



Id	Código	Objetivos y Operaciones	Area/ Unidad Responsable	Meta Anual	Unidad de Medida	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN AL CUARTO TRIMESTRE												% Efi	Resultados y/o Logros Alcanzados	Problemas y/o Acciones de Mejora	Fuente o Medio de Verificación	Presupuesto	Ejecutado	% Eje										
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC								E - ENE	E - FEB	E - MAR	E - ABR	E - MAY	E - JUN	E - JUL	E - AGO	E - SEP	E - OCT
10	USOGC1.1.2.1.1	Elaborar el diseño conceptual /funcional de plataformas de Atención Integral (Trámites, consultas e información)	Jefe Unidad de Servicio a Operadores	1	Diseño conceptual/funcional Aprobado por GG	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100	CUMPLIDO. Se remitió el INFORME AN-USOGC No. 204/2017 de 25/08/2017 a Gerencia General haciendo conocer que la Plataforma de Atención Integral se encuentra.	Comunicación Interna o Informe	0	0	0
11	USOGC1.1.2.1.2	Actualizar el sistema de la Cuenta Integrada Tributaria que comprende los subsistemas de Acción de Repetición, Plan de Pagos, Control de Obligaciones Tributarias Aduaneras, Garantías y exenciones	Jefe Unidad de Servicio a Operadores	1	Sistema Actualizado Implementado	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Durante la gestión 2017 se priorizó el nuevo sistema de recaudación, actualización de manuales de procedimientos y otros, por lo que se reprogramó para la gestión 2018; en la gestión 2017 se coordinó con UPEGC sobre el tema	Comunicación Interna, Circular u otros documentos	0	0	0	
12	USOGC1.1.2.1.3	Procesar solicitudes de certificaciones y/o rectificaciones de PTAs - COPOs	Jefe Unidad de Servicio a Operadores	420	Solicitudes atendidas	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	100	CUMPLIDO. Durante la Gestión 2017, se atendieron 520 solicitudes de certificaciones y rectificaciones de PTAs-COPOs	Planilla de control o Cartas o Resoluciones o Comunicaciones Internas	0	0	0	
13	USOGC1.1.2.1.4	Atender las solicitudes de información en la oficina de Call Center	Jefe Unidad de Servicio a Operadores	24000	Números de usuarios y OCEs atendidos	2000	2000	2000	2000	2000	2000	2000	2000	2000	2000	2000	2000	2000	2000	2000	2000	2000	2000	2000	2000	2000	2000	100	CUMPLIDO. Durante la Gestión 2017, se atendieron a 46.516 usuarios y OCEs en la oficina de Call Center	SIDQ y planillas de control	0	0	0	
14	USOGC1.1.2.1.5	Prestar el servicio de Atención al Cliente en la oficina central de la Aduana Nacional	Jefe Unidad de Servicio a Operadores	10800	Números de usuarios y OCEs atendidos	900	900	900	900	900	900	900	900	900	900	900	900	900	900	900	900	900	900	900	900	900	900	100	CUMPLIDO. Durante la Gestión 2017, se atendieron a 13.176 usuarios y OCEs en la oficina de Atención al Cliente	Registros de sistema y planillas de control	0	0	0	
15	USOGC1.1.2.1.6	Supervisar la implementación del procedimiento de registro y habilitación de OCEs en el SUMA	Jefe Unidad de Servicio a Operadores	6	Supervisiones realizadas en oficinas de USOs Regionales	0	0	0	0	0	0	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	66.67	CUMPLIDO. Se realizó supervisión y coordinación de trabajo a Regionales LPZ (Oct. 2017), CBBA (Nov. 2017), y Pando (Nov. 2017).	Informes AN-USOGC 308/2017 de 11/12/2017 (CBBA), USOGC No. 309/2017 (LPZ), USOGC No. 310/2017 (Pando)	0	0	0	
16	USOGC1.1.2.1.7	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	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	100	CUMPLIDO. Durante la Gestión 2017, se atendieron 546 solicitudes de exención tributaria	Resoluciones o proyectos de Resolución	0	0	0	
17	USOGC1.1.2.1.8	Procesar los trámites de despachos aduaneros solicitados por Instituciones Públicas	Jefe Unidad de Servicio a Operadores	1440	Número de trámites de Despachos Aduaneros atendidos	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	100	CUMPLIDO. Durante la Gestión 2017, se atendieron 1.892 despachos aduaneros solicitados por instituciones públicas	Planilla de control	0	0	0	
18	USOGC1.1.2.1.9	Procesar los trámites de Despachos Oficiales de Y.P.F.B.	Jefe Unidad de Servicio a Operadores	1800	Número de Despachos Aduaneros de Y.P.F.B. atendidos	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	100	Atención de trámites de Despachos Aduaneros de Y.P.F.B. que comprende liquidaciones de subastas	Reporte WEB de SIDUJEA o planilla de control	0	0	0	
19	USOGC1.1.2.2	Descentralizar la prestación de servicios a nivel regional y/o administración aduanera																									100			0	0	0		

