



Aduana Nacional de Bolivia
eficiencia y transparencia

GERENCIA NACIONAL JURIDICA

CIRCULAR No. 120/2001

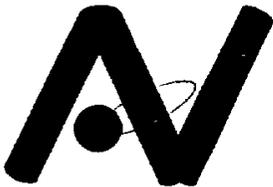
La Paz, 15 de mayo de 2001

REF: RESOLUCION DE DIRECTORIO N° RD 01-015-01
DE 11-05-2001 QUE APRUEBA LOS REGLAMEN-
TOS PARA CENTROS PUBLICOS DEL SISTEMA
ADUANERO AUTOMATIZADO (SIDUNEA) Y PARA
CENTROS DE CAPACITACION Y SOPORTE
TECNICO.

Para su conocimiento, difusión y cumplimiento, se remite la Resolución de Directorio N° RD 01-015-01 de 11-05-2001 que aprueba los Reglamentos para Centros Públicos del Sistema Aduanero Automatizado (SIDUNEA) y para Centros de Capacitación y Soporte Técnico.

ATC/ric

Abog. Ausberto Ticona Cruz
Gerente Nacional Juridico
ADUANA NACIONAL



Aduana Nacional de Bolivia
eficiencia y transparencia

RESOLUCIÓN N° RD 01 - 015 - 01

La Paz, 11 MAYO 2001

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Que de acuerdo al artículo 254 de la Ley General de Aduanas, la Aduana Nacional debe implementar y mantener sistemas informáticos para el control de los regímenes aduaneros, estableciendo bases de datos y redes de comunicación con todas las administraciones aduaneras y en coordinación con operadores privados que tengan relación con las funciones y servicios aduaneros.

Que la Aduana Nacional, como parte de su proceso de reforma y modernización, se encuentra implementando el sistema informático aduanero SIDUNEA como herramienta de facilitación, agilización y control de la gestión aduanera.

Que es necesario asegurar que los exportadores y despachantes de aduana que no cuenten con la infraestructura informática mínima, puedan acceder al sistema informático aduanero SIDUNEA, utilizando Centros Públicos especialmente habilitados para tal efecto, por lo que corresponde aprobar los Reglamentos para Centros Públicos del sistema aduanero automatizado SIDUNEA y para Centros de Capacitación y Soporte Técnico.

Que conforme determina el artículo 37 inciso i) de la Ley General de Aduanas, es atribución del Directorio de la Aduana Nacional aprobar las medidas orientadas al mejoramiento y simplificación de los procedimientos aduaneros.

POR TANTO:

El Directorio de la Aduana Nacional, en uso de las atribuciones conferidas por Ley;

RESUELVE:

PRIMERO. Aprobar los siguientes Reglamentos que en anexos forman parte de la presente Resolución:

1. Reglamento para Centros Públicos del Sistema Aduanero Automatizado SIDUNEA
2. Reglamento para Centros de Capacitación y Soporte Técnico.

ADUANA NACIONAL
Calle Potosí N° 944
Central Piloto 406868
(591-02) 361325 - 406732
Casilla 13058
La Paz

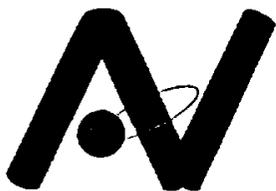
REGIONAL LA PAZ
Av. 6 de Marzo Km. 6.172 s.n.
Teléfonos 812880
Fax (591-2) 810054
La Paz

REGIONAL COCHABAMBA
Km. 7 Camino antiguo a Quillacollo
Teléfonos 268720
Fax (591-04) 268721
Cochabamba

REGIONAL SANTA CRUZ
Av. Brasil N° 680
Teléfonos 467201 - 470654
Fax (591-03) 467717 - 470056
Santa Cruz

REGIONAL ORURO
Calle Velasco Galvarro N° 5925
Teléfonos 74822
Fax (591-052) 74611
Oruro

REGIONAL TARUA
Calle Campero N° 330
Teléfonos 42937
Fax (591-066) 42937
Tarua



Aduana Nacional de Bolivia
eficiencia y transparencia

SEGUNDO. La presente Resolución de Directorio entrará en vigencia a partir del 15 de mayo de 2001.

