



**Aduana Nacional de Bolivia**  
*eficiencia y transparencia*

GERENCIA NACIONAL JURIDICA

**CIRCULAR No. 3012002**

La Paz, 24 de enero de 2002

REF: RESOLUCION N° RA-PE-02-003-02 DE 23-01-2002 QUE APRUEBA LA "GUIA PARA LA OPERACIÓN DEL PROYECTO CONTACTO CON LA ADUANA".

Para su conocimiento y difusión, se remite la Resolución N° RA-PE-02-003-02 de 23-01-2002 que aprueba la "Guía para la Operación del Proyecto Contacto con la Aduana".

Abog. Ausberto Ticona Cruz  
Gerente Nacional Jurídico  
ADUANA NACIONAL

ATC/rlc



Aduana Nacional de Bolivia  
eficiencia y transparencia

## RESOLUCION No. RA - DE - 0 2-003

La Paz, 23 ENE 2002

### VISTOS Y CONSIDERANDO

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

Que mediante Comunicación Interna **GG** N° 093/01 se hace conocer a la Oficina de Etica que en fecha 29 de marzo de 2001, el Directorio ha manifestado su aprobación al proyecto de generación de un medio de comunicación para que los usuarios transmitan a la institución sus denuncias, reclamos y sugerencias sobre los servicios que la Aduana Nacional presta, debiéndose ejecutar las acciones dirigidas a comenzar con su implementación.

Que este proyecto ha sido denominado "Contacto con la Aduana", el cual fue diseñado y será implementado por la Oficina de Etica.

Que es preciso contar con una **guía** que establezca formalmente los pasos que deben seguir los servidores públicos responsables por la operación del proyecto "Contacto con la Aduana", es decir la administración de los buzones.

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.

### PORTANTO

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

### RESUELVE

**PRIMERO.-** Aprobar la "Guía para la Operación del Proyecto Contacto con la Aduana" que en anexo forma parte de la presente resolución, la misma que deberá ser aplicada a partir del inicio de operaciones del proyecto.

Regístrese, comuníquese y cúmplase.

MVOS  
ODE  
03.09.01  
R.A. CATEGORIA 02

Amparo Ballivián  
PRESIDENTE EJECUTIVO  
ADUANA NACIONAL



# GUIA PARA LA OPERACION DEL PROYECTO CONTACTO CON LA ADUANA

## I. OBJETIVO

El objetivo del presente documento es establecer los pasos que deben seguir los servidores públicos responsables por la operación del proyecto "Contacto con la Aduana", es decir de la administración de los buzones.

## II. ALCANCE

El procedimiento descrito a continuación será aplicable a los servidores públicos citados a continuación:

Gerentes Regionales

Administradores de las dependencias donde se hayan instalado los muebles portabuzones

Jefe de la Unidad de Comunicación Social y Relaciones Públicas

Servidores públicos asignados formalmente por los funcionarios mencionados en los puntos anteriores.

Servidores Públicos del Area de Prevención de la Oficina de Etica

La aplicación correcta y oportuna del procedimiento descrito, permitirá que de manera permanente se capture la percepción de los usuarios acerca de la calidad de los servicios que presta la Aduana Nacional, con el propósito de emprender acciones oportunas que deriven en la mejora de estos servicios.

## III. OPERACIÓN DEL PROYECTO

La operación del proyecto comprende las siguientes fases:

### 1. Entrega/Recepción del material

La Oficina de Etica es la responsable por la provisión del material para la operación del proyecto, que consiste en:

Buzones desechables  
Formularios  
Stickers de precinto  
Stickers de remisión  
Volantes de difusión

Los buzones serán habilitados mediante Acta por personal autorizado de la Oficina de Ética, quienes rubricarán y asignarán códigos a tiempo de habilitarlos y dejarlos a cargo de un responsable designado expresamente. (Ver Anexo 1)

La Oficina de Ética entregará el material citado anteriormente a cada dependencia donde SC hayan instalado los muebles portabuzones, en cantidad suficiente para operar aproximadamente seis (6) meses.

