



Aduana Nacional de Bolivia
eficiencia y transparencia

GERENCIA NACIONAL JURIDICA

CIRCULAR No. 58/2004

La Paz, 19 de febrero de 2004

REF: RESOLUCION ADMINISTRATIVA N° RA-PE-02-007-04
DE 19-02-04 QUE APRUEBA EL PROCEDIMIENTO PARA
LA INVESTIGACIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS
PRESENTADAS A LA OFICINA DE ETICA.

Para su conocimiento y difusión, se remite la Resolución Administrativa N° RA-PE-02-007-04 de 19-02-04 que aprueba el Procedimiento para la investigación de quejas y denuncias presentadas a la Oficina de Ética.

ATC/yatp

Abog. Ausberto Ticona Cruz
Gerente Nacional Jurídico
ADUANA NACIONAL



RESOLUCIÓN No. RA-PE - 0 2007-04

La Paz, 19 FEB 2004

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Que mediante Resolución de Directorio RD 02-029-03 de 18 de diciembre de 2003 se aprobó el Reglamento de la Oficina de Ética en sus siete (7) capítulos y cuarenta (40) artículos.

Que conforme lo dispone el artículo 40 del Reglamento de la Oficina de Ética, es atribución del Presidente Ejecutivo implementar sus disposiciones a través de procedimientos, siendo necesario aprobar el procedimiento para la investigación de quejas y denuncias presentadas a la Oficina de Ética.

Que mediante RA PE 02-002-03 de 27 de enero de 2003 se aprobó la Guía de tratamiento de denuncias presentadas o remitidas a la Oficina de Ética, la misma que ha sido abrogada por la disposición segunda de la RD 02-029-03, siendo recomendable aclarar expresamente su abrogación.

Que el artículo 39 del Reglamento de la Oficina de Ética prevé el archivo de casos pendientes al 31 de diciembre de 2003, previo informe fundamentado.

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

POR TANTO:

La Presidencia Ejecutiva de la Aduana Nacional en ejercicio de sus atribuciones conferidas por Ley.

RESUELVE:

PRIMERO. Aprobar el “PROCEDIMIENTO PARA LA INVESTIGACIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS PRESENTADAS A LA OFICINA DE ÉTICA”, en sus cuatro (4) capítulos y veintidós (23) artículos, que en anexo forma parte de la presente Resolución.

El procedimiento aprobado entrará en vigencia a partir de la fecha de la presente resolución; la Oficina de Ética es responsable de su cumplimiento.





Aduana Nacional de Bolivia
eficiencia y transparencia

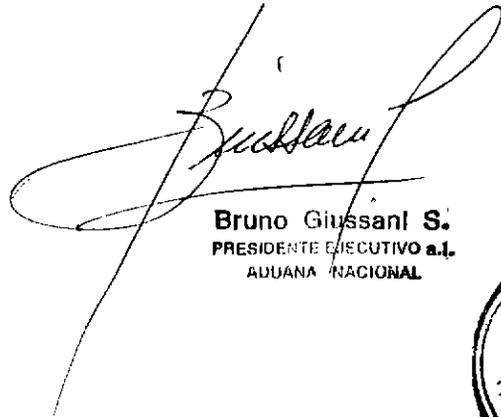
SEGUNDO. La Oficina de Ética concentrará la información de todas las quejas y denuncias que sean presentadas contra las gerencias, administraciones y funcionarios aduaneros, debiendo ser remitidas a esa oficina de acuerdo a procedimiento vigente.

TERCERO. Se aclara que la Resolución Administrativa RA PE 02-002-03 de 27 de enero de 2003 que aprobó la Guía de tratamiento de denuncias presentadas o remitidas a la Oficina de Ética, quedó abrogada por la disposición segunda de la Resolución de Directorio RD 02-029-03 de 18 de diciembre de 2003.