Regístrese, comuníquese y cúmplase

GNJ/GNS/ATC/XA/acl
11-05-01
R.D. CATEGORIA 01



[Handwritten signature]
Antonio Soruco V.
VICE PRESIDENTE
ADUANA NACIONAL

[Handwritten signature]
Américo Ballián
PRESIDENTE EJECUTIVO
ADUANA NACIONAL

[Handwritten signature]
Alberto Goltia M.
DIRECTOR
ADUANA NACIONAL

[Handwritten signature]
Bruno Giussani
DIRECTOR
ADUANA NACIONAL

ADUANA NACIONAL
Calle Potosí N° 944
Central Piloto 406868
591-02) 361325 - 406732
Casilla 13058

REGIONAL LA PAZ
Av. 6 de Marzo Km. 6.172 s.n.
Teléfonos 812880
Fax (591-2) 810054
La Paz

REGIONAL COCHABAMBA
Km. 7 Camino antiguo a Quillacollo
Teléfonos 268720
Fax (591-04) 268721
Cochabamba

REGIONAL SANTA CRUZ
Av. Brasil N° 680
Teléfonos 467201 - 470654
Fax (591-03) 467717 - 470056
Santa Cruz

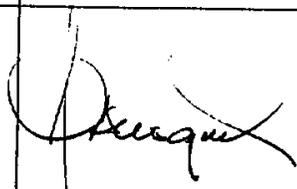
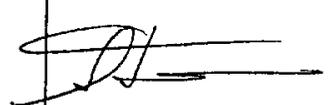
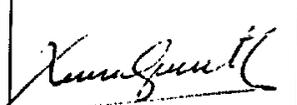
REGIONAL ORURO
Calle Velasco Galvarro N° 5925
Teléfonos 74822
Fax (591-052) 74611

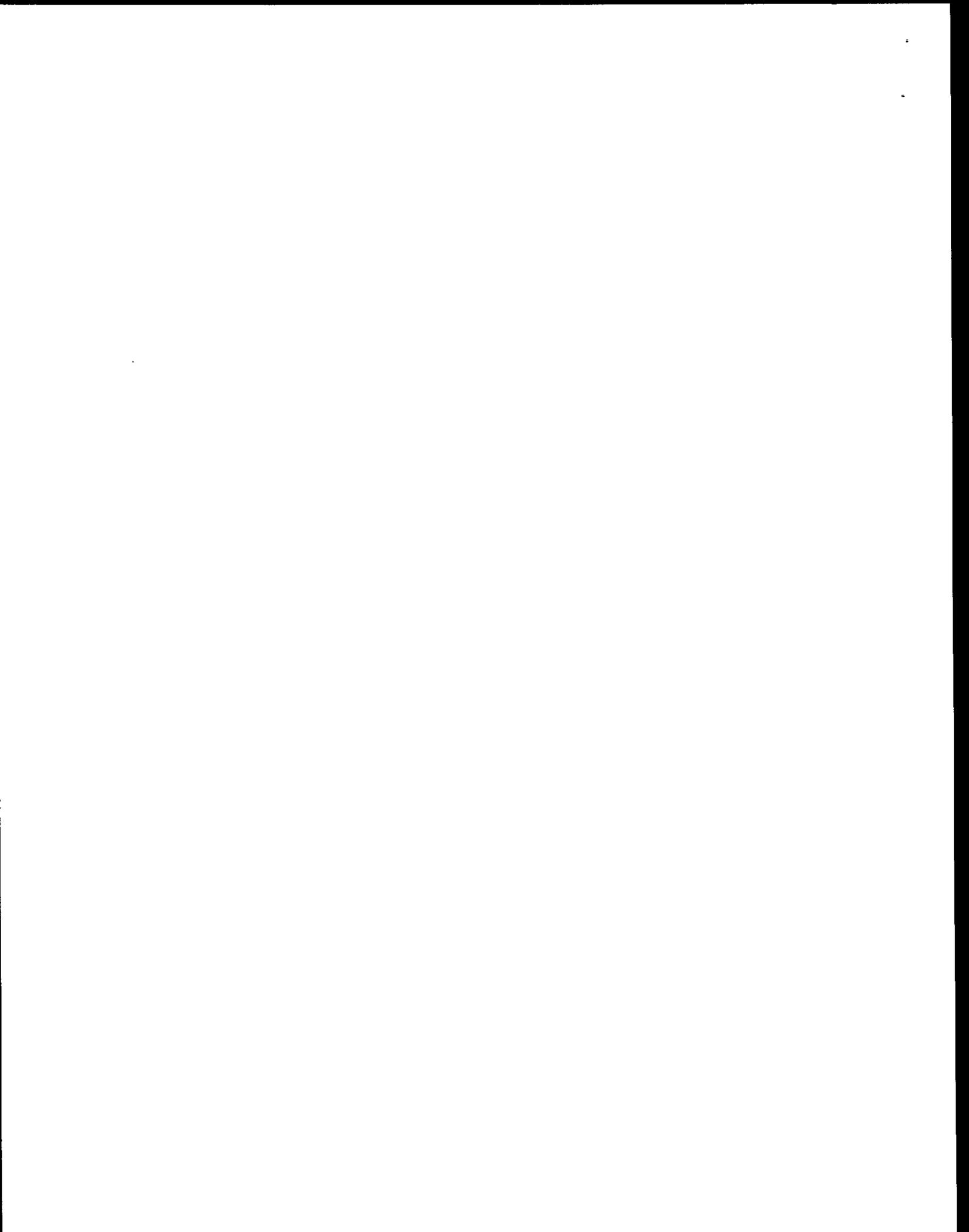
REGIONAL TARIJA
Calle Campero N° 330
Teléfonos 42937
Fax (591-066) 42937



