



Aduana Nacional de Bolivia  
*eficiencia y transparencia*

GERENCIA NACIONAL JURIDICA

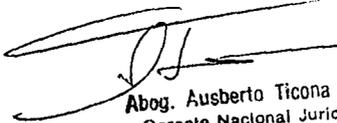
**CIRCULAR No. 29/2002**

La Paz, 24 de enero de 2002

REF: RESOLUCION N° RA-PE-02-002-02 DE 23-01-2002  
QUE APRUEBA LA "GUÍA PARA LA OBTENCION  
DE INFORMACION DEL PROGRAMA DE  
FIDELIZACION DE LOS SERVIDORES PUBLICOS".

Para su conocimiento y difusión, se remite la Resolución N° RA-PE-02-002-02 de **23-01-2002** que aprueba la "Gula para la obtención de información del Programa de Fidelización de los Servidores Públicos".

ATC/rlc

  
Abog. Ausberto Ticona Cruz  
Gerente Nacional Juridico  
ADUANA NACIONAL

## RESOLUCION No. 1A - PE - 0 2 = 002 - 0

La Paz, 23 ENE 2002

### VISTOS Y CONSIDERANDO

Que mediante Estatuto de la Aduana Nacional, en su Art. 90º se crea la Oficina de Etica como unidad dependiente de la Presidencia Ejecutiva.

Que en reunión del Comité de Gerencias de fecha 04/04/2001, la Presidencia Ejecutiva autoriza a la Oficina de Etica emprender acciones orientadas a la retención de servidores públicos de la Aduana Nacional.

Que para desarrollar un programa de fidelización, es preciso establecer los pasos para conocer las expectativas que tiene el servidor público que ingresa a la Aduana Nacional, así como las razones principales para su alejamiento.

Que conforme establece el artículo 39 inciso h) de la Ley General de Aduanas, es atribución de la Presidencia Ejecutiva dictar resoluciones en el ámbito de su competencia para la buena marcha de la institución.

### POR TANTO

El Presidente Ejecutivo de la Aduana Nacional en uso de sus atribuciones y facultades conferidas por Ley,

### RESUELVE

**PRIMERO.-** Aprobar la "Guía para la Obtención de Información del Programa de Fidelización de los Servidores Públicos", la misma que deberá ser aplicada a partir de la fecha de difusión mediante circular de Gerencia Nacional Jurídica.

Regístrese, comuníquese y cúmplase.

  
MVO  
ODE  
03.09.01  
R.A. CATEGORIA 02

  
Juan Ballivián  
PRESIDENTE EJECUTIVO  
ADUANA NACIONAL



# **GUIA PARA LA OBTENCION DE INFORMACION DEL PROGRAMA DE FIDELIDAD DE LOS SERVIDORES PUBLICOS**

## **I. OBJETIVO**

El objetivo del presente documento es establecer los pasos para conocer las expectativas que tiene el servidor público que ingresa a la Aduana Nacional, y conocer las razones principales para su alejamiento.

## **II. ALCANCE**

El procedimiento descrito a continuación será aplicable a todos los servidores públicos que son incorporados y que dejan la institución, por cualquier motivo, exceptuando los que son destituidos como resultado de un proceso interno.

## **III. CONOCIMIENTO DE EXPECTATIVAS**

### **1. INGRESO DE LOS SERVIDORES PUBLICOS**

Todo servidor público que sea incorporado a la Aduana Nacional debe llenar y suscribir la Declaración de Expectativas (Anexo 1), información que será clasificada como reservada y confidencial.

Para tal efecto, el Departamento de Recursos Humanos en la Oficina Central o las Unidades Administrativas en las Gerencias Regionales remitirán a cada servidor público que ingresa en la institución el formulario citado anteriormente.

### **2. REMISIÓN DE LOS FORMULARIOS A LA OFICINA DE ETICA**

Dentro de las 24 horas de recibido el formulario, el servidor público deberá remitir el mismo debidamente llenado, de manera directa a la Oficina de Etica, utilizando los canales de correspondencia regulares de la institución.

### **3. REGISTRO Y UTILIZACION DE LA INFORMACION**

La información contenida en los formularios será registrada en una base de datos y se la utilizará dentro del Programa de Fidelidad de los Servidores Públicos de la Aduana Nacional.

El formulario será archivado en un file personal de los servidores públicos especialmente habilitado en la Oficina de Etica.

#### IV. PERCEPCION EN EL PROCESO DE ALEJAMIENTO

##### 1. ALEJAMIENTO DE LOS SERVIDORES PUBLICOS

Todo servidor público, comprendido en el alcance del presente documento, que deje la institución debe suscribir la Declaración de Ex Servidor Público (Anexo 2), información que será clasificada como reservada y confidencial.

