

ÁREA: UNIDAD DE SERVICIO A OPERADORES  
 RESPONSABLE: IVÁN MENESES C.  
 COORDINADOR(ES): JORGE YAMPASTI

ADUANA NACIONAL DE BOLIVIA  
 PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2018  
 UNIDAD DE SERVICIO A OPERADORES  
 FORMULACION

FORMULARIO POA-01  
 CÓDIGO ÁREA: USOGC

| Id | Código         | Objetivos y Operaciones   | Area/ Unidad Responsable             | Meta Anual | Indicador  | ENE   | FEB   | MAR   | ABR   | MAY   | JUN   | JUL   | AGO   | SEP   | OCT   | NOV   | DIC   | Fuente o Medio de Verificación             | Partida Presupuestaria       | Presupuesto |
|----|----------------|---|--------------------------------------|------------|--|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--|------------------------------|-------------|
| 1  | USOGC1         | Objetivo Estratégico Fundamental AN   |                                      |            |  |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |  |                              | 427,282     |
| 2  | USOGC1.1       | Mejorar la eficiencia de la operativa aduanera y la prestación de servicios aduaneros para su ejecución y el voluntario cumplimiento.   |                                      |            |  |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |  |                              | 382,249     |
| 3  | USOGC1.1.1     | Revisar, simplificar, automatizar y sistematizar los procedimientos de operaciones aduaneras orientando su aplicación a la mejora de la eficiencia operativa y la prestación de servicios                 |                                      |            |  |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |  |                              | 317,515     |
| 4  | USOGC1.1.1.1   | Rediseñar los procedimientos de los procesos: Operativa aduanera, Gestión aduanera, Comiso y disposición de mercancía y Recaudación   |                                      |            |  |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |  |                              | 317,515     |
| 5  | USOGC1.1.1.1.1 | Actualizar el procedimiento de empadronamiento de vehículos importados con anterioridad al 01/07/1998   | Jefe Unidad de Servicio a Operadores | 1          | Procedimiento actualizado aprobado por Directorio                      | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 1     | 0     | 0     | 0     | Comunicación Interna o Informe             |                              | 0           |
| 6  | USOGC1.1.1.1.2 | Digitalizar la documentación de empadronamiento de vehículos desde la gestión 1990 existentes en archivos de PTAs - COPOS de la Unidad de Servicio a Operadores   | Jefe Unidad de Servicio a Operadores | 125        | Metros lineales de Documentación de registro de vehículos digitalizado | 10.41 | 10.41 | 10.41 | 10.41 | 10.41 | 10.41 | 10.41 | 10.41 | 10.41 | 10.41 | 10.41 | 10.49 | Comunicación Interna o Informe             | 25210                        | 0           |
| 7  | USOGC1.1.1.1.3 | Organización, clasificación y digitalización de la documentación de la Unidad de Servicio a Operadores  | Jefe Unidad de Servicio a Operadores | 100        | % digitalización de documentos de acuerdo a lo programado              | 0     | 0     | 25    | 0     | 0     | 25    | 0     | 0     | 25    | 0     | 0     | 25    | Comunicación Interna o Informe             | 25220[ 317,515]              | 317,515     |
| 8  | USOGC1.1.2     | Mejorar el servicio al operador de comercio exterior a través de procesos integrales de prestación de servicios   |                                      |            |  |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |  |                              | 29,118      |
| 9  | USOGC1.1.2.1   | Implementar plataformas de atención al operador   |                                      |            |  |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |  |                              | 0           |
| 10 | USOGC1.1.2.1.1 | Realizar mejoras en la Plataforma de Atención Integral a nivel nacional implementado con base al Sistema SIDQ, que comprende consultas realizadas por parte de operadores de comercio exterior y usuarios | Jefe Unidad de Servicio a Operadores | 7          | Plataformas actualizadas   | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 7     | 0     | 0     | Comunicación Interna o Informe             |                              | 0           |
| 11 | USOGC1.1.2.2   | Implementar mejoras de atención a operadores de comercio exterior   |                                      | 0          |  | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     |  |                              | 29,118      |
| 12 | USOGC1.1.2.2.1 | Adecuar la normativa relacionada a los sistemas SPCID y SUBASTAS para la incorporación de vehículos automotores en la Subasta Electrónica   | Jefe Unidad de Servicio a Operadores | 1          | Normativa actualizada e implementada                                   | 0     | 0     | 0     | 1     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | Informe o Comunicación Interna             |                              | 0           |
| 13 | USOGC1.1.2.2.2 | Implementar la funcionalidad en el SPCID la ampliación de plazo de recojo de mercancías adjudicadas para cumplimiento del Art. 4 de la Ley 615  | Jefe Unidad de Servicio a Operadores | 1          | Funcionalidad de plazo implementada                                    | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 1     | 0     | 0     | Informe o Comunicación Interna             |                              | 0           |
| 14 | USOGC1.1.2.2.3 | Proponer la modificación del Art. 156 de la Ley General de Aduanas, referida al abandono de mercancías por parte de las instituciones públicas  | Jefe Unidad de Servicio a Operadores | 1          | Propuesta elaborada y presentada a GG                                  | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 1     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | Informe o Comunicación Interna             |                              | 0           |
| 15 | USOGC1.1.2.2.4 | Implementar envíos de mensajes SMS a OCEs sobre notificaciones del proceso de registro y modificaciones que realice el operador en el SUMA  | Jefe Unidad de Servicio a Operadores | 1          | Envíos de SMS implementado   | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 1     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | Informe o Comunicación Interna             |                              | 0           |
| 16 | USOGC1.1.2.2.5 | Supervisar la ejecución del Plan Operativo de Fiabilidad y atención a operadores de comercio exterior que realizan los USOs Regionales  | Jefe Unidad de Servicio a Operadores | 6          | Supervisiones a oficinas de USOs Regionales realizadas                 | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 3     | 3     | 0     | 0     | Informes o Comunicaciones Internas o Actas | 22110[ 19,472];22210[ 9,646] | 29,118      |
| 17 | USOGC1.1.2.2.6 | Evaluación de la ejecución del Plan Operativo de Fiabilidad del Padrón de Operadores de Comercio Exterior, correspondiente a la Gestión 2017  | Jefe Unidad de Servicio a Operadores | 1          | Plan Operativo de Fiabilidad del Padrón de OCE's evaluado              | 0     | 0     | 1     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | Informes o Comunicaciones Internas o Actas |                              | 0           |
| 18 | USOGC1.1.2.2.7 | Implementar nuevos controles que mejoren la fiabilidad del padrón de OCEs, mediante el intercambio de información con el SIN a través del SUMA  | Jefe Unidad de Servicio a Operadores | 1          | Nuevos controles implementados   | 0     | 0     | 0     | 1     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | Informe o Comunicación Interna             |                              | 0           |