CUARTO. Para el cumplimiento del artículo 39 del Reglamento de la Oficina de Ética referido al archivo de casos pendientes al 31 de diciembre de 2003, la Oficina de Ética, el responsable de Diligencias Preliminares y el Sumariante elaborarán los informes respectivos de manera independiente, sobre los casos que sean de su conocimiento que serán archivados por las causales establecidas, estos informes deberán ser presentados a Presidencia Ejecutiva hasta el 31 de marzo de la presente gestión.

Regístrese, comuníquese y cúmplase.

ETIPC/MTM
06.02.04
RA CATEGORÍA 02



Bruno Giussani S.
PRESIDENTE EJECUTIVO a.i.
ADUANA NACIONAL





ADUANA NACIONAL DE BOLIVIA

PROCEDIMIENTO PARA LA INVESTIGACIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS PRESENTADAS A LA OFICINA DE ETICA

CAPITULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. (Ámbito de Aplicación): La Oficina de Ética es responsable de observar y cumplir el presente procedimiento en la investigación de quejas y denuncias que sean de su conocimiento.

Artículo 2. (Objeto): La investigación de quejas y denuncias tiene por objeto:

- a) Determinar la existencia o inexistencia de contravenciones al Código de Ética y a los funcionarios aduaneros responsables.
- b) Determinar la existencia o inexistencia de incumplimientos a las obligaciones y deberes de los funcionarios aduaneros, por acción u omisión.
- c) Derivar los antecedentes a la autoridad competente cuando existan indicios de responsabilidad por la función pública.
- d) Como resultado de la investigación emitir recomendaciones y recordatorios en el ejercicio de sus atribuciones y funciones asignadas.
- e) Identificar aspectos que comprometan la eficiencia y transparencia de la gestión aduanera y coordinar la adopción de medidas para su corrección.

Artículo 3. (Principios): Los principios que guiarán la investigación son los de: objetividad, legalidad, transparencia e imparcialidad.

CAPITULO II DEFINICIONES

Artículo 4. (Queja): Es el reclamo o representación que puede efectuar toda persona natural o jurídica, pública, privada o funcionario de la Aduana Nacional respecto de:

- a) La calidad y oportunidad de los servicios que presta la institución a través de sus gerencias, administraciones, departamentos, unidades, áreas o funcionarios aduaneros.
- b) La inobservancia o violación de los derechos y garantías que asisten a los funcionarios aduaneros, por parte de la entidad o de otros funcionarios.





Aduana Nacional de Bolivia
eficiencia y transparencia

- c) El ambiente laboral, clima y cultura organizacional adversos para el cumplimiento de las funciones aduaneras y de una gestión transparente y eficiente.

La calidad y oportunidad serán consideradas en base a las normas internas de la institución y el Código de Ética.

Artículo 5. (Denuncia): Es la comunicación de la violación o contravención a una disposición jurídica administrativa por parte del funcionario aduanero, o la adecuación de su conducta o comportamiento a normas expresas que los prohíben.

Artículo 6. (Sugerencia): Es la opinión de una persona natural o jurídica, pública, privada o funcionario de la Aduana Nacional de Bolivia, sobre aspectos técnicos, administrativos y operativos que a su criterio personal deberían implementarse a objeto de mejorar los servicios que presta la institución.

Las sugerencias pueden ser consideradas y/o adoptadas por las gerencias o administraciones.

CAPITULO III PROCEDIMIENTO

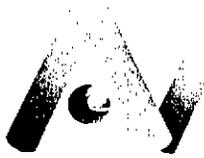
Artículo 7. (Clasificación): La Oficina de Ética verificará y clasificará de acuerdo a las definiciones señaladas, las quejas, denuncias o sugerencias que sean presentadas y les otorgará el trámite correspondiente.

Artículo 8. (Registro): Al momento de su presentación, las quejas, denuncias y sugerencias serán registradas a efectos de control y seguimiento. Una vez admitidas serán incorporadas en la base de datos de la Oficina de Ética.

Artículo 9. (Asignación): Las quejas y denuncias presentadas, serán asignadas por el Director de la Oficina de Ética a cada responsable de área según corresponda.