Para tal efecto, el Departamento de Recursos Humanos en la Oficina Central, o las unidades administrativas en las Gerencias Regionales, son responsables por la entrega de este formulario a cada servidor público que deje la institución, tomando en cuenta el siguiente procedimiento:

- 1.1 Se entregará un ejemplar del formulario, un sobre y una copia del formulario de Constancia de Entrega del Formulario (Anexo 3) al servidor público.
- 1.2 Se le solicitará que complete el formulario de manera inmediata, para tal efecto se proporcionará al servidor público un espacio aislado, así como el tiempo suficiente.
- 1.3 Una vez llenado el formulario, el ex servidor público deberá completar la Constancia de Entrega del Formulario (Anexo 3), hacerla firmar en doble ejemplar por el mismo servidor público que le entregó estos documentos.
- 1.4 Posteriormente el servidor público que llenó el formulario, deberá:

Introducir el formulario y un ejemplar de la Constancia de Entrega de Formulario, debidamente firmada, en el sobre provisto.

Cerrar herméticamente el sobre y rubricarlo en la solapa.

Rotular el sobre para su remisión a la Oficina de Etica, a la siguiente dirección:

**SEÑORES  
OFICINA DE ETICA  
EDIF. FONCOMIN, PISO II  
Av. 20 DE OCTUBRE N° 1038  
(ENTRE JUAN JOSE PEREZ Y ASPIAZU)  
LA PAZ**

**TELEFONO (02) 421532**

Devolver el sobre debidamente cerrado y rotulado al servidor público responsable.

Conservar una copia de la Constancia de Entrega de Formulario.

**2. REMISIÓN DE LOS FORMULARIOS A LA 'OFICINA DE ETICA**

Dentro de las 24 horas de recibido el formulario, el servidor público responsable del Departamento de Recursos Humanos o sus unidades en las Gerencias Regionales, deberá remitir el mismo directamente a la Oficina de Etica, utilizando los canales de correspondencia regulares de la institución.

**3. REGISTRO Y UTILIZACION DE LA INFORMACION**

La información recabada en los formularios citados anteriormente, será registrada en una base de datos a la que sólo tiene acceso personal autorizado de la Oficina de Etica.

La información recabada por la Oficina de Etica será utilizada fundamentalmente para actualizar, revisar y ajustar el Programa de Fidelidad de los Servidores Públicos de la Aduana Nacional.

El formulario será archivado en el expediente personal de los servidores públicos especialmente habilitado en la Oficina de Etica.



Aduana Nacional de Bolivia  
Eficiencia y modernización

N° 001

FORMULARIO PARA DECLARAR  
EXPECTATIVAS

I. DATOS DEL SERVIDOR PUBLICO

Nombre:  C.I.:

Cargo:  Item:

Lugar donde desempeña sus funciones

¡¡Bienvenido a la Aduana Nacional!! usted ha sido **seleccionado** para ser **parte** del reto para consolidar el proceso de **reforma** institucional. iniciado en julio de 1999 con la **promulgación** de la Ley **General** de Aduanas.

Como **parte** del proceso de **reforma** se ha creado la Oficina de **Etica** que tiene los **siguientes** objetivos:

Guiar el **comportamiento** de los servidores públicos en la Aduana Nacional.

**Administrar** el cambio **cultural** y el **establecimiento** del contexto **ético** de la **institución**.

Evaluar y **controlar** el **comportamiento** de los unidores **públicos**

Este cuestionario tiene el propósito **fundamental** de conocer **sus** expectativas **como** nuevo **servidor público** de la Aduana Nacional, por ello son **importantes** la **fidelidad** y **exactitud** en la **información** que proporcione. La **Oficina** de **Etica** **clasificará** esta **información** **como reservada** y **confidencial**, y **será** empleada con  **fines estadísticos** solamente.

En caso de requerir la divulgación de esta información. **solicitaremos** previamente su **autorización**.

1. **Qué** opinión le merece **la** Aduana Nacional **como** institución?

2. **Cuál** he su primera impresión de la **Aduana** Nacional?

a) Del **ambiente físico**

b) Del **ambiente organizacional**

3. Resuma b que **conozca** acerca del proceso de **reforma institucional** de la Aduana Nacional.

4. **Señale tres** de las **razones** por las que usted **postuló** a la Aduana Nacional **a)**

5. **Las** condiciones laborales que **estableció** la Aduana **Nacional** pan usted. **como** se: cargo, unidad, **región**, son similares **a** las expectativas que **usted** tenía cuando **postuló** a la **institución**?