ÁREA: UNIDAD DE SERVICIO A OPERADORES  
 RESPONSABLE: IVÁN MENESES C.  
 COORDINADOR(ES): JORGE YAMPASI

ADUANA NACIONAL DE BOLIVIA  
 PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2018  
 UNIDAD DE SERVICIO A OPERADORES  
 FORMULACION

FORMULARIO POA-01  
 CÓDIGO ÁREA: USOGC

| Id | Código         | Objetivos y Operaciones   | Area/ Unidad Responsable             | Meta Anual | Indicador  | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | Fuente o Medio de Verificación             | Partida Presupuestaria     | Presupuesto |
|----|----------------|---|--------------------------------------|------------|--|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|--|----------------------------|-------------|
| 19 | USOGC1.1.2.3   | Descentralizar la prestación de servicios a nivel regional y/o administración aduanera  |                                      |            |  |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |  |                            | 0           |
| 20 | USOGC1.1.2.3.1 | Descentralizar la atención del sistema de correspondencia ANB-Flow en Gerencias Regionales LPZ, ORU, CBBA, PT   | Jefe Unidad de Servicio a Operadores | 4          | Sistema de correspondencia ANB-Flow descentralizado                  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 4   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | Comunicación Interna o Informe             |                            | 0           |
| 21 | USOGC1.1.2.4   | Simplificar trámites de operadores de comercio exterior   |                                      | 0          |  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   |  |                            | 0           |
| 22 | USOGC1.1.2.4.1 | Simplificar las solicitudes de trámites de Exención Tributaria mediante el Sistema de Exención Tributaria SET, remitidos directamente a la Aduana Nacional y vía Cancillería                                | Jefe Unidad de Servicio a Operadores | 1          | Solicitudes de trámites simplificados                                | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 1   | 0   | Informe o Comunicación Interna             |                            | 0           |
| 23 | USOGC1.1.3     | Facilitar el pago de tributos aduaneros   |                                      |            |  |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |  |                            | 35,616      |
| 24 | USOGC1.1.3.1   | Implementar otras formas de pago para operaciones aduaneras   |                                      |            |  |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |  |                            | 35,616      |
| 25 | USOGC1.1.3.1.1 | Realizar la supervisión al sistema informático del proceso de recaudación en efectivo y seguimiento del cumplimiento de Contrato con el Banco Unión S.A. en LPZ, SCZ, CBBA, TJA, PT y ORU                   | Jefe Unidad de Servicio a Operadores | 6          | Supervisiones realizadas   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 1   | 1   | 2   | 2   | 0   | 0   | Comunicación Interna o Informe             | 22110[10,388];22210[7,420] | 17,808      |
| 26 | USOGC1.1.3.1.2 | Implementar el sistema informático de la Cuenta Corriente, entorno SUMA   | Jefe Unidad de Servicio a Operadores | 1          | Sistema implementado   | 0   | 0   | 0   | 1   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | Comunicación Interna o Informe             |                            | 0           |
| 27 | USOGC1.1.3.1.3 | Realizar la supervisión a la administración y gestión de Garantías y otros en LPZ, ORU, CBBA, SCZ, PT y TJA   | Jefe Unidad de Servicio a Operadores | 6          | Supervisiones realizadas   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 2   | 2   | 1   | 1   | 0   | 0   | Informes o Comunicaciones Internas o Actas | 22110[10,388];22210[7,420] | 17,808      |
| 28 | USOGC1.1.3.1.4 | Elaboración del Procedimiento de Control de Obligaciones Fiscales   | Jefe Unidad de Servicio a Operadores | 1          | Procedimiento aprobado   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 1   | Comunicación Interna o Informe             |                            | 0           |