Los requerimientos de material adicionales que SC presentaran en este periodo, deberán ser realizados oportuna y directamente a la Oficina de Ética.

La recepción del material debe ser realizado por los servidores públicos responsables por la operación del buzón.

Los Gerentes Regionales y Administradores son responsables de administrar y custodiar este material, evitando su abuso o mal uso.

## 2. Administración de los buzones

- 2.1 El responsable de la operación del buzón debe asegurar la continuidad del sistema poniendo a disposición del público un buzón de manera ininterrumpida.
- 2.2 El compartimiento donde SC deposita el buzón en el mueble portabuzón tiene doble cerradura, lo que implica que el Gerente Regional o Administrador es poseedor de la llave de una de las cerraduras, y debe nombrar formalmente a un servidor público de su dependencia para que custodie y SC responsabilice por la llave de la otra cerradura.

El recojo y habilitación de los buzones siempre debe realizarse con la presencia de las dos personas encargadas de las llaves.

- 2.3 Los responsables deben remitir los buzones quincenalmente, considerando el cronograma que se detalla a continuación:

Unidad	Fechas en el mes
Oficina Central	1º y 16
Gerencia Regional Cochabamba	1º y 16
Gerencia Regional La Paz	4 y 20
Gerencia Regional Oruro	7 y 23
Gerencia Regional Santa Cruz	10 y 26
Gerencia Regional Tarija	13 y 29

Para tal efecto, la remisión de los buzones puede ser realizada directamente a la Oficina de Ética, o por intermedio de las Gerencias Regionales.

2.4 Los servidores públicos citados en el punto 2.2 deben remitir el buzón, considerando los siguientes aspectos:

2.4.1 De manera conjunta deberán retirar el buzón utilizado, e inmediatamente poner un nuevo buzón.

2.4.2 Deben precintar la ranura del buzón retirado con el sticker entregado para tal efecto. (Ver Anexo 2)

Este sticker debe registrar el código del buzón y las firmas de los servidores públicos citados en el punto 2.2 anterior.

2.4.3 El buzón debe ser remitido utilizando los canales regulares de correspondencia utilizados por la institución

En caso de que los días de vencimiento coincidan con un día no laborable, deberán remitirlos el día laborable inmediatamente siguiente.

En ausencia de uno de los responsables, este deberá prever esta situación, delegando formalmente a otro servidor público esta función.

En casos de fuerza mayor que impidan la remisión del buzón, cualquiera de los responsables deberá comunicar formalmente a la Oficina de Ética en un plazo no mayor a 72 horas de conocido o sucedido el impedimento.

### 3. **Recepción de los buzones en la Oficina de Ética**

Para la recepción de los buzones y registro de los formularios, el Área de Prevención de la Oficina de Ética seguirá el siguiente procedimiento:

3.1 Realizará la apertura de los buzones y para cada uno elaborará un Acta de Apertura. (Ver Anexo 3)

3.2 Clasificará los formularios recepcionados en sugerencias, reclamos o denuncias, y desestimaré aquellos que no cumplan con los requisitos establecidos en el formulario.

3.3 Registrará la información de los formularios en la Base de Datos de la Oficina de Ética.

3.4 Las sugerencias y reclamos serán derivados a l a s áreas correspondientes para su atención. (Ver Anexo 4)

3.5 En el caso de denuncias, serán derivadas a las siguientes dependencias (Ver Anexo 4):

3.5.1 *Gerencia Nacional de Fiscalización o Control Operativo Aduanero (COA)*, cuando las denuncias traten de delitos aduaneros.

3.5.2 *Area de Investigaciones de la Oficina de Etica*, cuando las denuncias impliquen a funcionarios de la Aduana Nacional que contravinieron el ordenamiento jurídico administrativo y/o normas que regulan la conducta del servidor público.