- a) Al responsable de diligencias preliminares le serán remitidas las denuncias por contravenciones al ordenamiento jurídico administrativo y normas que regulan la conducta funcionaria.
- b) Al responsable del área de defensoría le serán remitidas las quejas por el irrespeto o violación de los derechos y garantías que asisten a los funcionarios aduaneros.





Aduana Nacional de Bolivia
eficiencia y transparencia

- c) Al responsable del área de prevención le serán remitidas las quejas que afectan el ambiente laboral, clima y cultura organizacional, así como, las conductas y/o comportamientos que afectan la transparencia y eficiencia de la gestión aduanera.

Al responsable del área de diagnóstico le podrán ser remitidas instrucciones concretas sobre las quejas o denuncias presentadas, a efecto de que emita un informe sobre los diagnósticos efectuados en relación con el caso concreto.

Artículo 10. (Sugerencias): Las sugerencias podrán ser derivadas a cualquier responsable de área según corresponda, o directamente remitidas a las gerencias y administraciones de la Aduana Nacional de acuerdo a su competencia, para su conocimiento, consideración y respuesta.

Artículo 11. (Rechazo o admisión): Una vez asignada la queja o denuncia, el responsable verificará los requisitos para su admisión, de ser necesario requerirá al presentante o denunciante mayores datos e información.

En un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, admitirá o rechazará la queja o denuncia debiendo comunicar la determinación al interesado.

En caso de que la queja o denuncia sea rechazada por las causas establecidas en el Reglamento de la Oficina de Ética, el responsable elaborará un informe al Director de la Oficina de Ética recomendando el rechazo y correspondiente archivo.

Artículo 12. (Investigación): Admitida la queja o denuncia se iniciará la etapa de investigación. El responsable requerirá a la gerencia, administración o funcionario aduanero la información y los antecedentes que considere necesarios para la identificación de las contravenciones al Código de Ética, incumplimientos de obligaciones y deberes, los funcionarios aduaneros responsables, así como, otros actos o conductas que comprometan la eficiencia y transparencia de la gestión aduanera.

Asimismo, podrá requerir a las otras dependencias de la Aduana Nacional información complementaria, específica y técnica que coadyuve con las diligencias de la investigación, la misma que será proporcionada de manera ágil y oportuna conforme lo dispone el Reglamento de la Oficina de Ética.

Artículo 13. (Coordinación): De acuerdo a la complejidad de la investigación, las demás áreas de la Oficina de Ética en coordinación prestarán apoyo a la investigación de acuerdo a sus funciones e instrucciones del Director de la Oficina de Ética.





Aduana Nacional de Bolivia
eficiencia y transparencia

El responsable de la investigación en coordinación con el Director de la Oficina de Ética, podrá efectuar inspecciones in situ a objeto de substanciar la investigación. Los responsables de la investigación podrán efectuar requerimientos verbales y escritos de manera directa a cualquier dependencia o funcionario de la Aduana Nacional.

La solicitud de información o apoyo de otras oficinas o instituciones públicas ajenas a la Aduana Nacional o privadas, serán efectuadas a través del Director de la Oficina de Ética.

Artículo 14. (Informes preliminares): A solicitud del Director de la Oficina de Ética, el responsable de la investigación elaborará y presentará informes preliminares sobre el estado de la investigación y las acciones efectuadas.

Estos informes no contendrán conclusiones ni recomendaciones, únicamente constará en ellos una relación de las acciones efectuadas desde el inicio de la investigación y/o problemas o dificultades existentes; los responsables podrán requerir al Director instrucciones precisas sobre aspectos o asuntos que requieren de una definición para el desarrollo y/o conclusión de la investigación.

Artículo 15. (Informe final): Concluidas las diligencias de investigación, el responsable elaborará un informe final al Director de la Oficina de Ética, el mismo que contendrá una relación de los antecedentes y acciones efectuadas; el análisis objetivo, fundamentado e imparcial correspondiente; las conclusiones respecto de la queja o denuncia y las recomendaciones concretas, acompañando si corresponde el proyecto de recomendación o recordatorio.

