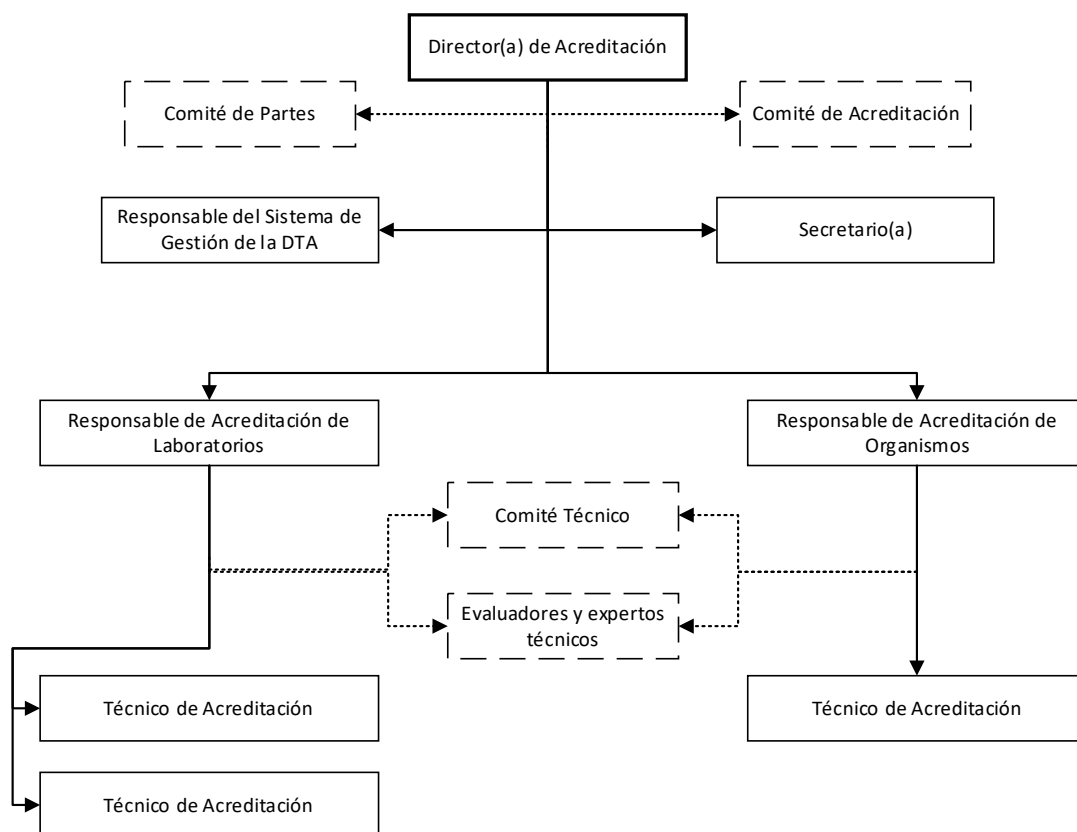
El Instituto Boliviano de Metrología al ser una entidad Desconcentrada del Ministerio de Desarrollo Productivo y Economía Plural, cuenta con su propia estructura y Decreto Supremo de creación, así como también con un Reglamento Interno el cual contiene información de las direcciones que conforma el instituto y su estructura, mismo que está liderado por una Dirección General Ejecutiva, quien es responsable legal de la institución; esta instancia comparte responsabilidad para las actividades de acreditación con el Director(a) de la Dirección Técnica de Acreditación, en aspectos detallados en el apartado 10.2.

10.2 Estructura

La DTA-IBMETRO mantiene una estructura de organización y funcionamiento que salvaguarda la imparcialidad en las actividades de acreditación que desarrolla.

La DTA-IBMETRO cuenta con la siguiente estructura:

Diagrama N° 1. Estructura de la DTA-IBMETRO



La estructura del IBMETRO se describe en el Anexo 1, donde se puede identificar a la DTA como unidad organizacional de la citada entidad.

La responsabilidad legal de la DTA-IBMETRO, para las actividades de acreditación que realiza, está definida en el marco legal descrito en el apartado 10.1 del presente documento.

La DTA-IBMETRO tiene en su estructura a los siguientes representantes:

- Representante Legal / Director General Ejecutivo: Lic. Mabel Delgado de Meave
- Directora de Acreditación: Ing. Hortencia Dávila Gonzales
- Responsable del Sistema de Gestión de la DTA: Ing. Miriam Yevara
- Responsable de Acreditación de Laboratorios: Lic. José Miguel Choque
- Responsable de Acreditación de Organismos: Ing. Miriam Yevara
- Técnicos de acreditación: Ing. Daniela Flores, Ing. Stefani Bolivar e Ing. Julia Choque

Es competencia de la DTA-IBMETRO planificar, dirigir e implementar las actividades de acreditación, asumiendo toda la responsabilidad y autoridad sobre las decisiones relativas a la acreditación de OEC, conforme con lo establecido en el DTA-PR-001 “procedimiento de acreditación de organismos de evaluación de la conformidad” y el DTA-RE-003 “reglamento para la toma de decisiones de la acreditación de OEC”, para el otorgamiento, ampliación, reducción, suspensión o retiro de la acreditación. La DTA-IBMETRO no contrata servicios

relacionados con la acreditación.

Las funciones, responsabilidades y autoridad del personal de la DTA-IBMETRO involucrado en el proceso de acreditación se encuentran descritas en el IBM-MO-01 “manual de descripción y perfil de puestos” de IBMETRO y complementado con el DTA-MF-01 “manual de funciones de la DTA”, las responsabilidades relativas a las actividades de acreditación son escritas en el DTA-RE-003 “reglamento para la toma de decisión de acreditación” y procedimientos de comités, según corresponda.

La Alta Dirección del Organismo de Acreditación es asumida por el Director(a) de Acreditación y el Director(a) General Ejecutivo de IBMETRO, quienes, independientemente apliquen mecanismos de delegación, tienen la autoridad y responsabilidad para cada una de las siguientes actividades:

Actividades	Autoridad y responsabilidad
a) Desarrollo de políticas relacionadas con la operación de la DTA-IBMETRO.	Director(a) de Acreditación, comités técnicos
b) Supervisión de la implementación de las políticas, procesos y procedimientos.	Director(a) de Acreditación, responsables de acreditación
c) Supervisión de las finanzas de la DTA-IBMETRO.	Director(a) de Acreditación
d) Desarrollo o adopción de actividades para los esquemas para los que se proporciona acreditación.	Director(a) de Acreditación, responsables de acreditación
e) Decisiones de acreditación.	Comité de acreditación
f) Desempeño de procesos de evaluación y de acreditación.	Responsables de acreditación
g) Respuestas a las quejas y apelaciones en el tiempo oportuno.	Responsable de sistema de gestión
h) Acuerdos contractuales.	Director(a) de Acreditación, Director(a) General Ejecutivo
i) Provisión de recursos adecuados.	Director(a) de Acreditación, Director(a) General Ejecutivo
j) Delegación de autoridad a comités o personas, según se requiera, a comités o personas para llevar a cabo actividades determinadas en representación de la alta dirección.	Director(a) de Acreditación
k) Salvaguardar la imparcialidad.	Comité de partes

La conformación de comités, se rige bajo los siguientes documentos:

- DTA-RE-005, Reglamento para el funcionamiento de comités técnicos, mismo que es utilizado para la elaboración de documentos técnicos.
- DTA-RE-002, Reglamento para el funcionamiento del comité de partes, mismo que apoya con la salvaguarda de la imparcialidad de la DTA-IBMETRO.
- DTA-RE-003, Reglamento para la toma de decisiones de la acreditación de OEC.

10.3 Imparcialidad

La DTA-IBMETRO ha estructurado y gestiona las actividades de acreditación de forma que asegure la salvaguarda de su imparcialidad, en este sentido las directrices y reglas que sistematizan este enfoque están definidas en el DTA-RE-004 “reglamento de imparcialidad, confidencialidad, conflicto de interés e integridad”.

La DTA-IBMETRO ha declarado una Política de Imparcialidad “DTA-POL-002”, la cual está

disponible a todas sus partes interesadas, en el sitio web de IBMETRO. Como un mecanismo de adhesión a dicha política, todo el personal de la DTA-IBMETRO, equipos evaluadores, miembros de comités, personal externo que trabaja a nombre de la DTA-IBMETRO que se encuentre involucrado con el proceso de acreditación, firman un compromiso (DTA-FOR-051) de confidencialidad, imparcialidad, conflicto de interés y ética que promueve la conducta ética en el desarrollo de sus actividades.

La DTA-IBMETRO ha conformado un Comité de Partes, para promover la participación de las partes interesadas con una representación equilibrada, como un mecanismo de salvaguarda de la imparcialidad. La conformación y funciones del citado comité están definidos en el reglamento para el funcionamiento del comité de partes DTA-RE-002.

La DTA-IBMETRO ha establecido un enfoque basado en riesgos para su operación, que pueden surgir de las actividades de acreditación que realiza, incluyendo cualquier conflicto que surja de sus relaciones o de las relaciones de su personal. La identificación, evaluación, tratamiento y seguimiento de la eficacia de los riesgos a la imparcialidad se realiza mediante el DTA-FOR-153 “matriz de riesgos”, de acuerdo con el procedimiento DTA-PR-012.

