

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

ADUANA NACIONAL DE BOLIVIA
 PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2019
 UNIDAD DE SERVICIO A OPERADORES
 4ta MODIFICACIÓN POA PPTO 01 POA

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																		171,934
2	USOGC1.1	Mejorar la eficiencia de la operativa aduanera y la prestación de servicios aduaneros para su ejecución y el voluntario cumplimiento.																		0
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																		0
4	USOGC1.1.1.1	Rediseñar los procedimientos de los procesos: Operativa aduanera, Gestión aduanera, Comiso y disposición de mercancía, Recaudación y Control Aduanero																		0
5	USOGC1.1.1.1.1	Actualizar el procedimiento de registro de Operadores de Comercio Exterior OCE's	Jefe Unidad de Servicio a Operadores	1	Procedimiento actualizado o aprobado por Directorio	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	Comunicación Interna o Informe		0
6	USOGC1.1.1.1.2	Elaborar el proyecto de Sistema de Liberación Directa - Sector Diplomático	Jefe Unidad de Servicio a Operadores	1	Proyecto aprobado por instancia correspondiente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	Comunicación Interna o Informe		0
7	USOGC1.1.1.1.3	Actualizar el Procedimiento para Exención de Tributos Aduaneros y Transferencia de Mercancías Importadas con Exención de Tributos	Jefe Unidad de Servicio a Operadores	1	Procedimiento actualizado o aprobado por Directorio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	Comunicación Interna o Informe		0
8	USOGC1.1.1.1.4	Actualizar el Procedimiento de Despachos Aduaneros para el Sector Público	Jefe Unidad de Servicio a Operadores	1	Procedimiento actualizado o aprobado por Directorio	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	Comunicación Interna o Informe		0
9	USOGC1.1.1.1.5	Actualizar el procedimiento de empadronamiento de vehículos importados con anterioridad al 01/07/1998	Jefe Unidad de Servicio a Operadores	1	Procedimiento aprobado	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	Comunicación Interna o Informe		0
10	USOGC1.1.1.1.6	Elaboración del Procedimiento de Control de Obligaciones Fiscales	Jefe Unidad de Servicio a Operadores	1	Procedimiento aprobado	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	Comunicación Interna o Informe		0
11	USOGC1.1.1.1.7	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	Comunicación Interna o Informe		0
12	USOGC1.1.1.2	Evaluar de forma periódica la eficiencia operativa, atención de requerimiento de usuarios, cumplimiento de requerimientos estratégicos y operativos de la institución																		0
13	USOGC1.1.1.2.1	Evaluar 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	100	(Acciones Correctivas implementadas / Acciones Correctivas realizadas)*100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100	Comunicación Interna o Informe		0
14	USOGC1.1.1.2.2	Gestionar 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	Nuevo controles gestionados	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	Comunicación Interna o Informe		0
15	USOGC1.1.2	Mejorar el servicio al operador de comercio exterior a través de procesos integrales de prestación de servicios																		0
16	USOGC1.1.2.1	Implementar plataformas de atención al operador																		0
17	USOGC1.1.2.1.1	Realizar la Encuesta de Satisfacción de Operadores de Comercio Exterior	Jefe Unidad de Servicio a Operadores	1	Documento de resultados de la encuesta y recomendaciones remitidos a Gerencia General	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	Informe, Comunicación Interna, Actas u otros		0
18	USOGC1.1.2.1.2	Ejecutar las recomendaciones contenidas en los resultados de la Encuesta de Satisfacción de Operadores de Comercio Exterior de la Gestión 2018	Jefe Unidad de Servicio a Operadores	100	((Nro de acciones ejecutadas/Nro de acciones comprometidas del Plan) * 100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100	0	0	Comunicación Interna o Informe		0
19	USOGC1.1.2.1.3	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	SIDO y Planillas de control		0
20	USOGC1.1.3	Facilitar el pago de tributos aduaneros																		0
21	USOGC1.1.3.1	Implementar otras formas de pago para operaciones aduaneras																		0

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

ADUANA NACIONAL DE BOLIVIA
 PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2019
 UNIDAD DE SERVICIO A OPERADORES
 4ta MODIFICACIÓN POA PPTO 01 POA