Id	Código	Objetivos y Operaciones	Area/ Unidad Responsable	Meta Anual	Unidad de Medida	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	E - ENE	E - FEB	E - MAR	E - ABR	E - MAY	E - JUN	E - JUL	E - AGO	E - SEP	E - OCT	E - NOV	E - DIC	% Efi	Resultados y/o Logros Alcanzados	Problemas y/o Acciones de Mejora	Fuente o Medio de Verificación	Presupuesto	Ejecutado	%Eje
20	USOGC1.1.2.2.1	Realizar el estudio de factibilidad de Descentralización de atención de trámites de despachos aduaneros correspondiente a Despachos Oficiales	Jefe Unidad de Servicio a Operadores	1	Propuesta de factibilidad de Descentralización presentada	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	100	CUMPLIDO. Conforme a Informe AN-USOGC No. 247/2017 de 09/10/2017, se concluye que no es factible descentralizar la atención de despachos aduaneros de		Informe AN-USOGC No. 247/2017 de 09/10/2017	0	0	0	
21	USOGC1.1.2.2.2	Efectuar el requerimiento de desarrollo informático de Desconcentración de atención de Garantías de operadores de comercio exterior	Jefe Unidad de Servicio a Operadores	1	Requerimiento Técnico remitido a GNS	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	100	CUMPLIDO. En cumplimiento a RD-01-023-16 de 25-11-2016 el sistema de garantías fue implementado a nivel nacional		RD-01-023-16 de 25-11-2016	0	0	0	
22	USOGC1.1.2.2.3	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 de OCE's recibidas)*100	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	100	CUMPLIDO. Se atendieron registros de OCEs: Enero 2759, Febrero 2911, Marzo 3009, Abril 3638, Mayo 4326, Junio 4029, Julio 3244, Agosto 3267, Septiembre 3037, Octubre 2189		Reporte OCE's, Sistema SUMA	0	0	0	
23	USOGC1.1.3	Facilitar el pago de tributos aduaneros																											44.1			0	0	0		
24	USOGC1.1.3.1	Implementar otras formas de pago para operaciones aduaneras.																												44.1			0	0	0	
25	USOGC1.1.3.1.1	Elaborar propuestas sobre nuevas modalidades de pago en efectivo para operaciones aduaneras	Jefe Unidad de Servicio a Operadores	1	Propuesta presentada al Banco Unión	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	100	CUMPLIDO. Se implementó en el mes de Abril 2017, conforme al Acta de 31-03-2017 realizado con personal del Banco Unión S.A.		Acta de 31-03-2017	0	0	0	
26	USOGC1.1.3.1.2	Realizar la supervisión a la aplicación del nuevo sistema del proceso de recaudación en LPZ, CBBA y SCZ	Jefe Unidad de Servicio a Operadores	3	Supervisiones realizadas	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		Debido a que el nuevo sistema de recaudación será implementado en el primer trimestre de la gestión 2018, las supervisiones de	Comunicación Interna, Circular u otros documentos	0	0	0	
27	USOGC1.1.3.1.3	Realizar la supervisión al cumplimiento del contrato entre la AN y Banco Unión	Jefe Unidad de Servicio a Operadores	3	Supervisiones realizadas	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	66.67	Se efectuó la Supervisión a ventanillas de cobranza del Banco Unión S.A. en DESAGUADERO (La Paz) en fecha 03/01/2017		Informe AN-USOGC No. 162/2017 de 21/07/2017	0	0	0	
28	USOGC1.1.3.1.4	Solicitar la Ejecución de Garantías relacionadas a operaciones tributarias aduaneras por incumplimientos	Jefe Unidad de Servicio a Operadores	1200	Cantidad de solicitudes de ejecución presentadas a Bancos o Aseguradoras	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	25	4	19	4	5	7	15	6	10	16	2	4	9.75	CUMPLIDO. La ejecución de garantías bajo considerablemente desde el 03/01/2017 debido a la implementación del nuevo procedimiento gestión de		Cartas de solicitud	0	0	0
29	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.																											83.33			0	0	0		