Las políticas y procedimientos establecidos para el servicio de acreditación, son aplicados a los OEC solicitantes y OEC-A, sin discriminación, en los sectores en los que desarrolla sus actividades, según el alcance solicitado, tamaño, bajo condición de membresía de cualquier asociación, o número de OEC acreditados; así como también, todo trámite que ingresa a la DTA-IBMETRO sea de naturaleza pública o privada, debe cumplir todos los requisitos establecidos.

Las actividades desarrolladas por la DTA-IBMETRO, no se encuentran vinculadas a ninguna actividad de consultoría a los organismos que buscan obtener la acreditación o con otros servicios que puedan poner en riesgo su imparcialidad, tales como actividades de evaluación de la conformidad. Así también, no se hace referencia, bajo ninguna circunstancia, que la acreditación pueda ser más simple, fácil, rápida o menos costosa.

La DTA, en su condición de unidad organizacional de IBMETRO, cuenta con:

- Director(a) de Acreditación propio, el cual se encuentra libre de cualquier conflicto de interés y no es influenciado por las otras áreas técnicas, en cuanto al desarrollo de las actividades de acreditación;
- Alta dirección propia de la DTA-IBMETRO, conformada por la Dirección General Ejecutiva y el Director(a) de Acreditación;
- La toma de decisión de las acreditaciones de los OEC, realizado por el Comité de Acreditación, el mismo que es libre de conflicto de interés y su funcionamiento está regido por el Reglamento DTA-RE-003;
- Identificación como “Dirección Técnica de Acreditación” propia y única, con un logotipo diferenciado al de IBMETRO, y símbolos de acreditación diferenciados según los esquemas de acreditación, mismos que se encuentran protegidos legalmente ante el Servicio Nacional de Propiedad Intelectual (SENAPI);
- Mecanismos para prevenir cualquier influencia sobre los resultados de las actividades de acreditación, mediante salvaguardas y gestión de los riesgos relacionados.

10.4 Confidencialidad

El personal de la DTA-IBMETRO, miembros de comités, equipos evaluadores y personas que actúen en nombre de la dirección, salvaguardan la confidencialidad de la información obtenida y creada en el proceso de acreditación y otras actividades relacionadas con los servicios que brinda la DTA, mediante la aplicación de las directrices establecidas en el DTA-RE-004 Reglamento de imparcialidad, confidencialidad, conflicto de interés e integridad, excepto cuando se requiera por ley.

La DTA-IBMETRO es responsable de la gestión de toda la información obtenida o creada durante el proceso de acreditación, bajo condiciones de confidencialidad, mediante el acuerdo legalmente ejecutable DTA-FOR-051 “compromiso de confidencialidad, imparcialidad, conflicto de interés y ética”, el cual es firmado por todo el personal involucrado con el proceso de acreditación.

La DTA-IBMETRO informa con antelación suficiente al OEC-A sobre la información que pondrá bajo dominio público, incluyendo la información sobre OEC-A y alcance de las acreditaciones otorgadas. Así también, la custodia segura de la información confidencial de los OEC y OEC-A y las restricciones de divulgación hacia fuera de la DTA-IBMETRO, salvo el consentimiento escrito del OEC u OEC-A, excepto cuando la ley requiera que tal información sea comunicada sin tal consentimiento.

La información obtenida sobre un OEC u OEC-A de fuentes distintas del mismo, tales como reclamantes o reguladores, se mantiene confidencial entre la DTA-IBMETRO y el OEC u OEC-A. La fuente de la información se mantiene confidencial para la DTA-IBMETRO y no se compartirse con el OEC u OEC-A, salvo que se acuerde con dicha fuente.

10.5 Recursos financieros

La DTA-IBMETRO cuenta con ingresos provenientes de las siguientes fuentes:

- a) Las asignaciones presupuestarias del Tesoro General de la Nación – TGN, mismos que pueden ser evidenciados mediante la plataforma del WARA.
- b) Las asignaciones presupuestarias provenientes de IBMETRO, mismos que pueden ser evidenciados mediante la plataforma del WARA.
- c) Cooperación o asistencia técnica a través de proyectos suscritos con organismos internacionales, por ejemplo, con el PTB.
- d) Ingresos provenientes por el servicio de acreditación, mismos que son evidenciados mediante el Sistema Integrado de IBMETRO.

La cadena de ingreso de presupuesto a la DTA-IBMETRO es a través de las solicitudes realizadas a la Dirección Administrativa Financiera de IBMETRO.

Los recursos se administran en función de un Plan Operativo Anual de la DTA-IBMETRO, el cual es elaborado cada gestión por parte del personal de esta dirección.

La DTA-IBMETRO al ser parte de una Institución Pública, tiene establecido a través de la Ley N° 1178 Ley de Administración y Control Gubernamentales, es el medio para cubrir las responsabilidades legales que puedan surgir de las operaciones de acreditación según el

Capítulo V de Responsabilidad por la función pública; así como también, se cuenta con una póliza de seguros por parte de IBMETRO.

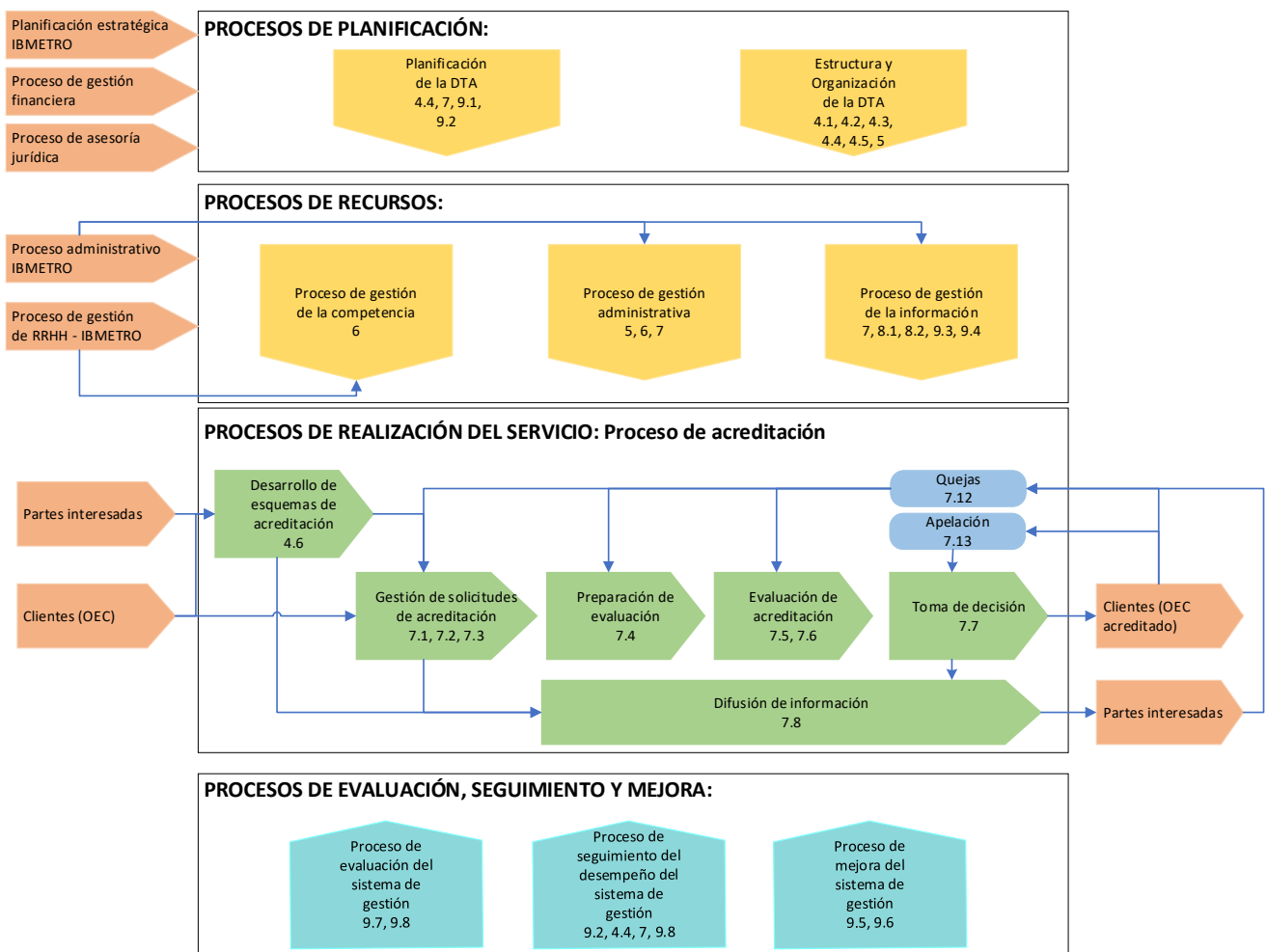
11. SISTEMA DE GESTIÓN

La estructura y el alcance del sistema de gestión se ha definido considerando el contexto operativo, las actividades y servicios y la planificación organizacional de la DTA-IBMETRO, de forma que provea un soporte pertinente a la realización de sus políticas, objetivos, y planificación estratégica.

La DTA-IBMETRO realiza el control de la documentación del sistema de gestión apoyado en el DTA-PR-002, así como también se realiza el control de los registros generados dentro de todos los servicios brindados por la DTA, por medio del DTA-PR-005.