Aduana Nacional de Bolivia

REGLAMENTO DE CENTROS PUBLICOS

Rubro	Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:			11 - 05 - 2001
Revisado por:	Gerencia General		
	Unidad de Servicios a Operadores		
	Gerencia Nacional Juridica		
	Gerencia Nacional de Sistemas		
Aprobado por:	Directorio		



**REGLAMENTO PARA CENTROS PÚBLICOS DEL SISTEMA
ADUANERO AUTOMATIZADO (SIDUNEA)**

Índice

1	CONSIDERACIONES GENERALES.....	2
1.1	Definición y alcance.-.....	2
1.2	Objetivos.....	2
1.3	Servicios que deberán ofrecer los Centros Públicos del Sistema Aduanero Automatizado.....	3
1.4	Usuarios del Centro Público	3
1.5	Alcance	3
2	AUTORIZACIÓN Y HABILITACION DE FUNCIONAMIENTO	3
2.1	Requisitos para obtener autorización de la Aduana Nacional.....	3
2.2	Autorización	4
2.3	Requisitos para iniciar operaciones como Centro Público SIDUNEA	4
2.4	Habilitación.-.....	5
3	USO DE CONTRASEÑAS.....	5
4	ACTIVIDADES DE LOS CENTROS PUBLICOS	5
4.1	Registro de Declaraciones SIDUNEA.....	5
4.2	Uso de Contraseña.....	5
4.3	Capacitación	5
4.4	Soporte.....	5
5	OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DE LOS CENTROS PUBLICOS.....	6
6	SUSPENSIÓN Y CANCELACIÓN DE AUTORIZACION	6

1 CONSIDERACIONES GENERALES

La Aduana Nacional, como parte del proceso de reforma y modernización de la institución, ha invertido importantes recursos en la implementación del sistema integrado aduanero SIDUNEA como herramienta de facilitación y agilización de la gestión aduanera. Dicha herramienta puede ser utilizada por exportadores para registrar declaraciones aduaneras electrónicamente (teledespacho) en el régimen de exportaciones definitivas. Esta herramienta también puede ser utilizada por despachantes de aduana para registrar declaraciones en todos los regímenes aduaneros.

Para tal propósito, los exportadores y/o despachantes de aduana deberán tener acceso a la infraestructura informática mínima para utilizar el SIDUNEA.

Los usuarios del SIDUNEA podrán requerir la instalación del software, capacitación a operadores del sistema, documentación electrónica sobre el sistema y soporte técnico a la Aduana Nacional comunicándose con la Unidad de Servicio a Operadores o al sistema de soporte SIDUNEA. Dichos servicios son gratuitos y se atenderán de acuerdo a la disponibilidad de recursos de la Aduana Nacional en el orden de llegada de los requerimientos.

Aquellos exportadores y/o despachantes que no cuenten con la infraestructura informática mínima podrán acceder al sistema SIDUNEA utilizando Centros Públicos especialmente habilitados para tal efecto.

1.1 Definición y alcance.-

Se denominan Centros Públicos del Sistema Aduanero Automatizado (SIDUNEA) aquellas entidades, públicas o privadas, habilitadas y autorizadas por la Aduana Nacional, que cuenten con espacio físico, equipo informático, software y personal especializado para permitir a los usuarios del Sistema Aduanero Automatizado (SIDUNEA) la presentación informática de declaraciones de mercancías y manifiestos internacionales de carga conforme al régimen aduanero aplicable, utilizando una conexión en línea con el servidor central de la Aduana Nacional.

1.2 Objetivos

Facilitar las operaciones del comercio exterior boliviano, mediante el servicio que podrán prestar a los consignantes, consignatarios y transportistas usuarios; contar con usuarios privados conocedores de las técnicas de manejo del SIDUNEA y lograr que las condiciones de funcionamiento técnico del SIDUNEA, en los lugares instalados, sean eficientes en todo momento.

1.3 Servicios que deberán ofrecer los Centros Públicos del Sistema Aduanero Automatizado

- Proveer a los usuarios del Centro Público la infraestructura necesaria para que éstos presenten declaraciones de mercancías y manifiestos internacionales de carga utilizando el SIDUNEA.
- Ofrecer soporte técnico, informático y procedimental básico a los usuarios del Centro Público.

1.4 Usuarios del Centro Público

Exportadores, despachantes de aduanas y transportadores de carga internacional.