Id	Código	Objetivos y Operaciones	Area/ Unidad Responsable	Meta Anual	Unidad de Medida	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	E - ENE	E - FEB	E - MAR	E - ABR	E - MAY	E - JUN	E - JUL	E - AGO	E - SEP	E - OCT	E - NOV	E - DIC	% Efi	Resultados y/o Logros Alcanzados	Problemas y/o Acciones de Mejora	Fuente o Medio de Verificación	Presupuesto	Ejecutado	% Eje
30	USOGC1.2.1	Implementar medidas preventivas y correctivas de lucha contra el contrabando																											66.67				0	0	0	
31	USOGC1.2.1.1	Proponer medidas preventivas y/o correctivas de lucha contra el contrabando																											66.67				0	0	0	
32	USOGC1.2.1.1.1	Proponer medidas preventivas y/o correctivas para la Lucha Contra el Contrabando 2017	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	100	CUMPLIDO. Verificación de registros de operadores de comercio exterior en el sistema informático SUMA		Informe o	0	0	0
33	USOGC1.2.1.1.2	Implementar medidas y/o acciones para la Lucha Contra el Contrabando gestión 2017	Jefe Unidad de Servicio a Operadores	3	Reporte trimestral presentado a GG	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	33.33	CUMPLIDO. Verificación de registros de operadores de comercio exterior en el sistema informático SUMA		Informe O	0	0	0	
34	USOGC1.2.2	Fortalecer los controles aduaneros con la implementación de instrumentos de la gestión de riesgos de operaciones aduaneras																											100				0	0	0	
35	USOGC1.2.2.1	Efectuar acciones preventivas para mitigar el riesgo																											100				0	0	0	
36	USOGC1.2.2.1.1	Realizar el proyecto para la ejecución del " Plan Operativo de Fiabilidad del Padrón Operadores de Comercio Exterior"	Jefe Unidad de Servicio a Operadores	1	Operativo de fiabilidad ejecutado	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	100	CUMPLIDO. Mediante Comunicación Interna AN-USOGC No. 2208/2016 de 18/08/2016, se presentó a Gerencia General el proyecto de Estabilidad de la sobre carga de trabajo en USO Regional POTOSI, el operativo de fiabilidad 2017 se inició en diciembre de 2017, se prevé concluir en	Debido a la	Comunicación Interna AN-USOGC No. 2206/2016 de 18/08/2016	0	0	0		
37	USOGC1.2.2.2	Mejora de eficiencia de ejecución de procesos de determinación y sanción aduanera																											100				0	0	0	
38	USOGC1.2.2.2.2	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	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	100	CUMPLIDO. Actas de reuniones GNN 13/10/2017, VMPT Actas 27/10/2017 y 03/11/2017 y AN 05/12/2017		Actas de reuniones GNN 13/10/2017, VMPT Actas 27/10/2017 y 03/11/2017 y AN 05/12/2017	0	0	0		
39	USOGC1.3	Desarrollar las capacidades internas necesarias para conducir y ejecutar el proceso de modernización aduanera.																											67.03				162,102	102,879	63.47	
40	USOGC1.3.1	Mejorar la gestion interna orientada al logro de resultados																											75.25				12,000	12,000	100	