El sistema de gestión ha sido estructurado de acuerdo con los siguientes procesos:

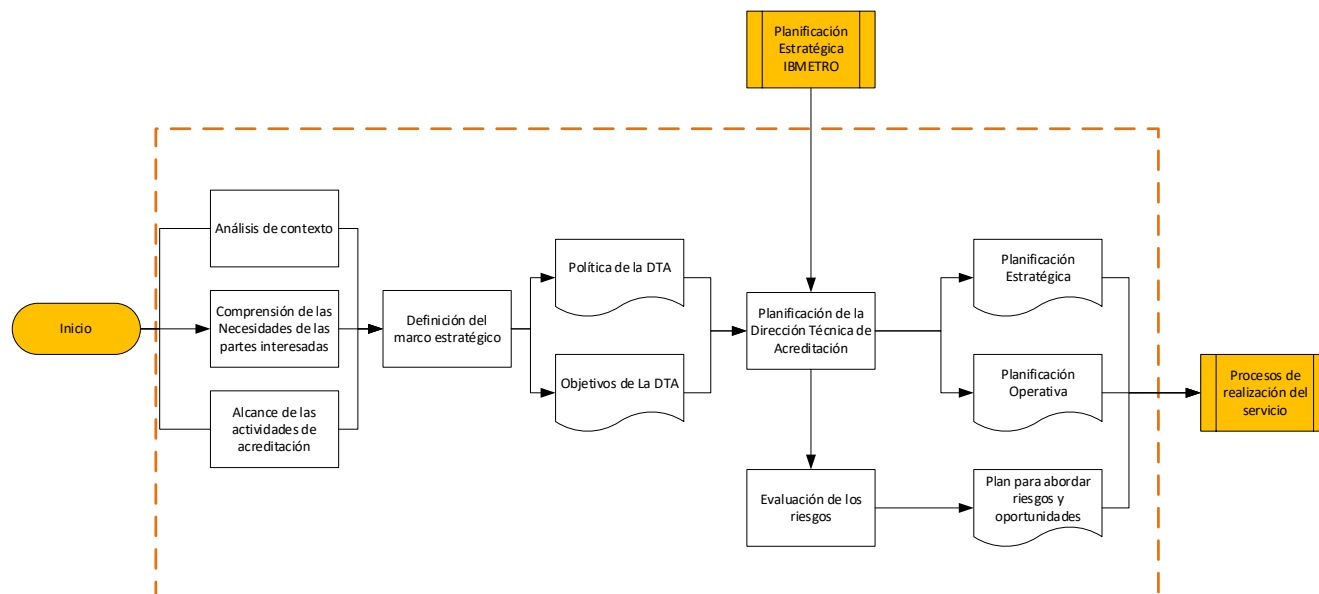
Figura 1. Sistema de gestión por procesos



11.1 Procesos de planificación

11.1.1 Proceso de planificación de la DTA-IBMETRO

Figura 2. Descripción del proceso de planificación de la DTA-IBMETRO



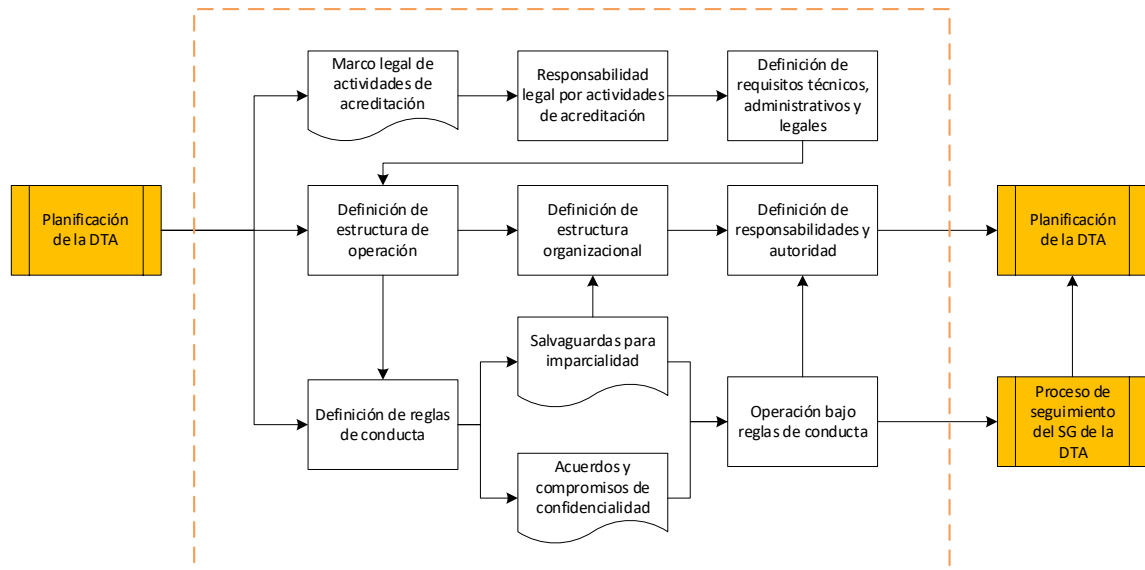
OBJETIVO	Garantizar el cumplimiento de la política, objetivos y la disponibilidad de recursos para la prestación de servicios de acreditación, el mantenimiento y mejora del sistema de gestión.		
RESPONSABLE DEL PROCESO	Director(a) de la DTA-IBMETRO Responsable del sistema de gestión		
RESPONSABLES DE LA EJECUCIÓN	Responsables de área Técnicos de acreditación		
ENTRADAS	SUBPROCESO / ACTIVIDADES	SALIDAS DEL PROCESO	
-Cuestiones internas -Cuestiones externas -Necesidades y expectativas de -Alcance de actividades de acreditación	Determinación del contexto de la DTA-IBMETRO	Marco estratégico: Política, objetivos y estrategias	
-Marco estratégico -Requisitos del cliente, legales, de reconocimiento multilateral y otros -Alcance de actividades de acreditación	Planificación de DTA-IBMETRO	-Plan estratégico -Plan operativo -Plan organizacional	
Planificación de la DTA-IBMETRO	Evaluación de los riesgos y oportunidades	Plan para abordar riesgos y oportunidades	
DOCUMENTOS ASOCIADOS	<ul style="list-style-type: none"> DTA-MG-01 Manual de gestión de la DTA-IBMETRO IBM-MO-01 Manual de descripción y perfil de puestos de IBMETRO DTA-MF-01 Manual de funciones de la DTA-IBMETRO DTA-PR-012 Identificación de análisis de riesgos y oportunidades de mejora 		
REGISTROS	<ul style="list-style-type: none"> DTA-FOR-174 Cuadro de mando DTA: <ul style="list-style-type: none"> Planilla 1. Análisis de contexto Planilla 2. Identificación de los requisitos de las partes interesadas Planilla 3. Cuadro de mando – Objetivos de la DTA-IBMETRO DTA-FOR-153 Matriz de riesgos 		
INDICADOR	ESPECIFICACIÓN DEL INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESPONSABLE

Cualquier copia impresa, electrónica o reproducción de este documento sin el sello de control de documentos (de color rojo) se constituye en COPIA NO CONTROLADA y se debe consultar a la DTA para verificar su vigencia.

Índice de cumplimiento de los objetivos	Porcentaje de cumplimiento de los objetivos	Semestral	Responsable del sistema de gestión
Eficacia de los riesgos identificados	Porcentaje de cumplimiento eficaz de los riesgos identificados	Semestral	Responsable del sistema de gestión