1.5 Alcance

Entidades públicas o privadas que acrediten personal entrenado por la aduana y/o con estudios profesionales o técnicos con especialidad en informática y comercio exterior.

De forma enunciativa y no limitativa, las entidades a ser habilitadas y autorizadas como Centros Públicos del Sistema Aduanero Automatizado son:

Cámara Nacional de Exportadores

Cámara Nacional de Comercio

Cámara Nacional de Industrias

Cámara Nacional de Despachantes de Aduanas

Cámaras Departamentales de Industria y Comercio

Cámaras Departamentales de Exportadores

Cámaras Regionales y Distritales de Despachantes de Aduanas

Oficinas del Sistema de Ventanilla Única de Exportación (SIVEX)

2 AUTORIZACIÓN Y HABILITACION DE FUNCIONAMIENTO

2.1 Requisitos para obtener autorización de la Aduana Nacional

Para obtener autorización de la Aduana Nacional como Centro Público, cada entidad deberá realizar su solicitud a la Unidad de Servicio a Operadores de la Aduana Nacional, de acuerdo a las siguientes especificaciones y requisitos:

- a. La empresa o entidad deberá solicitar por escrito la autorización a la Unidad de Servicio a Operadores de la Aduana Nacional. La solicitud será presentada en papel simple, señalando el nombre completo de la entidad solicitante, su dirección y la

extensión del servicio que se pretende dar a los usuarios finales. Dicha solicitud deberá estar firmada por el representante legal de la entidad adjuntando copias de los siguientes documentos:

- 1) Las empresas comerciales privadas deberán adjuntar la matrícula de comercio otorgada por el Registro de Comercio (SENAREC).
 - 2) Las cámaras o entidades sin fines de lucro deberán acreditar su personalidad jurídica otorgada por la Prefectura del Departamento, conforme a las disposiciones del Código Civil y de la Ley de Descentralización Administrativa N° 1654
 - 3) Registro Único de Contribuyente (RUC).
- b. Acreditar un mínimo de un profesional o técnico como operador del Centro Público.
 - c. Acreditar a una persona de la entidad como contacto oficial con la Aduana Nacional.
 - d. Especificar los espacios y equipos que serán destinados para el funcionamiento del Centro Público.

2.2 Autorización

La Unidad de Servicio a Operadores de la Aduana Nacional registrará la solicitud de autorización y deberá pronunciarse en el lapso improrrogable de 15 días mediante informe, aprobando o rechazando la solicitud.

La autorización para el funcionamiento del Centro Público será emitida mediante Resolución Administrativa de la Presidencia Ejecutiva de la Aduana Nacional, pudiendo ésta ser revocada de acuerdo al numeral 6 del presente documento.

2.3 Requisitos para iniciar operaciones como Centro Público SIDUNEA

Para iniciar operaciones como Centro Público, cada entidad deberá cumplir con los siguientes requisitos comprobados por la Gerencia Nacional de Sistemas.

1. Tener autorización de la Aduana Nacional.
2. Cada uno de los operadores del Centro Público deberá contar con la certificación de conformidad que otorgue la Gerencia Nacional de Sistemas de la Aduana Nacional, acreditando su capacitación.
3. Proveer equipamiento informático que satisfaga los requisitos mínimos para operar el SIDUNEA en el Centro Público y garantizar su actualización regular, en la mediada de las necesidades que demande la Aduana Nacional. Dichos requerimientos mínimos son:

- a. Una computadora que cumpla los requisitos mínimos en cuanto a Software y Hardware establecidos por la Gerencia Nacional de Sistemas de la Aduana Nacional. Dicha computadora deberá estar dedicada exclusivamente a la operación del SIDUNEA en el Centro Público.
- b. El software SIDUNEA instalado y debidamente actualizado en todas las computadoras utilizadas en el Centro Público.
- c. Conexión dedicada y permanente a Internet para todas las computadoras utilizadas en el Centro Público para el SIDUNEA.

2.4 Habilitación.-

Autorizado el funcionamiento del Centro Público SIDUNEA, la Unidad de Servicio a Operadores de la Aduana Nacional habilitará su funcionamiento mediante comunicación expresa.

3 USO DE CONTRASEÑAS

Para operar el SIDUNEA desde un Centro Público, cada Usuario podrá contar con una contraseña, autorizada por la Aduana Nacional, que le permita efectuar las operaciones informáticas pertinentes.

Dicha contraseña no será requerida si el Usuario desea efectuar operaciones de exportación utilizando la contraseña del Centro Público para efectuar las operaciones informáticas. Sin embargo, las operaciones efectuadas para exportaciones que sean registradas utilizando la contraseña del Centro Público no podrán utilizarse para el trámite de devolución impositiva (CEDEIM).