Artículo 16. (Verificación de los actos observados): El informe final establecerá en sus conclusiones si los actos u omisiones que fueron objeto de queja o denuncia fueron verificados o constatados y si contravienen el Código de Ética u otras normas, identificando las disposiciones transgredidas, así como, a los funcionarios aduaneros involucrados y/o responsables.

Las contravenciones al ordenamiento jurídico administrativo y normas de conducta ajenas al Código de Ética, con todos sus antecedentes serán remitidos por el Director de la Oficina de Ética al Sumariante de la entidad para los fines correspondientes.

Las contravenciones al Código de Ética serán conocidas, procesadas y su caso sancionadas por el Director de la Oficina de Ética de conformidad a las disposiciones del Código de Ética.





Artículo 17 (Rechazo): El informe final podrá ser rechazado y devuelto por el Director de la Oficina de Ética para su corrección o complementación cuando el mismo carezca de precisión, objetividad y/o fundamentación, asimismo, cuando se establezca que la investigación se apartó de los principios establecidos en el presente procedimiento o existe información adicional que deba ser recabada y considerada.

En estos casos el Director de la Oficina de Ética indicará expresamente los aspectos que deben ser observados y subsanados; una vez corregidas las observaciones nuevamente será presentado para su aprobación.

Artículo 18. (Conclusión de la investigación): La investigación concluye con la presentación del informe final a cargo del responsable de la investigación al Director de la Oficina de Ética y su respectiva aprobación.

El Director de la Oficina de Ética aprobará el informe luego verificar el cumplimiento del presente procedimiento y sus principios; su aprobación no implica la emisión o formación de un criterio anticipado sobre el caso en particular, por lo que no constituirá causal para su excusa, en caso de que deba conocer y resolver de acuerdo a sus competencias.

Artículo 19. (Archivo): Si el informe final establece la imposibilidad de verificar o constatar la queja o denuncia presentada, recomendará su archivo provisional por un plazo no mayor a treinta (30) días calendario.

Durante el plazo señalado, el responsable de la investigación efectuará diligencias complementarias con el objeto de obtener mayor información y antecedentes, de ser infructuosas elaborará un nuevo informe recomendando su archivo definitivo.

La investigación podrá ser reanudada si durante el plazo señalado se obtuviera mayor información y antecedentes que permitan el esclarecimiento total de la queja o denuncia presentada, en éstos casos el plazo de investigación será ampliado por otros treinta (30) días hábiles.

Artículo 20. (Reapertura de casos): Los casos archivados podrán ser reabiertos si dentro de los dos (2) años de producido el acto u omisión que fue objeto de queja o denuncia, la Oficina de Ética recibiera mayores evidencias o información adicional que permitan su esclarecimiento total.

Artículo 21. (Recomendaciones y Recordatorios): Sobre la base al informe final, el Director de la Oficina de Ética emitirá recomendaciones o recordatorios según corresponda a las gerencias, administraciones y/o funcionarios aduaneros.





Las recomendaciones y recordatorios serán notificados para su observancia y cumplimiento. La Oficina de Ética verificará su cumplimiento a través del responsable que investigó o conoció el caso.

CAPITULO IV DISPOSICIONES FINALES

Artículo 22. (Investigaciones por instrucción): En el marco del presente procedimiento, el Presidente Ejecutivo y Directorio de la Aduana Nacional podrán instruir el inicio de investigaciones sobre casos o asuntos determinados, a este fin, se remitirá al Director de la Oficina de Ética instrucciones expresas para el inicio de las investigaciones.

Artículo 23. (Facultades del Director): El Director de la Oficina de Ética dirigirá las investigaciones y está facultado a emitir instrucciones a los responsables de la investigación para su observación y estricto cumplimiento, velando por la objetividad, legalidad, transparencia e imparcialidad de la investigación.

Las funciones y actividades que sean desempeñadas por funcionarios aduaneros declarados en comisión para prestar servicios específicos y temporales que sean requeridos por la Oficina de Ética, serán informadas directamente a la Oficina de Ética.