| 29 | USOGC1.1.3.1.5 | Actualización del Procedimiento de Facilidades de Pago  | Jefe Unidad de Servicio a Operadores | 1          | Procedimiento actualizado  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 1   | Comunicación Interna o Informe             |                            | 0           |
| 30 | USOGC1.1.3.1.6 | Implementar un sistema informático de corrección de errores materiales en Recibos de Pago   | Jefe Unidad de Servicio a Operadores | 1          | Sistema implementado   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 1   | 0   | 0   | 0   | Comunicación Interna o Informe             |                            | 0           |
| 31 | USOGC1.2       | Modernizar y mejorar la eficiencia de los controles aduaneros mediante la gestión de riesgo y la ejecución de sanciones, para fomentar el cumplimiento de obligaciones aduaneras y reprimir el contrabando. |                                      |            |  |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |  |                            | 19,753      |
| 32 | USOGC1.2.1     | Implementar medidas preventivas y correctivas de lucha contra el contrabando  |                                      |            |  |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |  |                            | 0           |
| 33 | USOGC1.2.1.1   | Proponer medidas preventivas y/o correctivas de lucha contra el contrabando   |                                      |            |  |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |  |                            | 0           |
| 34 | USOGC1.2.1.1.1 | Proponer medidas preventivas y/o correctivas para la Estrategia de Lucha Contra el Contrabando 2018   | Jefe Unidad de Servicio a Operadores | 1          | Propuesta de Estrategia de Lucha contra el Contrabando remitida a GG | 1   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   |  |                            | 0           |
| 35 | USOGC1.2.1.1.2 | Proponer medidas preventivas y/o correctivas para la Estrategia de Lucha Contra el Contrabando 2019   | Jefe Unidad de Servicio a Operadores | 1          | Propuesta de Estrategia de Lucha contra el Contrabando remitida a GG | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 1   | Informe o CI                               |                            | 0           |
| 36 | USOGC1.2.2     | Fortalecer los controles aduaneros con la implementación de instrumentos de la gestión de riesgos de operaciones aduaneras  |                                      |            |  |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |  |                            | 19,753      |
| 37 | USOGC1.2.2.1   | Efectuar acciones preventivas para mitigar el riesgo  |                                      |            |  |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |  |                            | 0           |
| 38 | USOGC1.2.2.1.1 | Coordinar con los USOs Regionales la ejecución del Plan Operativo de Fiabilidad del Padrón de Operadores de Comercio Exterior 2018  | Jefe Unidad de Servicio a Operadores | 1          | Plan Operativo de Fiabilidad del Padrón de OCE's 2018 coordinado     | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 1   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | Informe y/o Comunicación                   |                            | 0           |
| 39 | USOGC1.2.2.2   | Mejora de eficiencia de ejecución de procesos de determinación y sanción aduanera   |                                      |            |  |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |  |                            | 19,753      |
| 40 | USOGC1.2.2.2.1 | Coordinar los procesos de adjudicación de mercancías a nivel interinstitucional   | Jefe Unidad de Servicio a Operadores | 4          | Coordinaciones realizadas  | 0   | 0   | 1   | 0   | 0   | 1   | 0   | 0   | 1   | 0   | 0   | 1   | Actas                                      | 22110[4,542];22210[1,113]  | 5,655       |