4 ACTIVIDADES DE LOS CENTROS PUBLICOS

4.1 Registro de Declaraciones SIDUNEA

Los usuarios de los Centros Públicos podrán registrar en el Sistema Aduanero Automatizado SIDUNEA las declaraciones aduaneras que se encuentren incorporados al proceso informatizado de la Aduana Nacional, de acuerdo a los establecido en la normativa vigente. De igual forma, podrán incorporar al Sistema Informatizado los datos del Manifiesto de Carga Internacional que corresponda a la exportación de mercancías.

Los Centros Públicos podrán usar la contraseña que les corresponde como tales para presentar las declaraciones o ingresar los datos de los manifiestos de quienes soliciten sus servicios; o bien, ejecutar estas operaciones utilizando las contraseñas de los propios consignantes o transportista (usuarios), según corresponda; siendo éstos quienes con su firma se responsabilicen de las declaraciones ingresadas y aprobadas por el Sistema.

5 OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DE LOS CENTROS PUBLICOS

Los Centros Públicos, deberán prestar un servicio al público que deberá cumplir con altos estándares de calidad y excelencia. Este servicio podrá ser remunerado de acuerdo a su calidad y eficiencia.

Son responsabilidad de los Centros Públicos:

1. Cumplir con la finalidad de la capacitación y el soporte técnico SIDUNEA a los usuarios del Centro Público.
2. Mantener el software SIDUNEA actualizado en los equipos del Centro Público, reemplazando inmediatamente las versiones existentes con nuevas cuando le sea comunicado por la Aduana Nacional.
3. Mantener copias actualizadas de los procedimientos, manuales y cartillas informativas sobre el SIDUNEA, accesibles para consulta de los usuarios del Centro Público.
4. Mantener el personal técnico señalado en los requisitos mínimos.
5. Mantener personal capacitado para resolver sus problemas técnicos básicos.
6. Guardar copias impresas de la información que registren utilizando su contraseña durante el plazo de cinco años.
7. Notificar al Centro de Soporte SIDUNEA de la Aduana Nacional cuando los equipos y/o software tenga problemas que no pudieron ser resueltos por el personal técnico del Centro Público.
8. Proveer canales comunicación en línea con la Aduana Nacional para que los usuarios puedan efectuar transacciones con el SIDUNEA.
9. Actuar como intermediarios ente los usuarios del Centro Público y la Unidad de Servicios a Operadores de la Aduana Nacional cuando éstos requieran registrarse como usuarios autorizados en el SIDUNEA.

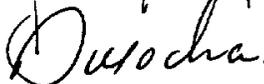
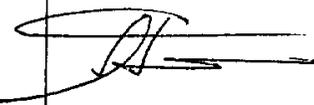
6 SUSPENSIÓN Y CANCELACIÓN DE AUTORIZACION