11.1.2 Proceso de organización y estructura de la DTA-IBMETRO

Figura 3. Descripción del proceso de organización y estructura de la DTA-IBMETRO



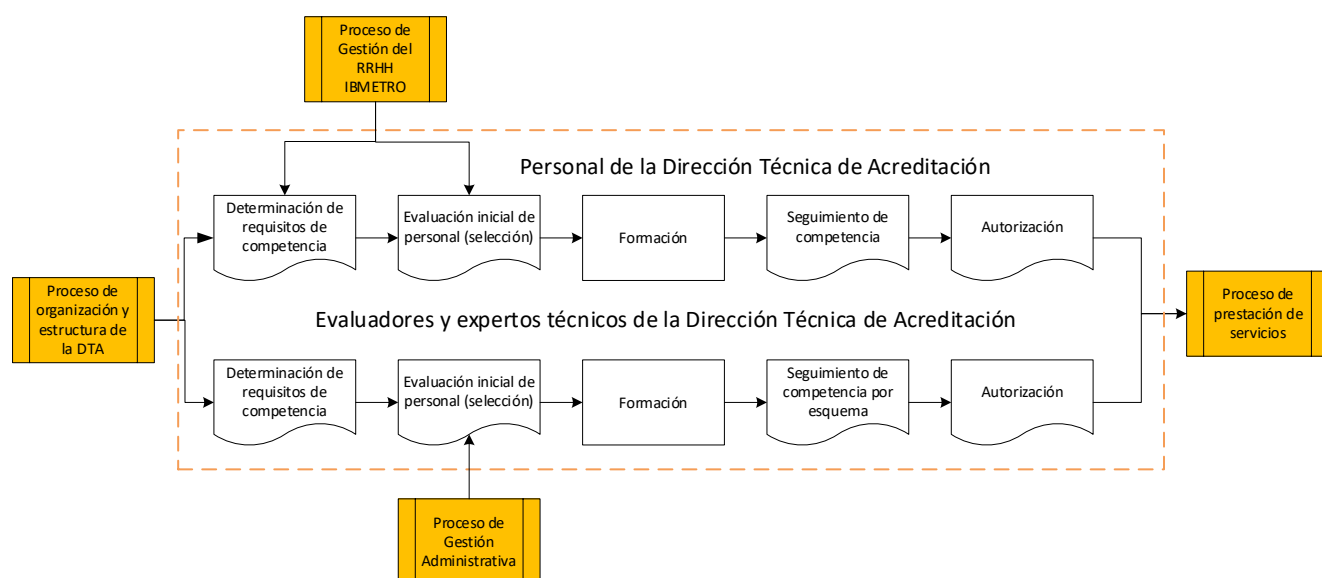
OBJETIVO	Garantizar la imparcialidad y la gestión de la confidencialidad de las actividades de acreditación		
RESPONSABLE DEL PROCESO	Director General Ejecutivo de IBMETRO Director(a) de la DTA-IBMETRO		
RESPONSABLES DE LA EJECUCIÓN	Responsables de área Técnicos de acreditación		
ENTRADAS	SUBPROCESO / ACTIVIDADES	SALIDAS DEL PROCESO	
Marco Legal	-Demostración de responsabilidad legal. -Definición de ámbitos legales, administrativos y técnicos.	Definición del alcance de servicios y actividades con documentación de respaldo.	
Marco legal y documentos del alcance de servicios	Definición de la estructura organizacional y de gestión, y la responsabilidad y autoridad del personal.	Estructura de operación definida.	
Marco legal y documentos del alcance de servicios	Salvaguardas de imparcialidad y gestión de la confidencialidad.	Operación bajo reglas de conducta establecidas.	
DOCUMENTOS ASOCIADOS	<ul style="list-style-type: none"> • Decreto Supremo N° 24498 • DTA-MG-01 Manual de gestión de la DTA-IBMETRO • IBM-MO-01 Manual de descripción y perfil de puestos de IBMETRO • Reglamento interno de personal del Ministerio de Desarrollo Productivo y Economía Plural • DTA-RE-004 Reglamento de imparcialidad, confidencialidad, conflicto de interés e integridad 		
REGISTROS	<ul style="list-style-type: none"> • DTA-FOR-180 Acuerdo de acreditación 		

	• DTA-FOR-051 Compromiso de confidencialidad, imparcialidad, conflicto de interés y ética		
INDICADOR	ESPECIFICACIÓN DEL INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESPONSABLE
Control de vigencia de documentos	Documentos legales, administrativos y técnicos de la acreditación se mantienen vigentes	Anual	Responsable del sistema de gestión
Acuerdos de conducta de ética	Aplicación eficaz de acuerdos a los involucrados en las actividades de acreditación	Anual	Responsable del sistema de gestión

11.2 Procesos de recursos

11.2.1 Proceso de gestión de competencias

Figura 4. Descripción del proceso de gestión de competencias

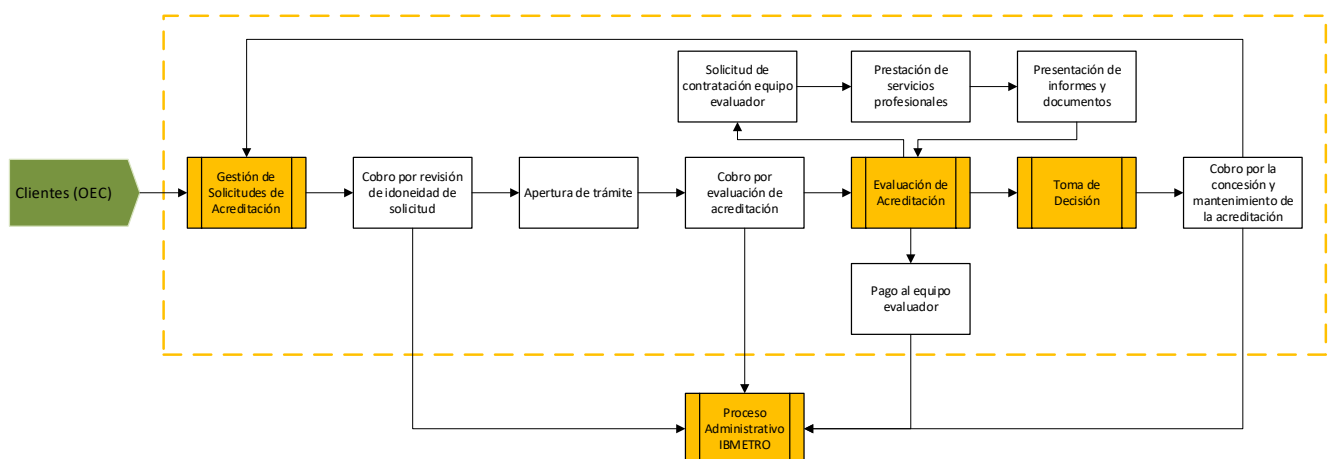


OBJETIVO	Garantizar el mantenimiento de la competencia del personal de la DTA-IBMETRO y evaluadores / expertos contratados	
RESPONSABLE DEL PROCESO	Director(a) de la DTA-IBMETRO Responsable del proceso de competencias	
RESPONSABLES DE LA EJECUCIÓN	Responsables de área Técnicos de acreditación	
ENTRADAS	SUBPROCESO / ACTIVIDADES	SALIDAS DEL PROCESO
Solicitudes de personal	Evaluación inicial del personal	Personal seleccionado y asignado al puesto de trabajo
Identificación de necesidades de capacitación para el personal, evaluadores y expertos técnicos	Formación del personal, evaluadores y expertos técnicos	Personal, evaluadores y expertos técnicos capacitados
Solicitudes de evaluadores y expertos técnicos	Evaluación del perfil y cumplimiento del proceso de calificación	Evaluadores y expertos técnicos autorizados
Evaluadores y expertos técnicos con responsabilidad designadas para una evaluación	Seguimiento de la competencia	Reportes de seguimiento de la competencia de los evaluadores y expertos técnicos

DOCUMENTOS ASOCIADOS	<ul style="list-style-type: none"> DTA-PR-015 Procedimiento de la gestión de la competencia del personal involucrado en el proceso de acreditación DTA-MT-01 Manual para evaluadores, expertos técnicos, en entrenamiento/observadores de la DTA 		
REGISTROS	<ul style="list-style-type: none"> DTA-FOR-086 Hoja de vida evaluadores/expertos DTA-FOR-103 Calificación de evaluadores/expertos DTA-FOR-051 Compromiso de confidencialidad, imparcialidad, conflicto de interés y ética DTA-FOR-033 A Retroalimentación del OEC u OEC-A al equipo evaluador DTA-FOR-033 B Supervisión del evaluador líder al equipo evaluador DTA-FOR-033 C Supervisión del Evaluador Supervisor al Equipo Evaluador DTA-FOR-151 Padrón de evaluadores DTA-FOR-183 Calificación de gestores de trámites y esquemas de acreditación DTA-FOR-184 Calificación de expertos técnicos para comité de acreditación DTA-FOR-185 Seguimiento de desempeño a los RT DTA-FOR-186 Seguimiento de desempeño a evaluadores/expertos DTA-PRG-CAP-001 Programa de capacitación de la DTA DTA-FOR-178 Identificación de necesidades de capacitación evaluadores y personal interno DTA-FOR-195 Declaración jurada de competencias DTA-FOR-204 Registro de evaluadores y expertos técnicos 		
INDICADOR	ESPECIFICACIÓN DEL INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESPONSABLE
Eficacia de capacitación	Cumplimiento del programa de capacitación	Semestral	Responsable de competencias y responsable del sistema de gestión
Competencia de evaluadores y experto técnicos	Cumplimiento de las expectativas de las competencias de los evaluadores y expertos técnicos	Annual	Responsable de competencias
Competencia del personal	Cumplimiento con el manual de funciones	Annual	Director(a) de la DTA-IBMETRO y responsables de área

11.2.2 Proceso de gestión administrativa

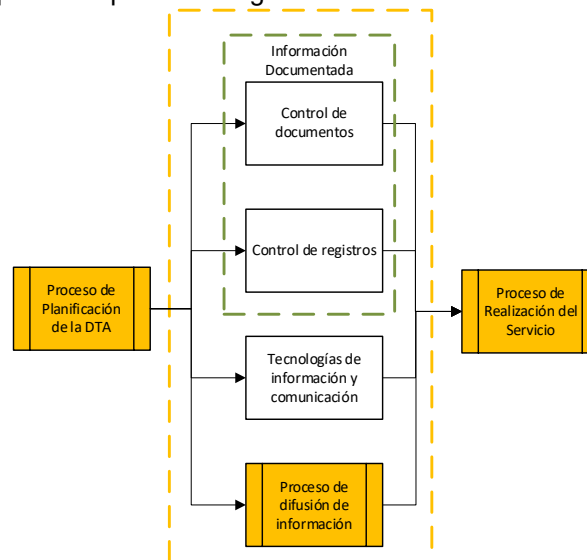
Figura 5. Descripción del proceso de gestión administrativa para servicio de acreditación