Id	Código	Objetivos y Operaciones	Area/ Unidad Responsable	Meta Anual	Unidad de Medida	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	E - ENE	E - FEB	E - MAR	E - ABR	E - MAY	E - JUN	E - JUL	E - AGO	E - SEP	E - OCT	E - NOV	E - DIC	% Efi	Resultados y/o Logros Alcanzados	Problemas y/o Acciones de Mejora	Fuente o Medio de Verificación	Presupuesto	Ejecutado	%Eje						
41	USOGC1.3.1.1	Mejorar la coordinación interna de la organización																																		75.25				12,000	12,000	100
42	USOGC1.3.1.1.1	Realizar el encuentro de USO a nivel nacional de discusión y definición de aspectos técnicos y operativos ejecutados	Jefe Unidad de Servicio a Operadores	1	Encuentro de USO realizado	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	100	CUMPLIDO. Se realizó el Segundo encuentro de USO el 22 y 23 de junio 2017		Informe AN-USOGC No. 159/2017 de 18/07/2017	12,000	12,000	100						
43	USOGC1.3.1.1.2	Implementar los acuerdos del encuentro USO a nivel Nacional	Jefe Unidad de Servicio a Operadores	100	% (Nº acciones realizadas/Nº acciones comprometidas) * 100	0	0	0	0	0	0	0	0	30	30	40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	CUMPLIDO. Las conclusiones del segundo encuentro nacional de USO, se encuentran en ejecución e implementación		Informe o Comunicación Interna	0		0	0						
44	USOGC1.3.1.1.3	Procesar solicitudes de recepción y despacho de correspondencia de la Ventanilla de correspondencia y Despacho Documental	Jefe Unidad de Servicio a Operadores	48000	solicitudes recepcionadas y despachadas	4000	4000	4000	4000	4000	4000	4000	4000	4000	4000	4000	4000	6,362	5,319	6,519	3,386	3,826	3,765	5,710	6,835	6,191	7,088	6,935	6,248	100	CUMPLIDO. Durante la Gestión 2017, se atendieron 68.184 solicitudes de recepción de correspondencia y despacho documental		Reporte ANB/FLOW o Planillas de control	0		0	0					
45	USOGC1.3.1.1.4	Habilitar usuarios internos y externos en los sistemas informáticos de la AN	Jefe Unidad de Servicio a Operadores	1200	Usuarios habilitados	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	114	100	128	146	171	202	160	171	182	212	293	235	100	CUMPLIDO: Usuarios internos y externos habilitados en los diferentes sistemas informáticos de la Aduana. Total 2444.		Reportes de los sistemas	0		0	0					
46	USOGC1.3.2	Desarrollar instrumentos para la gestión de información para el análisis y toma de decisiones																																		77.88					0	
47	USOGC1.3.2.1	Implementar reportes de información por proceso de trabajo																																			77.88					0
48	USOGC1.3.2.1.1	Actualizar tablas paramétricas sobre vehículos, maquinaria y remolques en el sistema FRM, FRV y FRSS	Jefe Unidad de Servicio a Operadores	1560	Actualizaciones realizadas	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	115	91	138	125	130	150	77	62	115	93	48	71	77.88	CUMPLIDO. Registro en tablas paramétricas en el sistema FRM, FRV y FRSS. Total 1.215		Reportes de los sistemas FRM, FRV y FRSS	0		0	0					
49	USOGC1.3.3	Desarrollar las funciones aduaneras y administrativas propias de la Gerencia o Administración o Unidad																																		47.97				150,102	90,879	60.54
50	USOGC1.3.3.1	Realizar la gestión administrativa de los recursos financieros y materiales de la Gerencia o Unidad																																		47.97				150,102	90,879	60.54

ÁREA: UNIDAD DE SERVICIO A OPERADORES  
 RESPONSABLE: YLSEN CHIRINOS  
 COORDINADOR(ES): JORGE YAMPASI

ADUANA NACIONAL DE BOLIVIA  
 PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2017  
 UNIDAD DE SERVICIO A OPERADORES  
 SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN AL CUARTO TRIMESTRE

FORMULARIO POA-01  
 CÓDIGO ÁREA: USOGC

Id	Código	Objetivos y Operaciones	Area/ Unidad Responsable	Meta Anual	Unidad de Medida	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	E - ENE	E - FEB	E - MAR	E - ABR	E - MAY	E - JUN	E - JUL	E - AGO	E - SEP	E - OCT	E - NOV	E - DIC	% Efi	Resultados y/o Logros Alcanzados	Problemas y/o Acciones de Mejora	Fuente o Medio de Verificación	Presupuesto	Ejecutado	% Eje
51	USOGC1.3.3.1.1	Realizar las actividades administrativas y logísticas de los recursos materiales y financieros necesarios para el logro de los objetivos de la Unidad	Jefe Unidad de Servicio a Operadores	100	% (presupuesto ejecutado/presupuesto programado) * 100	8.33	8.33	8.33	8.33	8.33	8.33	8.33	8.33	8.33	8.33	8.33	8.37	4	4	3	1	10	6	3	3	3	4	4	5	47.97			SIGEP	150,102	90,879	60.54