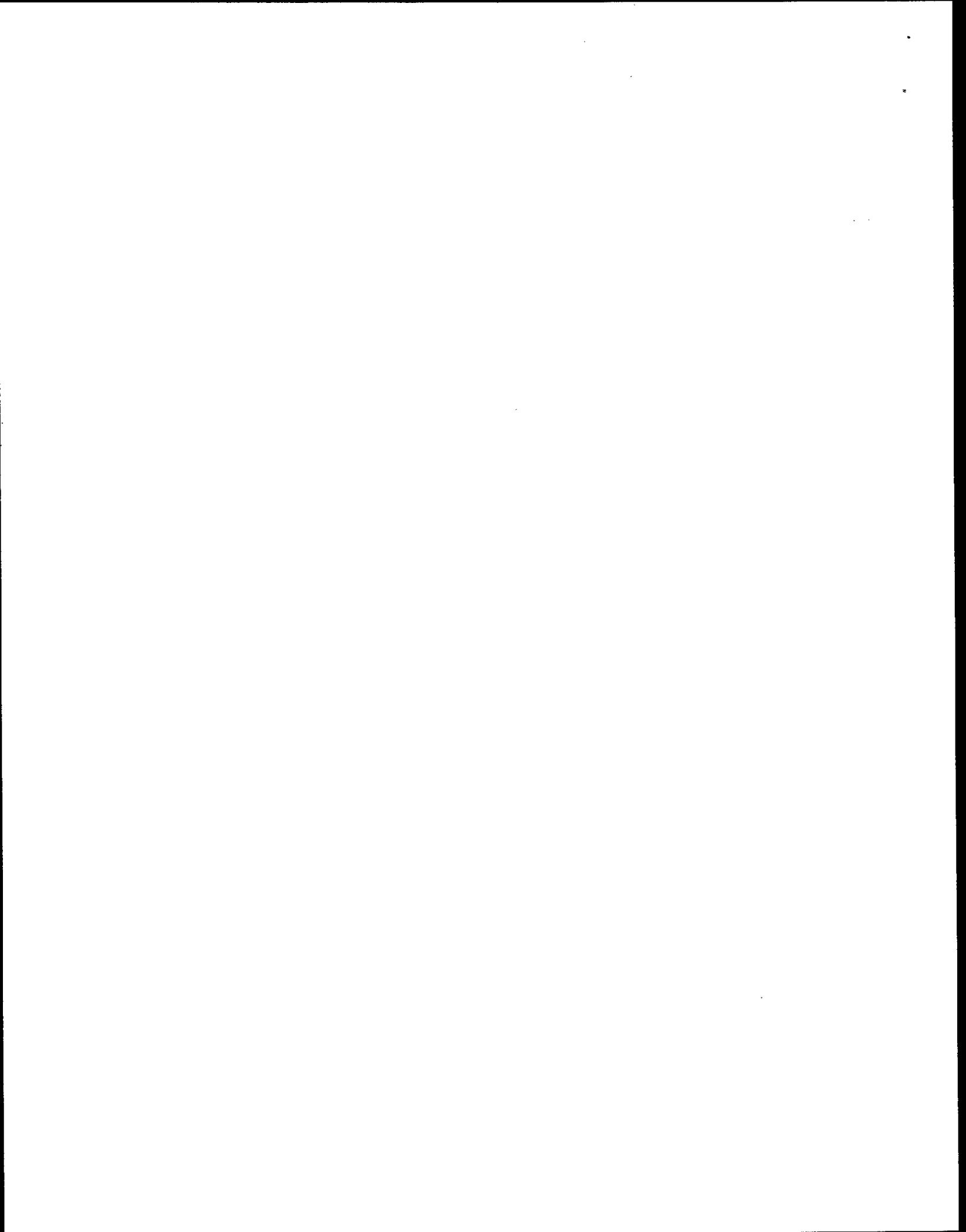
Cuando la Aduana Nacional reciba reclamos o quejas sobre actuación o atención incorrecta de un Centro Público, deberá efectuar la evaluación de los antecedentes y podrá después de haber investigado los hechos, suspender la habilitación por un plazo no mayor a quince (15) días o cancelar la habilitación otorgada, según la gravedad del incumplimiento de obligaciones o infracción incurrida, sin perjuicio de las acciones legales por delitos o contravenciones.



Aduana Nacional de Bolivia

REGLAMENTO DE CENTROS DE CAPACITACION Y SOPORTE TÉCNICO

Rubro	Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:			11 - 05 - 2001
Revisado por:	Gerencia General		
	Unidad de Servicios a Operadores		
	Gerencia Nacional Jurídica		
	Gerencia Nacional de Sistemas		
Aprobado por:	Directorio		



**REGLAMENTO PARA CENTROS DE CAPACITACIÓN Y SOPORTE
TÉCNICO DEL SISTEMA ADUANERO AUTOMATIZADO (SIDUNEA)**

Índice

1	CONSIDERACIONES GENERALES.....	2
1.1	Definición y alcance.-.....	2
1.2	Objetivos.....	2
1.3	Servicios que deberán ofrecer los Centros de Capacitación y Soporte Técnico del Sistema Aduanero Automatizado	2
1.4	Usuarios de los Centros de Capacitación y Soporte Técnico.....	3
1.5	Alcance	3
2	AUTORIZACIÓN Y HABILITACION DE FUNCIONAMIENTO	3
2.1	Requisitos para obtener autorización de la Aduana Nacional.....	3
2.2	Autorización	4
2.3	Requisitos para iniciar operaciones como Centro de Capacitación y Soporte Técnico SIDUNEA....	4
2.4	Habilitación.-	5
3	ACTIVIDADES DE LOS CENTROS DE CAPACITACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO.....	5
3.1	Instalación.....	5
3.2	Capacitación	5
3.3	Soporte.....	5
4	OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DE LOS CENTROS DE CAPACITACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO	5
5	SUSPENSIÓN Y CANCELACIÓN DE AUTORIZACION	6

1 CONSIDERACIONES GENERALES

La Aduana Nacional, como parte del proceso de reforma y modernización de la institución, ha invertido importantes recursos en la implementación del sistema integrado aduanero SIDUNEA como herramienta de facilitación y agilización de la gestión aduanera. Dicha herramienta puede ser utilizada por exportadores para registrar declaraciones aduaneras electrónicamente (teledespacho) en el régimen de exportaciones definitivas. Esta herramienta también puede ser utilizada por despachantes de aduana para registrar declaraciones en todos los regímenes aduaneros.

Para tal propósito, los exportadores y/o despachantes de aduana deberán tener acceso a la infraestructura informática mínima para utilizar el SIDUNEA.