#### 4. Procesamiento de las Sugerencias, Reclamos y Denuncias

Cuando el denunciante solicite confidencialidad de manera expresa en el formulario, el nombre del denunciante **no** podrá ser proporcionado a las unidades a las que SC deriven los casos de investigación de denuncias, por tanto la información adicional que requieran deberá ser canalizada a través del Area de Prevención de In Oficina de Etica.

Los superiores jerárquicos a los que SC derivó sugerencias, reclamos o denuncias, deberán informar al Area Prevención de la Oficina de Etica el estado de los casos en forma mensual, así como los resultados de las investigaciones, a los efectos de registro mediante la Planilla de Estado Mensual. (Ver Anexo 5)

La Oficina de Etica será la responsable del seguimiento de las sugerencias, reclamos o denuncias, y comunicará formalmente al u s u a r i o sus resultados.

La Oficina de Etica mantendrá estadísticas actualizadas con toda la información registrada en los formularios del buzón, así como los resultados, conclusiones y acciones realizadas para los trámites concluidos.

#### IV. SEGURIDAD DE LOS BUZONES

Los Gerentes Regionales y Administradores son responsables de:

1. Mantener un suministro adecuado de formularios (Ver Anexo 6), así como el resguardo y protección del mueble portabuzón y sus neccsorios.

2. Comunicar oportunamente a la Oficina de Etica, situaciones irregulares respecto a los buzones, muebles portabuzones u otro material relacionado con ellos.
3. Precautelar para que los buzones no presenten adulteraciones, se extravíen o presenten algún otro tipo de irregularidad hasta su remisión a la Oficina de Etica, haciéndose pasibles a las sanciones previstas en las disposiciones legales en vigencia.

## ANEXO 1

### ACTA DE ENTREGA DE MATERIAL

**ENTREGADO POR:**

Nombre:

Cargo:

Fecha:

Firma:

**MATERIAL ENTREGADO**

Nº	Detalle	Cantidad	Código/Serie
1	Mueble portabuzón		
2	Buzones desechables		
3	Formularios		
4	Stickers de precinto		
5	Stickers de remisión		
6	Volantes de difusión		
7	Portabolígrafos		

**RECIBIDO POR:**

Nombre:

Cargo:

Lugar donde desempeña  
sus funciones

Firma:

**ADUANA NACIONAL DE BOLIVIA  
OFICINA DE ETICA**

## **ANEXO 2**



**Aduana Nacional de Bolivia**  
*eficiencia y transparencia*

*"ConTacto con la Aduana"*

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

**TELEFONO: (02) 312633**

**BUZON N° .....**

\_\_\_\_\_  
**Firma del Remitente**

\_\_\_\_\_  
**Firma del Remitente**

ADUANA NACIONAL DE BOLIVIA  
OFICINA DE ETICA

## ANEXO 3 ACTA DE APERTURA

RECIBIDO POR:

Nombre:

Cargo:

Fecha:  F i r m a :

DATOS DEL BUZON:

Nº de Buzón:  Procedencia:

Remitido por:  Fecha de remisión:

CONTENIDO DEL BUZON:

Total	1	2	3	4	Formularios Admitidos [1-(2,3,4)]

- 1 En buenas condiciones      3 No cumplen con los requisitos establecidos  
2 Ilegibles      4 Contienen información inapropiada

Observaciones: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

CLASIFICACION DE LOS FORMULARIOS:

Formularios Admitidos	Sugerencias	Reclamos	Denuncias

## ANEXO 4

### COMUNICACIÓN INTERNA

ETIPC - P - N°.....