OBJETIVO	Desarrollar las actividades administrativas inherentes a los servicios de acreditación		
RESPONSABLE DEL PROCESO	Director(a) de la DTA-IBMETRO Director administrativo financiero		
RESPONSABLES DE LA EJECUCIÓN	Responsables de trámite Responsables del área administrativa Responsables de área		
ENTRADAS	SUBPROCESO / ACTIVIDADES	SALIDAS DEL PROCESO	
Solicitudes de acreditación	Cotización	Comprobante de pago y comunicación de facturación	
Solicitudes de contratación	Contratación acorde a los términos de referencia	Informe de conformidad por servicio y factura por servicio	
DOCUMENTOS ASOCIADOS	<ul style="list-style-type: none"> • DTA-PR-001 Procedimiento de acreditación de organismos de evaluación de la conformidad • IBM-PG-06 Atención al cliente en la revisión de solicitudes de información y cotización • Tarifario vigente de IBMETRO • Proceso administrativo para la contratación de consultores 		
REGISTROS	<ul style="list-style-type: none"> • IBM-PG-O6/F07 Cotización de servicio • Términos de referencia • Correos de confirmación de cotizaciones • Comprobantes de pago • Comprobante de facturación 		
INDICADOR	ESPECIFICACIÓN DEL INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESPONSABLE
Gestión de pagos	Pagos realizados antes de la ejecución del servicio de acreditación	Cada proceso de acreditación	Responsable de trámite

11.2.3 Proceso de gestión de la información

Figura 6. Descripción del proceso de gestión de la información de la DTA-IBMETRO



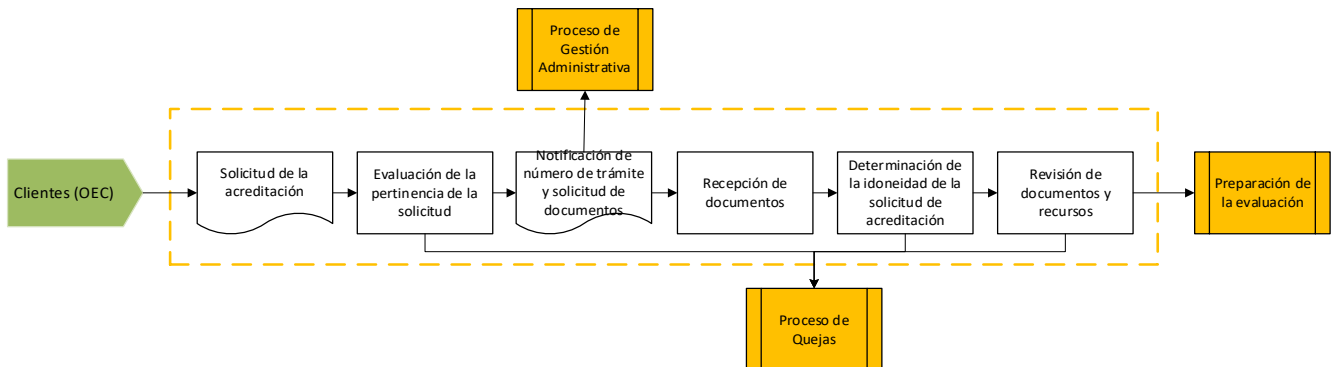
OBJETIVO	Garantizar la disponibilidad y protección de información fiable para la operación de la DTA-IBMETRO.		
RESPONSABLE DEL PROCESO	Responsable del sistema de gestión		
RESPONSABLES DE LA EJECUCIÓN	Técnicos de acreditación Responsable de sistemas		
ENTRADAS	SUBPROCESO / ACTIVIDADES	SALIDAS DEL PROCESO	

Información documentada interna y externa	Control de los documentos	Documentos aprobados, vigentes y disponibles en los lugares de uso	
Registros completos	Control de los registros	Registros recuperables bajo control	
Solicitudes de reuniones y evaluaciones remotas	Actividades desarrolladas utilizando tecnologías de la información	Registros y evidencias de actividades desarrolladas	
Requisitos de acreditación y comunicación necesidades de difusión	Desarrollo de actividades de difusión	Información difundida actualizada	
DOCUMENTOS ASOCIADOS	<ul style="list-style-type: none"> • DTA-PR-002 Control de la documentación del sistema de gestión de la DTA • DTA-PR-005 Gestión de registros • DTA-PR-019 Evaluaciones remotas • DTA-PR-001 Procedimiento de acreditación de organismos de evaluación de la conformidad 		
REGISTROS	<ul style="list-style-type: none"> • DTA-FOR-008 Listado de documentos internos • DTA-FOR-110 Distribución de documentos • DTA-FOR-171 Listado de documentos externos 		
INDICADOR	ESPECIFICACIÓN DEL INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESPONSABLE
Mantenimiento de información actualizada	Contabiliza la cantidad de información actualizada y controlada	Semestral	Responsable del sistema de gestión

11.3 Procesos de realización del servicio

11.3.1 Proceso de gestión de solicitudes de acreditación

Figura 7. Descripción del proceso de gestión de solicitudes de acreditación

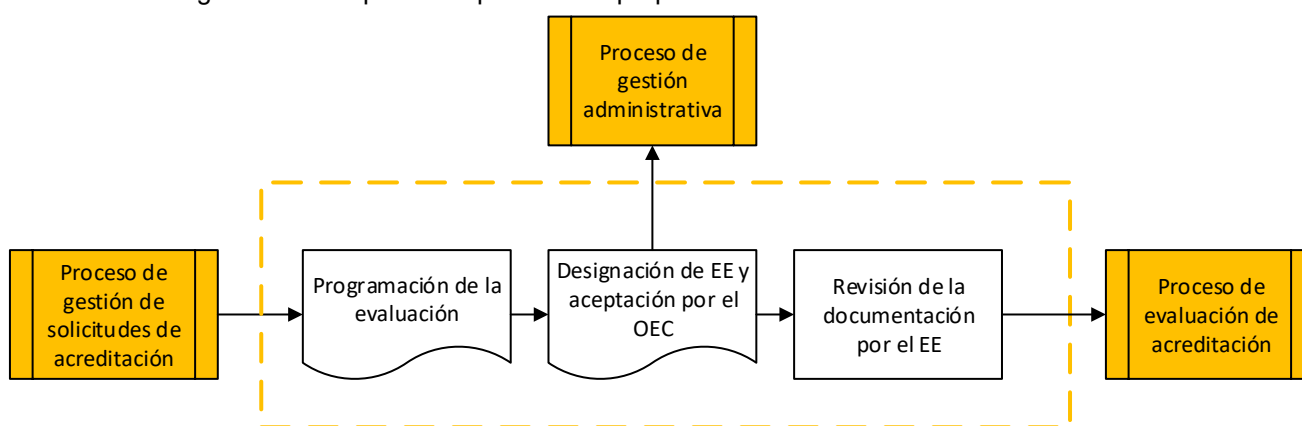


OBJETIVO	Realizar la recepción de solicitudes de acreditación	
RESPONSABLE DEL PROCESO	Director(a) de la DTA-IBMETRO Responsables de área	
RESPONSABLES DE LA EJECUCIÓN	Responsables de trámite	
ENTRADAS	SUBPROCESO / ACTIVIDADES	SALIDAS DEL PROCESO
Solicitudes de acreditación de OEC	Evaluación de la pertinencia de la solicitud	Aceptación de la solicitud y envío de número de trámite con solicitud de documentos y cotización por el concepto de revisión de la idoneidad de la solicitud de acreditación
Documentos del sistema de gestión del OEC según el esquema de acreditación aplicable	Determinación de la idoneidad de la solicitud y revisión de recursos	Preparación de la evaluación

DOCUMENTOS ASOCIADOS	<ul style="list-style-type: none"> • DTA-PR-001 Procedimiento de acreditación de organismos de evaluación de la conformidad • DTA-PR-008 Gestión de esquemas de acreditación y evaluación de la idoneidad del esquema de evaluación de la conformidad 		
REGISTROS	<ul style="list-style-type: none"> • DTA-FOR-001 Solicitud de evaluación para OEC • DTA-FOR-164 Designación de número de trámite de OEC • DTA-FOR-063 Revisión de solicitudes y recursos para evaluación 		
INDICADOR	ESPECIFICACIÓN DEL INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESPONSABLE
Gestión de solicitudes recibidas	Cumplimiento plazos de las solicitudes de acreditación	Mensual	Responsable de trámite