ÁREA: UNIDAD DE SERVICIO A OPERADORES  
 RESPONSABLE: IVÁN MENESES C.  
 COORDINADOR(ES): JORGE YAMPASI

ADUANA NACIONAL DE BOLIVIA  
 PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2018  
 UNIDAD DE SERVICIO A OPERADORES  
 FORMULACION

FORMULARIO POA-01  
 CÓDIGO ÁREA: USOGC

| Id | Código          | Objetivos y Operaciones  | Area/ Unidad Responsable             | Meta Anual | Indicador   | ENE  | FEB  | MAR  | ABR  | MAY  | JUN  | JUL  | AGO  | SEP  | OCT  | NOV  | DIC  | Fuente o Medio de Verificación  | Partida Presupuestaria     | Presupuesto |
|----|-----------------|--|--------------------------------------|------------|---|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|---|----------------------------|-------------|
| 41 | USOGC1.2.2.2.2  | Coordinar los procesos de Subasta Electrónica de mercancías  | Jefe Unidad de Servicio a Operadores | 2          | Coordinaciones realizadas   | 0    | 0    | 0    | 0    | 1    | 0    | 0    | 0    | 0    | 1    | 0    | 0    | Resoluciones Administrativas de 22110[3,710]                          | 22110[3,710]               | 14,098      |
| 42 | USOGC1.3        | Desarrollar las capacidades internas necesarias para conducir y ejecutar el proceso de modernización aduanera.               |                                      |            |   |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |   |                            | 25,280      |
| 43 | USOGC1.3.1      | Mejorar la gestión interna orientada al logro de resultados  |                                      |            |   |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |   |                            | 20,000      |
| 44 | USOGC1.3.1.1    | Mejorar la coordinación interna de la organización   |                                      |            |   |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |   |                            | 20,000      |
| 45 | USOGC1.3.1.1.1  | Realizar el encuentro de USO a nivel nacional sobre discusión y definición de aspectos técnicos y operativos                 | Jefe Unidad de Servicio a Operadores | 1          | Encuentro de USO realizado  | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 1    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | Informe o Comunicación Interna  | 23400[8,000];31120[12,000] | 20,000      |
| 46 | USOGC1.3.1.1.2  | Presentar planes, programas, proyectos en función a los resultados del encuentro nacional de USO efectuado                   | Jefe Unidad de Servicio a Operadores | 1          | Propuestas de mejora presentadas a GG   | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 1    | 0    | 0    | 0    | 0    | Informe o Comunicación Interna  |                            | 0           |
| 47 | USOGC1.3.2      | Desarrollar instrumentos para la gestión de información para el análisis y toma de decisiones                                |                                      |            |   |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |   |                            |             |
| 48 | USOGC1.3.2.1    | Desarrollar la Gestión de Resultados en la Aduana Nacional   |                                      | 0          |   | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    |   |                            | 5,280       |
| 49 | USOGC1.3.2.1.1  | Conciliar con el BCB y BANCO UNION S.A. la recaudación aduanera en efectivo  | Jefe Unidad de Servicio a Operadores | 12         | Recaudación conciliada  | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | Informe o Comunicación Interna  |                            | 0           |