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
22	USOGC1.1.3.1.1	Implementar el Sistema de Facilidades de Pago	Jefe Unidad de Servicio a Operadores	1	Procedimiento de Facilidades de Pago Implementado	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	Comunicación Interna o Informe		0
23	USOGC1.1.3.1.2	Gestionar la prestación del Servicio de Recaudación de Tributos Aduaneros y Otros a través de la Entidad Financiera	Jefe Unidad de Servicio a Operadores	1	Servicio adjudicado a Entidad Financiera	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	Comunicación Interna o Informe		0
24	USOGC1.1.3.1.3	Realizar el seguimiento al cumplimiento del contrato de prestación del servicio de recaudación de Tributos Aduaneros con el Banco Unión S.A.	Jefe Unidad de Servicio a Operadores	1	Evaluación operativa del cumplimiento del contrato realizado	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	Comunicación Interna o Informe		0
25	USOGC1.1.3.2	Implementar sistemas Integrados de pagos para facilitar las operaciones tributarias aduaneras																		0
26	USOGC1.1.3.2.1	Implementar los ajustes realizados a los sistemas informáticos de Recaudación - Cuenta Integrada Tributaria Aduanera CITA	Jefe Unidad de Servicio a Operadores	1	Sistemas ajustados e implementados	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	Comunicación Interna o Informe		0
27	USOGC1.1.3.2.2	Implementar el Sistema de Control de Obligaciones Fiscales	Jefe Unidad de Servicio a Operadores	1	Procedimiento de Control de Obligaciones Fiscales implementado	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	Comunicación Interna o Informe		0
28	USOGC1.1.3.2.3	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	1	0	0	0	0	Comunicación Interna o Informe		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.																		45,900
30	USOGC1.2.1	Fortalecer los controles aduaneros con la implementación de instrumentos de la gestión de riesgos de operaciones aduaneras																		45,900
31	USOGC1.2.1.1	Efectuar acciones preventivas para mitigar el riesgo																		45,900
32	USOGC1.2.1.1.1	Elaborar el proyecto del Plan Operativo de Fiabilidad de Operadores de Comercio Exterior - Previo a su habilitación, Gestión 2020	Jefe Unidad de Servicio a Operadores	1	Proyecto aprobado por GG	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	Comunicación Interna o Informe		0
33	USOGC1.2.1.1.2	Evaluar la ejecución del Plan Operativo de Fiabilidad del Padrón de Operadores de Comercio Exterior gestión 2018	Jefe Unidad de Servicio a Operadores	1	Evaluación del Plan Operativo de Fiabilidad del Padrón de OCE's y Plan de Acciones Correctivas presentado a Gerencia General	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Informe o Comunicación Interna o Actas u otros		0
34	USOGC1.2.1.1.3	Realizar acreditaciones a Despachantes de Aduana y sus acreditados, al personal que realiza despachos directos y a otros operadores de comercio exterior	Jefe Unidad de Servicio a Operadores	3	Despachantes de Aduana, operadores de Despachos Directos y otros OCEs	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	Informe o Comunicación Interna	34500[26,200]-39500[19,700]	45,900
35	USOGC1.2.2	Mejora de eficiencia de ejecución de procesos de determinación y sanción aduanera																		0
36	USOGC1.2.2.2	Mejorar la eficiencia de los procesos de disposición de mercancías: adjudicación, subasta, destrucción.																		0
37	USOGC1.2.2.2.1	Efectuar los procesos de adjudicación de mercancías a nivel interinstitucional	Jefe Unidad de Servicio a Operadores	24	Adjudicaciones ejecutadas	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	Informe o Comunicación Interna o Actas u otros		0
38	USOGC1.2.2.2.2	Ejecutar los procesos de las Subasta Electrónicas de mercancías	Jefe Unidad de Servicio a Operadores	1	Subastas ejecutadas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	Informe o Comunicación Interna o Actas u otros		0
39	USOGC1.3	Fortalecer la comunicación y transparencia institucional para promover la modernización aduanera y los valores éticos en el servicio público																		0
40	USOGC1.3.1	Implementar una cultura institucional basada en los principios y valores éticos establecidos en la CPE y promover éstos en el servicio público aduanero.																		0

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

ADUANA NACIONAL DE BOLIVIA
 PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2019
 UNIDAD DE SERVICIO A OPERADORES
 4ta MODIFICACIÓN POA PPTO 01 POA