11.3.2 Proceso de preparación de la evaluación

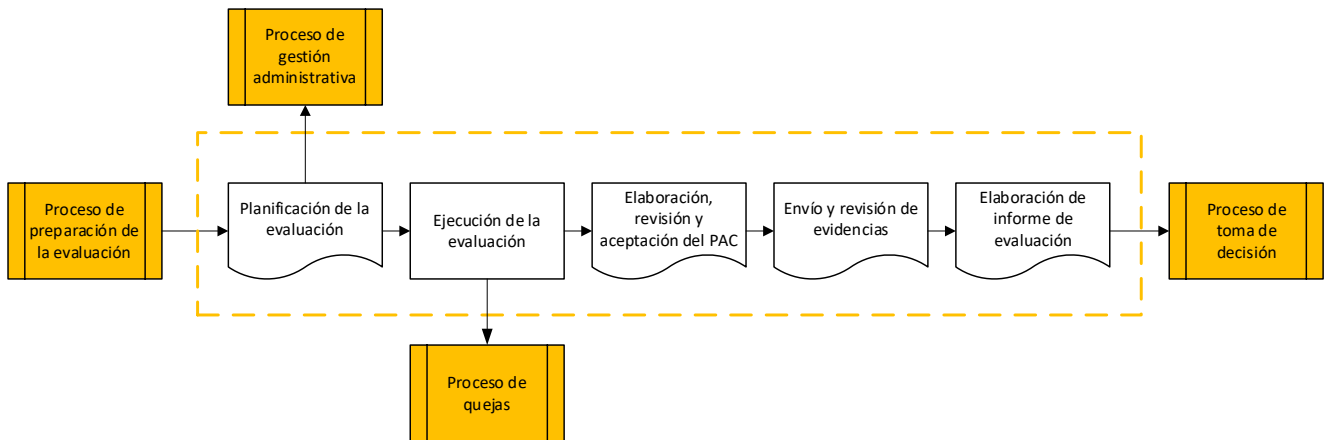
Figura 8. Descripción del proceso de preparación de la evaluación de acreditación



OBJETIVO	Realizar la programación de evaluaciones de acreditación para OEC		
RESPONSABLE DEL PROCESO	Director(a) de la DTA-IBMETRO Responsables de área		
RESPONSABLES DE LA EJECUCIÓN	Responsables de trámite		
ENTRADAS	SUBPROCESO / ACTIVIDADES	SALIDAS DEL PROCESO	
Proceso de gestión de solicitudes de acreditación	Programación de la evaluación	Fecha de evaluación	
Selección de equipo evaluador	Designación de equipo evaluador	Aceptación del equipo evaluador por el OEC	
Entrega de documentos para revisión por el equipo evaluador	Revisión de documentos	Proceso de evaluación	
DOCUMENTOS ASOCIADOS	<ul style="list-style-type: none"> • DTA-PR-001 Procedimiento de acreditación de organismos de evaluación de la conformidad • DTA-PR-019 Evaluaciones remotas 		
REGISTROS	<ul style="list-style-type: none"> • DTA-FOR-048 Evaluaciones de acreditación • DTA-FOR-031 Designación de equipo evaluador • DTA-FOR-197 Conclusión de la revisión de la información documental 		
INDICADOR	ESPECIFICACIÓN DEL INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESPONSABLE
Programación de evaluaciones	Cumplimiento de las evaluaciones programadas	Mensual	Responsable de trámite Responsable de área
Eficacia de preparación de evaluaciones	Integridad de la preparación de evaluaciones en los plazos establecidos	Semestral	Responsable de trámite Responsable de competencias

11.3.3 Proceso de evaluación de acreditación

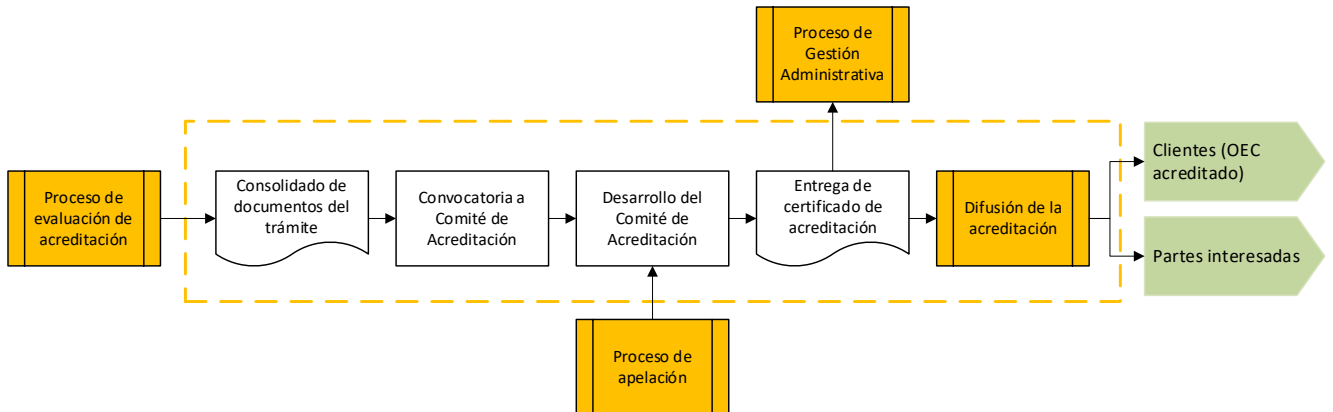
Figura 9. Descripción del proceso de evaluación de acreditación



OBJETIVO	Realizar de la evaluación de acreditación para OEC		
RESPONSABLE DEL PROCESO	Director(a) de la DTA-IBMETRO, responsables de área		
RESPONSABLES DE LA EJECUCIÓN	Responsables de trámite Equipo evaluador OEC		
ENTRADAS	SUBPROCESO / ACTIVIDADES	SALIDAS DEL PROCESO	
Proceso de preparación de evaluación	Ejecución de la evaluación	Informe de hallazgos	
Elaboración de PAC	Revisión del PAC	Aceptación del PAC	
Envío de evidencias	Revisión y elaboración de informe de evaluación	Toma de decisión	
DOCUMENTOS ASOCIADOS	<ul style="list-style-type: none"> DTA-PR-001 Procedimiento de acreditación de organismos de evaluación de la conformidad DTA-PR-019 Evaluaciones remotas 		
REGISTROS	<ul style="list-style-type: none"> DTA-FOR-012 Informe de hallazgos identificados DTA-FOR-173 Plan de correcciones, acciones correctivas y seguimiento a no conformidades DTA-FOR-011 Informe de evaluación 		
INDICADOR	ESPECIFICACIÓN DEL INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESPONSABLE
Tiempo del proceso de evaluación	Cumplimiento de la integridad de actividades y los plazos del proceso de evaluación	Semestral	Responsable de trámite Responsable de área

11.3.4 Proceso de toma de decisión de acreditación

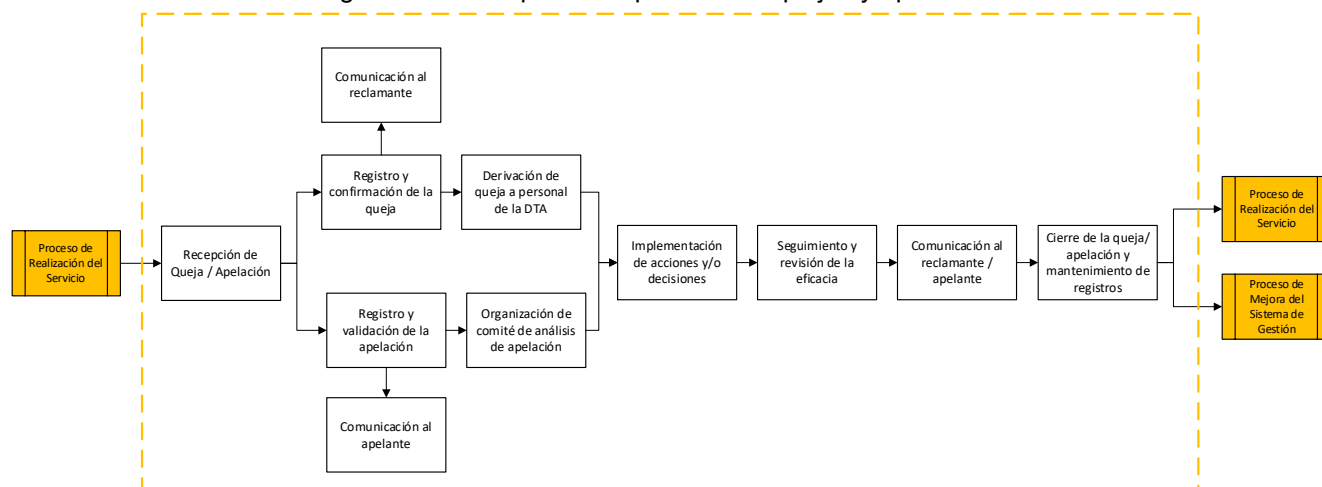
Figura 10. Descripción del proceso de toma de decisión de acreditación



OBJETIVO	Realizar la toma de decisión de acreditación de un OEC		
RESPONSABLE DEL PROCESO	Director(a) de la DTA-IBMETRO, responsables de área		
RESPONSABLES DE LA EJECUCIÓN	Responsables de trámite Miembros del comité de acreditación		
ENTRADAS		SUBPROCESO / ACTIVIDADES	SALIDAS DEL PROCESO
Proceso de evaluación de acreditación		Revisión de documentación	Convocatoria a comité de acreditación
Convocatoria a comité de acreditación		Desarrollo del comité de acreditación	Decisión de la acreditación
Acta de comité de acreditación		Comunicación de la toma de decisión y elaboración de certificado de acreditación	Difusión de la acreditación
DOCUMENTOS ASOCIADOS	<ul style="list-style-type: none"> DTA-PR-001 Procedimiento de acreditación de organismos de evaluación de la conformidad DTA-RE-003 Reglamento para la toma de decisión de la acreditación de OEC 		
REGISTROS	<ul style="list-style-type: none"> DTA-FOR-175 Registro documental del proceso de acreditación DTA-FOR-072 Acta comité de acreditación DTA-FOR-113 Certificado de acreditación Nota de comunicación de la toma de decisión 		
INDICADOR	ESPECIFICACIÓN DEL INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESPONSABLE
Decisión de acreditación	Contabiliza las decisiones de acreditación efectivas con respecto a los trámites presentados para toma de decisión	Mensual	Responsable de trámite Responsable de área
Difusión de información	Información de acreditaciones actualizada y difundida oportunamente	Mensual	Responsable de trámite Responsable de área