SI  NO

(En caso negativo, describa **puntualmente** sus razones)

6. **Conoce** el alcance, objetivo y expectativas sobre su b-abajo?

SI  NO

(En caso **afirmativo**, describalo **puntualmente** y **señale** quien se lo comunicó)

7. **Qué** es lo **que espera** que **la** Aduana Nacional le brinde **como** su **institución**?

a) En el **corto** plazo

b) En el **largo** plazo

8. **Qué** **beneficios** **comprometió** la Aduana Nacional a su persona?

a) En el **corto** plazo

b) En el largo plazo \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

9. Cuáles son las razones por las que usted haya dejado su anterior trabajo?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

10. En caso de presentarse una oferta de trabajo en condiciones similares, qué factores determinarían su decisión de continuar o no en la Aduana Nacional?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

11. De los siguientes aspectos hipotéticos, marque tres que motivarían o impulsarían su decisión para dejar la Aduana Nacional:

- So encuentra estabilidad laboral
- La capacitación es insuficiente
- Falta de incentivos
- Ausencia de carrera administrativa
- No le proporcionan oportunidades de promoción
- La imagen institucional está deteriorada
- Percibe un mal ambiente de trabajo
- Otros \_\_\_\_\_

12. Califique la motivación que ejercen sobre usted los:

Incentivos Monetarios	20	40	60	80	100
Incentivos No Monetarios	20	40	60	80	100

13. Cite tres (3) elementos que hagan motivador su trabajo:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

14. Cite los cinco (5) valores más importantes, que a su criterio, deben caracterizar al servidor público de la Aduana Nacional.

- a) \_\_\_\_\_
- b) \_\_\_\_\_
- c) \_\_\_\_\_
- d) \_\_\_\_\_

15. Califique por orden de importancia relativa los siguientes factores que podrían influenciar su actitud ética como servidor público de la Aduana Nacional, considerando que 1 es el más relevante:

- El código personal de conducta
- La política formal de la institución (Código de Ética)
- c 1 El clima o el ambiente del Sector Público
- El comportamiento de sus superiores en la institución
- c 1 El comportamiento de los de su misma categoría en la institución

Fecha:  F i r m a : \_\_\_\_\_

Aclaración de firma: \_\_\_\_\_

**¡¡GRACIAS POR SU INVALORABLE COLABORACION Y BIENVENIDO A LA ADUANA NACIONAL!!**

III. OFICINA DE ETICA

Fecha de recepción  N° de Registro

Comentarios/Observaciones  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



N° 002

FORMULARIO DE DECLARACION DEL EX SERVIDOR PUBLICO

1. DATOS DEL SERVIDOR PUBLICO

Nombre: [ ] C.I.: [ ]

cargo: [ ] Item: [ ]

Cargos que ha desempeñado en la institución:

Table with columns: Desde, Hasta, cargo, Razón del Cambio

A continuación se presentan una serie de preguntas que tienen el propósito fundamental de conocer la percepción que tiene de la Aduana Nacional como ex servidor público...

1. Describa de manera puntual los factores que usted atribuye como causas de su alejamiento de la institución?

2. Conocía usted el alcance, objetivo y expectativas sobre su trabajo?

SI [ ] NO [ ]

(En caso afirmativo descríbalo puntualmente y señale quien se lo comunicó)

3. Considera que existieron limitaciones en la institución para que usted realice un mejor desempeño de sus funciones?

SI [ ] NO [ ]

Justifique su respuesta

[ ]

4. Durante el desempeño de sus funciones, en qué grado considera que la Aduana Nacional ha cubierto sus expectativas personales y profesionales?

a) Expectativas Personales [ 20 | 40 | 60 | 80 | 100 ]

Señale puntualmente los factores más significativos de su contribución o limitación

[ ]

b) Expectativas Profesionales [ 20 | 40 | 60 | 80 | 100 ]

Señale puntualmente los factores más significativos de su contribución o limitación

[ ]

5. Qué nivel de confianza considera que su inmediato superior depositó en usted?

[ ] 100% [ ] 80% [ ] 60% [ ] 50% [ ] Menos del 50%

6. Qué nivel asignaría a la franqueza y honestidad que demostró la Aduana Nacional, como empleador, en la relación laboral con usted?

[ ] 100% [ ] 80% [ ] 60% [ ] 50% [ ] Menos del 50%

7. Qué nivel de aprecio y respeto ha percibido que la Aduana Nacional ha tenido por usted (como persona y servidor público)?