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	USOGC1.3.1.1	Implementar medidas para prevenir y procesar la comisión de hechos de corrupción y contravenciones de orden administrativo y/o aduanero																		0
42	USOGC1.3.1.1.1	Ejecutar las acciones del Plan de Riesgos para la prevención de actos de corrupción	Jefe Unidad de Servicio a Operadores	4	Cantidad de riesgos mitigados según Acciones comprometidas	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2	Informes, CI u otros		0
43	USOGC1.4	Desarrollar las capacidades internas necesarias para conducir y ejecutar el proceso de modernización aduanera.																		126,034
44	USOGC1.4.1	Mejorar la gestión interna orientada al logro de resultados																		61,034
45	USOGC1.4.1.1	Mejorar la coordinación interna de la organización																		0
46	USOGC1.4.1.1.1	Efectuar el Encuentro de USO a nivel nacional de coordinación y definición de aspectos técnicos y operativos respecto a operadores de comercio exterior	Jefe Unidad de Servicio a Operadores	1	Acciones definidas a ser implementadas en la gestión 2020 presentada a Presidencia Ejecutiva	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	Comunicación Interna o Informe	31120	0
47	USOGC1.4.1.1.2	Ejecutar las acciones acordadas en el Encuentro Nacional de USO 2018	Jefe Unidad de Servicio a Operadores	100	(Acciones Ejecutadas / Acciones Comprometidas)*100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100	0	Informe o Comunicación Interna o Actas u otros		0
48	USOGC1.4.1.2	Desarrollar la Gestión de Resultados en la Aduana Nacional																		61,034
49	USOGC1.4.1.2.1	Conciliar con el BCB y BANCO UNION S.A. la recaudación aduanera en efectivo	Jefe Unidad de Servicio a Operadores	12	Periodos de Recaudación conciliada	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Informe o Comunicación Interna o Actas u otros		0
50	USOGC1.4.1.2.2	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	Planilla de control o Cartas o Resoluciones o Comunicaciones Internas		0
51	USOGC1.4.1.2.3	Procesar los trámites de Exenciones Tributarias según normativa	Jefe Unidad de Servicio a Operadores	360	Número de trámites de Exenciones Tributarias atendidos	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	Planillas de control		0
52	USOGC1.4.1.2.4	Procesar DUIs y Regularizaciones de despachos aduaneros solicitados por Instituciones Públicas	Jefe Unidad de Servicio a Operadores	1680	Número de trámites de Despachos Aduaneros atendidos	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	Reporte Web SIDUNEA o planilla de control		0
53	USOGC1.4.1.2.5	Procesar DUIs y Regularizaciones de despachos aduaneros solicitados por EPNEs	Jefe Unidad de Servicio a Operadores	1800	Número de trámites de Despachos Aduaneros de EPNEs atendidos	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	Reporte Web SIDUNEA o planilla de control		0
54	USOGC1.4.1.2.6	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 de OCE 's recibidas)*100	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	Reportes OCEs del Sistema SUMA		0
55	USOGC1.4.1.2.7	Procesar solicitudes de recepción y despacho de correspondencia de la Ventanilla de correspondencia y Despacho Documental	Jefe Unidad de Servicio a Operadores	36000	solicitudes recepcionadas y despachadas	3000	3000	3000	3000	3000	3000	3000	3000	3000	3000	3000	3000	Reporte ANBFLOW o planillas de control		0
56	USOGC1.4.1.2.8	Prestar el servicio de Atención al Cliente en la oficina central de la Aduana Nacional	Jefe Unidad de Servicio a Operadores	30000	Números de usuarios y OCEs atendidos	2500	2500	2500	2500	2500	2500	2500	2500	2500	2500	2500	2500	Registro del sistema informático y planillas de control		0
57	USOGC1.4.1.2.9	Administrar eficientemente la provisión de pasajes y viáticos de la Unidad	Jefe Unidad de Servicio a Operadores	100	(Presupuesto Ejecutado / Presupuesto Programado) *100	0	0	18.52	0	0	22.22	0	0	27.29	0	0	31.97	SIGEP	22110[41,000];22210[20,034]	61,034
58	USOGC1.4.2	Administrar la gestión de riesgos y calidad a nivel institucional																		65,000
59	USOGC1.4.2.1	Implementar la gestión de calidad en la institución																		65,000
60	USOGC1.4.2.1.1	Gestionar la renovación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001 de la Unidad de Servicio a Operadores y ampliación del Proceso de Registro de Operadores de Comercio Exterior a la Gerencia Regional Santa Cruz.	Jefe Unidad de Servicio a Operadores	1	Certificación lograda	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	Informe o Comunicación Interna	25210[40,000];26990[25,000]	65,000