11.3.5 Proceso de quejas y apelaciones

Figura 11. Descripción del proceso de quejas y apelaciones



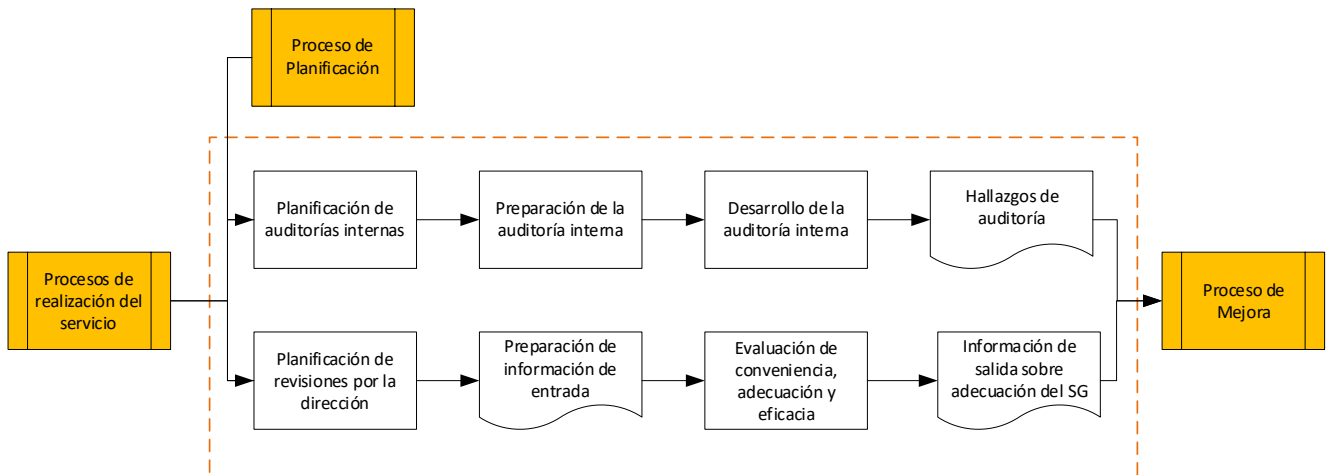
OBJETIVO	Atender las quejas y apelaciones recibidas en la DTA-IBMETRO.		
RESPONSABLE DEL PROCESO	Director(a) de la DTA-IBMETRO, responsable del sistema de gestión		
RESPONSABLES DE LA EJECUCIÓN	Personal designado para la atención de la queja o apelación		
ENTRADAS	SUBPROCESO / ACTIVIDADES	SALIDAS DEL PROCESO	
-Queja -Apelación	-Recepción, registro y confirmación de la queja -Recepción, registro y validación de la apelación	-Queja validada y registrada -Apelación aceptada y registrada	
Registro de la queja	Investigación de la queja	Origen de la queja determinada	
Registro de la apelación	Análisis y determinación de la procedencia de revisión de decisión	Revisión de la decisión de acreditación	
-Resultado de la investigación -Revisión de la decisión	Implementación de acciones	-Queja atendida -Decisión revisada y comunica al comité de acreditación	
Queja/apelación solucionada	Seguimiento y cierre del tratamiento	Comunicación de los resultados	
DOCUMENTOS ASOCIADOS	<ul style="list-style-type: none"> DTA-PR-006 Gestión de apelación DTA-PR-016 Atención a quejas 		
REGISTROS	<ul style="list-style-type: none"> DTA-FOR-161 Recepción de quejas y apelaciones DTA-FOR-167 Atención de quejas y apelaciones Correos electrónicos de comunicación 		
INDICADOR	ESPECIFICACIÓN DEL INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESPONSABLE
Eficacia de tratamiento de quejas / apelaciones	Quejas atendidas	Anual	Responsable del sistema de gestión
Apelaciones recibidas	Apelaciones atendidas	Anual	Responsable del sistema de gestión

11.4 Procesos de evaluación, seguimiento y mejora

La DTA-IBMETRO cuenta con un sistema de gestión bajo la opción A de la norma ISO/IEC 17011.

11.4.1 Proceso de evaluación del sistema de gestión

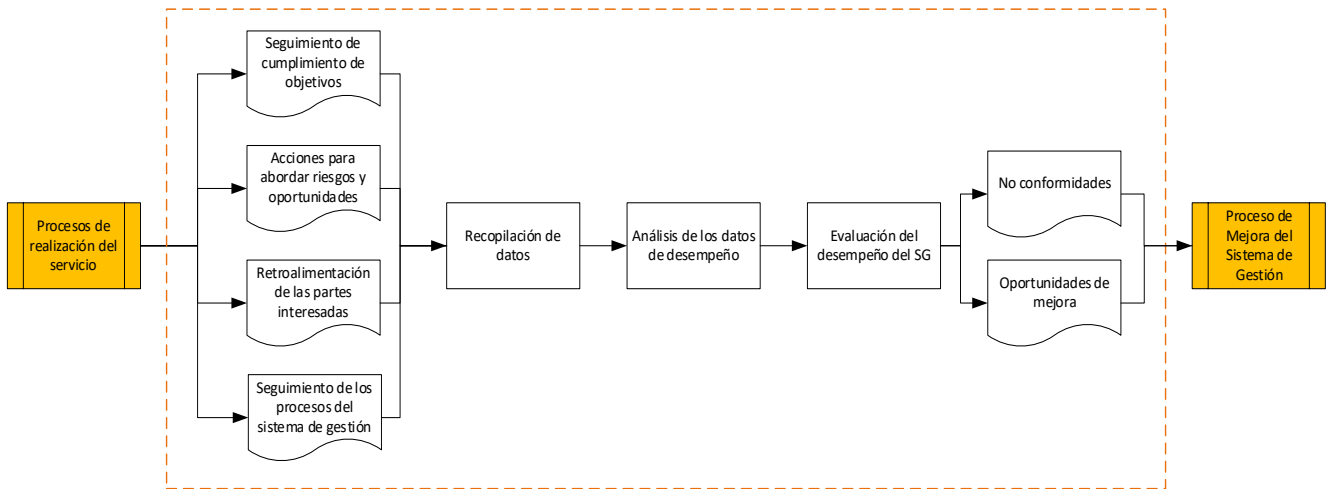
Figura 12. Descripción del proceso de evaluación del sistema de gestión



OBJETIVO	Evaluar el sistema de gestión de la DTA-IBMETRO.		
RESPONSABLE DEL PROCESO	Director(a) de la DTA-IBMETRO, responsable del sistema de gestión		
RESPONSABLES DE LA EJECUCIÓN	Alta dirección, director(a) de la DTA-IBMETRO y responsable del sistema de gestión		
ENTRADAS	SUBPROCESO / ACTIVIDADES	SALIDAS DEL PROCESO	
-Programa de auditorías -Plan de auditoría interna -Equipo auditor competente	Ejecución de la auditoría interna	-Informe de auditoría interna -Hallazgos de la auditoría	
Informe del desempeño del SG de la DTA-IBMETRO	Ejecución de la revisión por la dirección	-Acta de revisión por la dirección	
DOCUMENTOS ASOCIADOS	<ul style="list-style-type: none"> • DTA-PR-004 Gestión de auditorías internas • DTA-PR-021 Revisión por la dirección 		
REGISTROS	<ul style="list-style-type: none"> • DTA-PRG-004 Programa de auditoría interna • DTA-FOR-025 Registro y seguimiento de acciones correctivas • DTA-FOR-074 Calificación de auditores internos • DTA-FOR-036 Plan de auditoría interna Informe de auditoría interna • DTA-FOR-022 Informe de auditoría • DTA-PRG-002 Programa de actividades de la DTA • DTA-FOR-166 Acta de revisión por la dirección • Informe de revisión por la dirección 		
INDICADOR	ESPECIFICACIÓN DEL INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESPONSABLE
Eficacia de auditorías internas	Cumplimiento del programa y planes de auditorías	Anual	Responsable del sistema de gestión
Resultados de revisión por la dirección	Cumplimiento del programa y agenda de la revisión por la dirección	Anual	Responsable del sistema de gestión