| 50 | USOGC1.3.2.1.2  | Procesar solicitudes de certificaciones y/o rectificaciones de PTAs - COPOs  | Jefe Unidad de Servicio a Operadores | 480        | Solicitudes atendidas   | 40   | 40   | 40   | 40   | 40   | 40   | 40   | 40   | 40   | 40   | 40   | 40   | Planilla de control o Cartas o Resoluciones o Comunicaciones Internas |                            | 0           |
| 51 | USOGC1.3.2.1.3  | Procesar los trámites de Exenciones Tributarias según normativa  | Jefe Unidad de Servicio a Operadores | 360        | Número de trámites de Exenciones Tributarias con Resolución                                   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | Planillas de control  |                            | 0           |
| 52 | USOGC1.3.2.1.4  | Procesar DUIs y Regularizaciones de despachos aduaneros solicitados por Instituciones Públicas                               | Jefe Unidad de Servicio a Operadores | 1200       | Número de trámites de Despachos Aduaneros atendidos   | 160  | 160  | 160  | 160  | 160  | 160  | 160  | 160  | 160  | 160  | 160  | 160  | Reporte WEB SIDUNEA o planilla de control                             |                            | 0           |
| 53 | USOGC1.3.2.1.5  | Procesar DUIs y Regularizaciones de despachos aduaneros solicitados por Y.P.F.B.   | Jefe Unidad de Servicio a Operadores | 1800       | Número de trámites de Despachos Aduaneros de Y.P.F.B. atendidos                               | 150  | 150  | 150  | 150  | 150  | 150  | 150  | 150  | 150  | 150  | 150  | 150  | Reporte WEB SIDUNEA o planilla de control                             |                            | 0           |
| 54 | USOGC1.3.2.1.6  | Realizar la verificación de los registros de OCE's en el SUMA para su posterior envío a la Plataforma de Atención al Cliente | Jefe Unidad de Servicio a Operadores | 98         | % = ( Nro de solicitudes verificadas de OCE's en el SUMA / Nro de solicitudes de verificación | 98   | 98   | 98   | 98   | 98   | 98   | 98   | 98   | 98   | 98   | 98   | 98   | Reporte OCE's, Sistema SUMA   |                            | 0           |
| 55 | USOGC1.3.2.1.7  | Procesar solicitudes de recepción y despacho de correspondencia de la Ventanilla de correspondencia y Despacho Documental    | Jefe Unidad de Servicio a Operadores | 72000      | solicitudes recepcionadas y despachadas   | 5300 | 5300 | 5300 | 5300 | 5300 | 5300 | 5300 | 5300 | 5300 | 5300 | 5300 | 5300 | Reporte ANBFLOW o Planillas de control                                | 22600[5,280]               | 5,280       |
| 56 | USOGC1.3.2.1.9  | Actualizar tablas paramétricas sobre vehículos, maquinarias y remolques en el sistema FRM, FRV y FRSS                        | Jefe Unidad de Servicio a Operadores | 960        | Actualizaciones realizadas  | 80   | 80   | 80   | 80   | 80   | 80   | 80   | 80   | 80   | 80   | 80   | 80   | Reportes de los sistemas  |                            | 0           |
| 57 | USOGC1.3.2.1.10 | Atender las solicitudes de información en la oficina de Call Center  | Jefe Unidad de Servicio a Operadores | 42000      | Números de usuarios y OCEs atendidos  | 3500 | 3500 | 3500 | 3500 | 3500 | 3500 | 3500 | 3500 | 3500 | 3500 | 3500 | 3500 | SIDQ y planillas de control   |                            | 0           |
| 58 | USOGC1.3.2.1.11 | Prestar el servicio de Atención al Cliente en la oficina central de la Aduana Nacional                                       | Jefe Unidad de Servicio a Operadores | 15600      | Números de usuarios y OCEs atendidos  | 1300 | 1300 | 1300 | 1300 | 1300 | 1300 | 1300 | 1300 | 1300 | 1300 | 1300 | 1300 | Registros de sistema y planillas de control                           |                            | 0           |