FECHA

A:

DE:

REF: SUGERENCIA  DENUNCIA  RECLAMO

N° de Buzón:  Lugar de origen:

N° de formulario:  Fecha del formulario:

Descripción del caso:

Funcionarios involucrados: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**ADUANA NACIONAL DE BOLIVIA  
OFICINA DE ETICA**

**ANEXO 5**

**ESTADOMENSUALDECASOS**

N° (a)	COM. INTERNA ETIPC – P (b)		TIPO DE CASO (c)			OBSERVACIONES/COMENTARIOS (d)	PLAZO/FECHA (e)
	N°	FECHA	Sugerencia	Reclamo	Denuncia		

- (a) Es el numero correlativo que se asigna a cada caso
- (b) Número y fecha de la Comunicación Interna ETIPC – P remitida por la Oficina de Etica
- (c) Marcar con una X en la casilla que corresponda
- (d) Incluir comentarios relevantes sobre el progreso de la evaluación/investigación, y cuando el caso haya sido concluido, deberá señalar expresamente las acciones realizadas, así como la documentación que sustenta las mismas cuando corresponda.
- (e) Señalar la fecha estimada para la conclusión de la evaluación/investigación

## ANEXO 6

Señor Usuario:

La Aduana Nacional de Bolivia desea ofrecerle servicios eficientes y transparentes, por ello, agradeceremos nos haga conocer cualquier sugerencia, reclamo o denuncia respecto de nuestros servicios. La información que proporcione **será** tratada de manera **estrictamente** confidencial.

1. ¿Cómo opera el buzón?

- a) Debe llenar el formulario con los datos que le son solicitados.
- b) El buzón es enviado por los Grcrcntes Regionales a la Oficina de Etica en la ciudad de La Paz, quincnalmente.
- c) La Oficina de Etica es responsable de la apertura de los buzones y la **clasificación** de la información, en forma totalmente confidencial.
- d) Para conocer acerca del estado de su trámite, **comuníquese** con los **teléfonos** (02) 2423512 6 (02) 2312633, o a las oficinas ubicadas en la Av. 20 de Octubre Nº 2038, Edificio FONCOMIN, piso 1. (No olvide mencionar el número de este formulario)

2. ¿Qué se entiende por sugerencia?

Es toda idea, *opinión* o *consideración* emitida con el propósito de proponer **mejoras** en los procedimientos y atención de los servicios aduaneros.

3. ¿Qué so entiendo por roclamo?

Es la queja sobre la atención inapropiada o *insatisfactoria* **en** los servicios prestados por la Aduana Nacional.

4. ¿Qué se entiende por denuncia?

Es la **comunicación** de actos irregulares, que denoten faltas a disposiciones legales y normas de conducta.

(ESCRIBA EN EL REVERSO ➡)

FAVOR NO LLENAR EN ESTE ESPACIO - USO EXCLUSIVO PARA LA ADUANA NACIONAL

Sugerencia

Reclamo

Denuncia

DERIVADO A: \_\_\_\_\_ AN - ETIPC-: \_\_\_\_\_

FECHA: \_\_\_\_\_

Para obtener mayor información, dirijase a las siguientes dependencias de la Aduana Nacional



Aduana Nacional de Bolivia  
*eficiencia y transparencia*

**ADUANA NACIONAL**  
Calle Potosí Nº 944  
Central piloto 2406868  
Fax (591-2) 2406084  
Casilla 13028  
La Paz - Bolivia

**REGIONAL LA PAZ**  
Av. 6 de Marzo Km. 6, 172 s.n.  
Teléfonos 2812880  
Fax (02) 2810054  
La Paz

**REGIONAL COCHABAMBA**  
Km. 7 camino Antiguo a Quillacollo  
Teléfonos 4268720  
Fax (04) 4268721  
Cochabamba

**REGIONAL SANTA CRUZ**  
Av. Brasil Nº 680  
Teléfonos 3467201 - 3470654  
Fax (03) 3467717 - 3470056  
Santa Cruz

**REGIONAL ORURO**  
Calle Velasco Galvarro Nº 5925  
Teléfonos 3274822  
Fax (02) 3274611  
Oruro

**REGIONAL TARIJA**  
Calle Campero Nº 330  
Teléfonos 6642937  
Fax (04) 6642937  
Tarija