[ ] 100% [ ] 80% [ ] 60% [ ] 50% [ ] Menos del 50%

8. Hasta antes del motivo que originó su alejamiento de la Aduana Nacional, qué nivel de aprecio y respeto ha sentido usted por la institución?

[ ] 100% [ ] 80% [ ] 60% [ ] 50% [ ] Menos del 50%

9.Cuál es la forma más común de motivación en la Aduana Nacional?

a) [ ] b) [ ] c) [ ]

10. Con qué frecuencia se ha sentido motivado en la institución?

- Frecuentemente  
 Algunas veces  
 Muy pocas veces  
 Nunca

11. Considera que las sanciones impuestas por la Aduana Nacional son:

- Excesivas  
 Razonables  
 Leves

12. En la Aduana Nacional, cómo considera que son las oportunidades de:

Aspectos	Excelentes	Buenas	Suficientes	Insuficientes	No hay
Capacitación					
Estabilidad laboral					
Adquirir experiencia					
Promoción					
Carrera administrativa					

13. Cómo calificaría la dotación de los siguientes recursos por parte de la Aduana Nacional?

Aspectos	Excelente	Buena	Suficiente	Insuficiente
Infraestructura				
Espacio físico				
Servicios sanitarios				
Equipos de computación				
Mobiliario				
Material de escritorio				

14. Señale brevemente algunas situaciones que haya presenciado en la institución, que demuestren que los valores señalados se practican o no.

Valores	Si se practica	No se practica
Honestidad		
Integridad		
Justicia		

Valora	Si se practica	No se practica
Lealtad		
Respeto		

15. Enuncie los tres aspectos más positivos en la Aduana Nacional

- a) \_\_\_\_\_  
 b) \_\_\_\_\_  
 c) \_\_\_\_\_

16. Enuncie los tres aspectos más negativos que encontró en la Aduana Nacional?

- a) \_\_\_\_\_  
 b) \_\_\_\_\_  
 c) \_\_\_\_\_

17. Hasta antes de su alejamiento de la institución, cuál era su opinión de la Aduana Nacional?

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

18. En este momento, su opinión de la Aduana Nacional es la misma que la señalada en el punto anterior? Por qué?

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

19. Si se le presenta la oportunidad, volvería a trabajar en la Aduana Nacional?

SI E I N O

Justifique su respuesta

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

20. **Recomendaría a algún amigo o familiar postular a la Aduana Nacional?** Por qd?

---

---

---

21. **Qué acciones sugeriría pan que la Aduana Nacional retenga a sus funcionarios?**

---

---

---

Fecha:  Firma: \_\_\_\_\_

**Aclaración de firma:**

RECUERDE!!

Registrar **la** Constancia de **Entrega del** Formulario, **y** hacerla firmar en doble **ejemplar por el servidor público que está recepcionando su formulario.**

**Introducir el formulario y un** ejemplar de la Constancia de Entrega **de** Formulario, **debidamente** firmada, al sobre.

**Cerrar herméticamente** el sobre **y** rubricarlo.

Rondar el sobre pan su **remisión a** la Oficina de **Ética**, a la siguiente **dirección:**

**SEÑORES**

OFICINA DE ETICA

EDIF. **FONCOMIN**, PISO 11

Av. 20 DE OCTUBRE N° 1038

(ENTRE JUAN JOSE PEREZ Y **ASPIAZU**)

LA PAZ

**TELEFONO** (02) 312633

Entregar el sobre **debidamente** cerrado **y** rotulado al servidor **público** responsable, **y** quedarse con **una copia** de la Constancia de **Entrega de Formulario.**

**¡¡GRACIAS POR SU INVALORABLE COLABORACION!!**

**III. OFICINA DE ETICA**

Fecha de **recepción**  N° de **R e g i s t r o**

**Comentarios/Observaciones**

---

---

---

---

ADUANA NACIONAL DE BOLIVIA  
OFICINA DE ETICA

ANEXO 3

CONSTANCIA DE ENTREGA DE FORMULARIO

RECIBIDO POR:

Nombre:

cargo:  U n i d a d :

Fecha:  F i r m a : \_\_\_\_\_

ENTREGADO POR:

Nombre:  C.I.:

Fecha:  F i r m a : \_\_\_\_\_

---

ADUANA NACIONAL DE BOLIVIA  
OFICINA DE ETICA

CONSTANCIA DE ENTREGA DE FORMULARIO

RECIBIDO POR:

Nombre:

Cargo:  Unidad:

Fecha:  Firma: \_\_\_\_\_

ENTREGADO POR:

Nombre:  C.I.:

Fecha:  Firma: \_\_\_\_\_