Los usuarios del SIDUNEA podrán requerir la instalación del software, capacitación a operadores del sistema, documentación electrónica sobre el sistema y soporte técnico a la Aduana Nacional comunicándose con la Unidad de Servicio a Operadores o al sistema de soporte SIDUNEA. Dichos servicios son gratuitos y se atenderán de acuerdo a la disponibilidad de recursos de la Aduana Nacional en el orden de llegada de los requerimientos.

Aquellos exportadores y/o despachantes que deseen capacitar a su personal, instalar el SIDUNEA en sus oficinas, obtener copias de la documentación relevante u obtener soporte técnico en forma oportuna y/o personalizada podrán recurrir a Centros de Capacitación y Soporte Técnico quienes ofrecerán dichos servicios.

1.1 Definición y alcance.-

Se denominan Centros de Capacitación y Soporte Técnico del Sistema Aduanero Automatizado (SIDUNEA) aquellas entidades, públicas o privadas, destinadas a dar servicio de Capacitación a los usuarios privados en el manejo del SIDUNEA, instalar el software correspondiente y dar Soporte Técnico cuando corresponda.

1.2 Objetivos

Facilitar las operaciones del comercio exterior boliviano, mediante el servicio que podrán prestar a los consignantes, consignatarios y transportistas usuarios; contar con usuarios privados conocedores de las técnicas de manejo del SIDUNEA y lograr que las condiciones de funcionamiento técnico del SIDUNEA, en los lugares instalados, sean eficientes en todo momento.

1.3 Servicios que podrán ofrecer los Centros de Capacitación y Soporte Técnico del Sistema Aduanero Automatizado

- Capacitación a usuarios privados en las técnicas de manejo del SIDUNEA
- Instalación del software propio del SIDUNEA

- Soporte Técnico, informático y procedimental, en los lugares instalados.

1.4 Usuarios de los Centros de Capacitación y Soporte Técnico

Exportadores, despachantes de aduanas y transportadores de carga internacional.

1.5 Alcance

Entidades públicas o privadas que acrediten a profesionales o técnicos con especialidad en comercio exterior.

De forma enunciativa y no limitativa, las entidades a ser habilitadas y autorizadas como Centros de Capacitación y Soporte Técnico del Sistema Aduanero Automatizado son:

- Cámara Nacional de Exportadores
- Cámara Nacional de Comercio
- Cámara Nacional de Industrias
- Cámara Nacional de Despachantes de Aduanas
- Cámaras Departamentales de Industria y Comercio
- Cámaras Departamentales de Exportadores
- Cámaras Regionales y Distritales de Despachantes de Aduanas
- Oficinas del Sistema de Ventanilla Única de Exportación (SIVEX)

2 AUTORIZACIÓN Y HABILITACION DE FUNCIONAMIENTO

2.1 Requisitos para obtener autorización de la Aduana Nacional

Para obtener autorización de la Aduana Nacional como Centro de Capacitación y Soporte Técnico, cada entidad deberá realizar su solicitud a la Unidad de Servicio a Operadores de la Aduana Nacional, de acuerdo a las siguientes especificaciones y requisitos:

- a. La empresa o entidad deberá solicitar por escrito la autorización a la Unidad de Servicio a Operadores de la Aduana Nacional. La solicitud será presentada en papel simple, señalando el nombre completo de la entidad solicitante, su dirección y la extensión del servicio que se pretende dar a los usuarios finales. Dicha solicitud deberá estar firmada por el representante legal de la entidad adjuntando copias de los siguientes documentos:
 - 1) Las empresas comerciales privadas deberán adjuntar la matrícula de comercio otorgada por el Registro de Comercio (SENAREC).

- 2) Las cámaras o entidades sin fines de lucro deberán acreditar su personalidad jurídica otorgada por la Prefectura del Departamento, conforme a las disposiciones del Código Civil y de la Ley de Descentralización Administrativa N° 1654
 - 3) Registro Único de Contribuyente (RUC).
- b. Acreditar como mínimo a un profesional o técnico como operador y capacitador del Centro de Capacitación y Soporte Técnico con los conocimientos requeridos por Aduana Nacional.
 - c. Acreditar a una persona de la entidad como contacto oficial con la Aduana Nacional.
 - d. Especificar los espacios y equipos que serán destinados para el funcionamiento del Centros de Capacitación y Soporte Técnico.

2.2 Autorización

La Unidad de Servicio a Operadores de la Aduana Nacional registrará la solicitud de autorización y deberá pronunciarse en el lapso improrrogable de 15 días mediante informe, aprobando o rechazando la solicitud.

La autorización para el funcionamiento del Centro de Capacitación y Soporte Técnico será emitida mediante Resolución Administrativa de la Presidencia Ejecutiva de la Aduana Nacional, pudiendo ésta ser revocada de acuerdo al numeral 6 del presente reglamento.