11.4.2 Proceso de seguimiento del desempeño del sistema de gestión

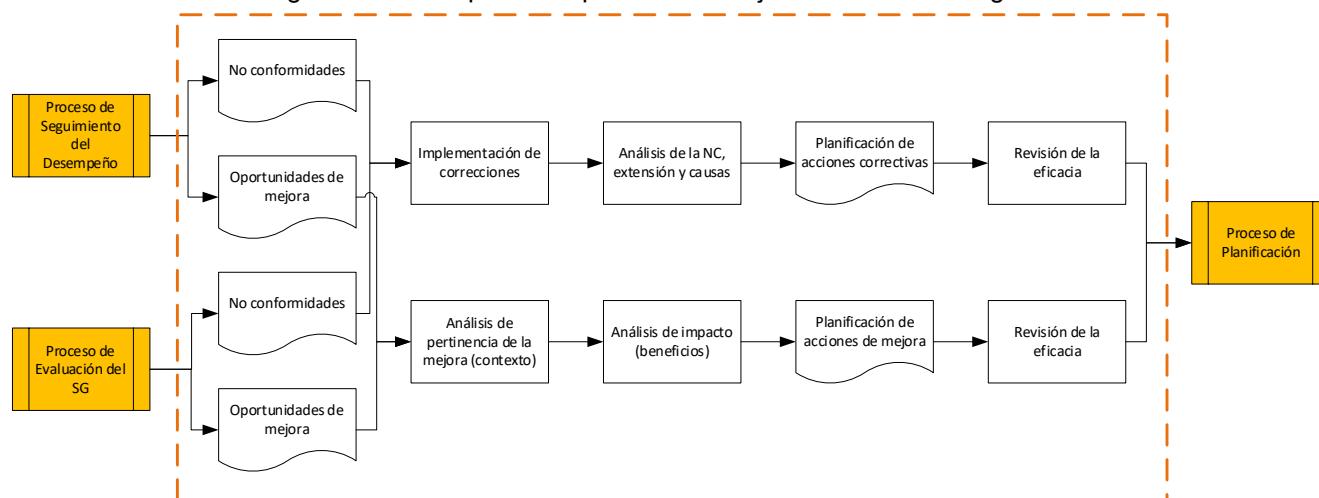
Figura 13. Descripción del proceso de seguimiento del desempeño del sistema de gestión



OBJETIVO	Realizar el seguimiento del desempeño del sistema de gestión de la DTA-IBMETRO.		
RESPONSABLE DEL PROCESO	Responsable del sistema de gestión		
RESPONSABLES DE LA EJECUCIÓN	Responsables de área Personal técnico Responsable del sistema de gestión		
ENTRADAS	SUBPROCESO / ACTIVIDADES	SALIDAS DEL PROCESO	
Datos de medición de indicadores de objetivos	Seguimiento de cumplimiento de los objetivos	Grado de cumplimiento de los objetivos	
Plan para abordar riesgos y oportunidades	Seguimiento de la eficacia de los riesgos y oportunidades	-Riesgos controlados -Oportunidades gestionadas	
Retroalimentación	Seguimiento del desempeño de la DTA-IBMETRO	-Oportunidades de mejora para: • sistema de gestión, • atención al cliente, • actividades de acreditación	
Datos de medición de indicadores de proceso	Seguimiento del desempeño de los procesos del SG de la DTA	Reporte de desempeño de los procesos del SG de la DTA-IBMETRO	
DOCUMENTOS ASOCIADOS	<ul style="list-style-type: none"> • DTA-PR-012 Identificación de análisis de riesgo y oportunidades de mejora • DTA-MG-01 Manual de gestión 		
REGISTROS	<ul style="list-style-type: none"> • DTA-FOR-153 Matriz de riesgos • DTA-FOR-154 Matriz de oportunidades de mejora • DTA-FOR-174 Cuadro de mando DTA 		
INDICADOR	ESPECIFICACIÓN DEL INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESPONSABLE
Logro de objetivos	Eficacia en el cumplimiento de objetivos	Anual	Responsable del sistema de gestión
Control de riesgos y gestión de oportunidades	Grado de cumplimiento de las acciones propuestas	Permanente	Responsable del sistema de gestión
Satisfacción del cliente	Nivel de satisfacción de los clientes	Anual	Responsable del sistema de gestión
Desempeño de los procesos	Cumplimiento de metas de desempeño de los procesos del SG	Mensual	Responsable del sistema de gestión

11.4.3 Proceso de mejora del sistema de gestión

Figura 14. Descripción del proceso de mejora del sistema de gestión



OBJETIVO	Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la DTA-IBMETRO.		
RESPONSABLE DEL PROCESO	Responsable del sistema de gestión		
RESPONSABLES DE LA EJECUCIÓN	Director(a) de acreditación Responsables de área Personal técnico Responsable del sistema de gestión		
ENTRADAS	SUBPROCESO / ACTIVIDADES	SALIDAS DEL PROCESO	
No conformidades	Implementación de acciones correctivas	Acciones eficazmente implementadas	
Oportunidades de mejora	Implementación de acciones	Acciones eficazmente implementadas	
DOCUMENTOS ASOCIADOS	<ul style="list-style-type: none"> DTA-PR-012 Identificación de análisis de riesgo y oportunidades de mejora DTA-PR-003 Gestión de no conformidades y acciones correctivas 		
REGISTROS	<ul style="list-style-type: none"> DTA-FOR-154 Matriz de oportunidades de mejora DTA-FOR-025 Registro y seguimiento de acciones correctivas DTA-FOR-104 Identificación de NC y comentarios 		
INDICADOR	ESPECIFICACIÓN DEL INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESPONSABLE
Eficacia de acciones correctivas	Planes de acciones correctivas eficazmente implementados	Semestral	Responsable del sistema de gestión
Eficacia de gestión de oportunidades de mejora	Oportunidades de mejora eficazmente implementados	Semestral	Responsable del sistema de gestión

12. ANEXOS

Apéndice A: Historial de revisiones del documento

<i>Fecha</i>	<i>Versión</i>	<i>Descripción</i>
	1	<ul style="list-style-type: none"> Creación del documento
2012-12-21	2	<ul style="list-style-type: none"> Adecuación al nuevo sistema implementado, incorporando los cambios necesarios Actualización de correo electrónico y página web
2012-01-23	3	<ul style="list-style-type: none"> Revisión de la Política de Calidad y objetivos de la calidad
2014-06-30	4	<ul style="list-style-type: none"> Actualización de códigos de normas
2015-01-29	5	<ul style="list-style-type: none"> Modificación de varios apartados.
2016-12-01	6	<ul style="list-style-type: none"> Modificación capítulo 4
2016-07-18	7	<ul style="list-style-type: none"> Se estructura el contenido. Los puntos 4 al 8 son los correspondientes a la norma ISO/IEC 17011. Se modifica la referencia a procedimientos o reglamentos ya actualizados o creados.
2018-01-10	8	<ul style="list-style-type: none"> Revisión
2018-05-11	9	<ul style="list-style-type: none"> Se cambió el organigrama de la DTA Se cambió el orden de los subtítulos
2022-09-09	10	<ul style="list-style-type: none"> Se realizó el orden del documento Se realizó la actualización del documento en base a la norma ISO/IEC 17011:2017 y la documentación del sistema de gestión de la DTA Se añadió definiciones Se mejoró el proceso de acreditación
2022-10-13	11	<ul style="list-style-type: none"> Se cambio la clasificación de hallazgos Se añadió la misión y visión de la DTA
2022-12-27	12	<ul style="list-style-type: none"> Se añade en el apartado 7.5 "La DTA al ser parte de IBMETRO, cuenta con una póliza de seguro de responsabilidad civil el cual es actualizado de manera anual." Se actualizó el organigrama de IBMETRO
2023-03-01	13	<ul style="list-style-type: none"> Revisión de las definiciones Se añade en el apartado 7.2 "El organismo que solicita la acreditación presenta el compromiso de acreditación debidamente firmado por el representante legal DTA-FOR-180; así como también, los OEC acreditados anteriormente, cuentan con un Convenio de Acreditación vigente hasta la fecha del vencimiento del ciclo de acreditación. Estos documentos establecen las obligaciones que asume el OEC y OEC-A." Se añade en el apartado 10.2 "compromiso de acreditación" Se añade el apartado 10.3 "Determinación de la idoneidad de la solicitud de acreditación" Se elimina el procedimiento DTA-PR-007, DTA-FOR-077 Se añade en el apartado 10.5 "Se cuenta con una planificación de evaluación de cada OEC-A el cual contiene la información de la certificación, utilizando el muestreo DTA-FOR-172." Se añade el DTA-FOR-173 y la clasificación de los hallazgos Se elimina la palabra catálogo Se elimina los objetivos del manual y se añade en el DTA-FOR-174
2024-03-12	14	<ul style="list-style-type: none"> Revisión del documento Se añade la vigencia desde el 01 de mayo de 2024 Se añade IAF en el objetivo y las normas 15189, 17043 en el alcance Revisión de definiciones Se cambia el DTA-RE-006 por el DTA-CRI-001; el DTA-FOR-156 por el DTA-POL-001; el DTA-FOR-005 por el DTA-FOR-142, el

		<p><i>DTA-FOR-155 por el DTA-POL-002</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Se elimina el DTA-FOR-108 y se mejora la redacción para el DTA-FOR-011</i>
<i>2025-04-01</i>	<i>15</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Se da una nueva estructura al documento por procesos</i> • <i>Se añade el FODA y estrategias</i> • <i>Se mejora el alcance del manual</i> • <i>Actualización de las definiciones</i> • <i>Se añade en el apartado 6 información de ILAC</i> • <i>Se añade información de las partes interesadas</i>