2.3 Requisitos para iniciar operaciones como Centro de Capacitación y Soporte Técnico SIDUNEA

Para iniciar operaciones como Centro de Capacitación y Soporte Técnico, cada entidad deberá cumplir con los siguientes requisitos comprobados por la Gerencia Nacional de Sistemas:

1. Tener autorización de la Aduana Nacional.
2. Cada uno de los operadores y capacitadores del Centro de Capacitación y Soporte Técnico deberá contar con la certificación de conformidad que otorgue la Gerencia Nacional de Sistemas de la Aduana Nacional, acreditando su capacitación.
3. Contar con los requisitos técnicos mínimos aprobados por la Aduana Nacional para impartir capacitaciones SIDUNEA. Dichos requisitos mínimos son:
 - a. Acceso a Internet durante los cursos de capacitación.
 - b. Una computadora que cumpla con los requisitos mínimos en cuanto a Software y Hardware establecidos por la Gerencia Nacional de Sistemas de

la Aduana Nacional. Dicha computadora deberá contar con el software SIDUNEA instalado.

- c. Capacidad de reproducir la documentación técnica y manuales del SIDUNEA.

2.4 Habilitación.-

Autorizado el funcionamiento del Centro de Capacitación y Soporte Técnico SIDUNEA, la Unidad de Servicio a Operadores de la Aduana Nacional deberá habilitar su funcionamiento mediante comunicación expresa.

3 ACTIVIDADES DE LOS CENTROS DE CAPACITACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO

3.1 Instalación

Los Centros de Capacitación y Soporte Técnico podrán instalar el sistema SIDUNEA a usuarios privados y deberán mantener un registro detallado de dichas instalaciones.

3.2 Capacitación

Los Centros de Capacitación y Soporte Técnico podrán ofrecer servicios de capacitación SIDUNEA a usuarios privados en la medida que estos lo requieran. Dicha capacitación podrán contemplar los aspectos normativos así como los aspectos técnicos informáticos.

3.3 Soporte

Los Centros de Capacitación y Soporte Técnico podrán ofrecer servicios de soporte SIDUNEA a usuarios privados en la medida que estos los requieran.

4 OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DE LOS CENTROS DE CAPACITACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO

Los Centros de Capacitación y Soporte Técnico, deberán prestar un servicio al público que deberá cumplir con altos estándares de calidad y excelencia. Son responsabilidad de los Centros de Capacitación y Soporte Técnico:

1. Cumplir con la finalidad de la capacitación y el soporte técnico SIDUNEA a usuarios del Centro.
2. Realizar la labor de difusión del SIDUNEA.
3. Mantener registros actualizados de todas las empresas o entidades en las cuales se hubiera instalado el SIDUNEA, hubieran capacitado y a los cuales se brinde soporte técnico, reportando ésta información de manera periódica a la Gerencia Nacional de Sistemas de la Aduana Nacional.

4. Mantener el software SIDUNEA actualizado en los equipos de los usuarios donde se hubiese instalado el sistema, reemplazando inmediatamente las versiones existentes con nuevas cuando le sea comunicado por la Aduana Nacional.
5. Mantener copias actualizadas de los procedimientos, manuales y cartillas informativas sobre el SIDUNEA, accesibles para consulta de los usuarios del Centro de Capacitación y Soporte Técnico. Estos documentos los obtendrán gratuitamente de la Aduana Nacional.
6. Mantener personal capacitado para resolver problemas técnicos y normativos básicos.
7. Notificar al Centro de Soporte SIDUNEA de la Aduana Nacional cuando los equipos y/o software tenga problemas que no pudieron ser resueltos por el personal técnico del Centro de Capacitación y Soporte Técnico.
8. Actuar como intermediarios ente los usuarios del Centro de Capacitación y Soporte Técnico y la Unidad de Servicios a Operadores de la Aduana Nacional cuando éstos requieran registrarse como usuarios autorizados en el SIDUNEA.
9. Actuar como intermediarios entre los usuarios del Centro de Capacitación y Soporte Técnico y el Centro de Soporte SIDUNEA de la Aduana Nacional cuando el personal de soporte del Centro de Capacitación y Soporte Técnico no pueda resolver problemas de carácter normativo o técnico informático.

5 SUSPENSIÓN Y CANCELACIÓN DE AUTORIZACION

Cuando la Aduana Nacional reciba reclamos o quejas sobre actuación o atención incorrecta de un Centro de Capacitación y Soporte Técnico, deberá efectuar la evaluación de los antecedentes y podrá después de haber investigado los hechos, suspender la habilitación por un plazo no mayor a quince (15) días o cancelar la habilitación otorgada, según la gravedad del incumplimiento de obligaciones o infracción incurrida, sin perjuicio de las acciones legales por delitos o contravenciones.