

9

***UNIDAD DE
SERVICIO A
OPERADORES
(USO)***

POA
Gestión 2021
Formulación

Unidad de Planificación Estudios y Control de Gestión
Gerencia General
Aduana Nacional de Bolivia

| Id | Código | Acciones, Operaciones y Tareas | Unidad Ejecutora | Responsable REACP | Comienzo | Fin | 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 | | | 04/01/21 | 31/12/21 | | | | | | | | | | | | | | | | | 105,000 | |
| 2 | USOGC1.1 | Mejorar la eficiencia de la operativa aduanera y la prestación de servicios aduaneros para su ejecución y el voluntario cumplimiento. | | | 04/01/21 | 31/12/21 | | | | | | | | | | | | | | | | | 45,000 | |
| 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 | | | 04/01/21 | 31/12/21 | | | | | | | | | | | | | | | | | 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 | | | 04/01/21 | 30/07/21 | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | |
| 5 | USOGC1.1.1.1.1 | Actualizar el Procedimiento de Exención de Tributos | Unidad de Servicio a Operadores | Responsable de Exenciones Tributarias | 04/01/21 | 30/07/21 | 1 | Procedimiento 0 actualizado, aprobado e implementado | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | Resolución o Comunicación Interna o Informe | | 0 |
| 6 | USOGC1.1.1.2 | Evaluar de forma periódica la eficiencia operativa, atención de requerimiento del usuarios, cumplimiento de requerimientos estratégicos y operativos de la institución | | | 04/01/21 | 31/12/21 | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | |
| 7 | USOGC1.1.1.2.1 | Supervisar la ejecución del Plan Operativo de Fiabilidad y atención a operadores de comercio exterior que realizan los USOs Regionales | Unidad de Servicio a Operadores | Jefe Unidad de Servicio a Operadores | 01/09/21 | 30/11/21 | 6 | Evaluaciones realizadas 0 a nivel regional | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 3 | 0 | Comunicación Interna o Informe | | 0 |
| 8 | USOGC1.1.1.2.2 | Procesar solicitudes de certificaciones y/o rectificaciones de PTAs - COPOS | Unidad de Servicio a Operadores | Responsable de PTAs COPOS | 04/01/21 | 31/12/21 | 420 | Solicitudes atendidas 35 | 35 | 35 | 35 | 35 | 35 | 35 | 35 | 35 | 35 | 35 | 35 | 35 | 35 | Reporte del sistema informático o registro en planillas | | 0 |
| 9 | USOGC1.1.1.2.3 | Procesar los trámites de Exenciones Tributarias según normativa | Unidad de Servicio a Operadores | Responsable de Exenciones Tributarias | 04/01/21 | 31/12/21 | 360 | Número de trámites de 30 Exenciones Tributarias atendidos | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | Reporte del sistema informático o registro en planillas | | 0 |
| 10 | USOGC1.1.1.2.4 | Procesar DULs y Regularizaciones de despachos aduaneros solicitados por Instituciones Públicas | Unidad de Servicio a Operadores | Supervisor de Despachos Oficiales | 04/01/21 | 31/12/21 | 1800 | Número de trámites de 150 Despachos Aduaneros atendidos | 150 | 150 | 150 | 150 | 150 | 150 | 150 | 150 | 150 | 150 | 150 | 150 | 150 | Registro ANBFlow o Registro en planillas | | 0 |
| 11 | USOGC1.1.1.2.5 | Procesar DULs y Regularizaciones de despachos aduaneros solicitados por EPNEs | Unidad de Servicio a Operadores | Supervisor de Despachos Oficiales | 04/01/21 | 31/12/21 | 1800 | Número de trámites de 150 Despachos Aduaneros de EPNEs atendidos | 150 | 150 | 150 | 150 | 150 | 150 | 150 | 150 | 150 | 150 | 150 | 150 | 150 | Registro ANBFlow o Registro en planillas | | 0 |
| 12 | USOGC1.1.2 | Mejorar el servicio al operador de comercio exterior a través de procesos integrales de prestación de servicios | | | 04/01/21 | 31/12/21 | | | | | | | | | | | | | | | | | 45,000 | |
| 13 | USOGC1.1.2.1 | Implementar plataformas de atención al operador | | | 04/01/21 | 31/12/21 | | | | | | | | | | | | | | | | | 45,000 | |
| 14 | USOGC1.1.2.1.1 | Realizar la Encuesta de Satisfacción de Operadores de Comercio Exterior | Unidad de Servicio a Operadores | Responsable de Servicio a Operadores | 04/01/21 | 30/07/21 | 1 | Encuesta y 0 recomendaciones remitidos a Gerencia General | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | Comunicación Interna o Informe | | 0 |
| 15 | 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 2020 | Unidad de Servicio a Operadores | Responsable de Servicio a Operadores | 04/01/21 | 30/07/21 | 100 | ((Nro de acciones 0 ejecutadas/Nro de acciones comprometidas del Plan.) * 100 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 100 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | Comunicación Interna o Informe | | 0 |
| 16 | USOGC1.1.2.1.3 | Atender las solicitudes de información del SIDQ y otras en la oficina de Call Center | Unidad de Servicio a Operadores | Responsable de Call Center | 04/01/21 | 31/12/21 | 14400 | Números de usuarios y 1200 OCEs atendidos | 1200 | 1200 | 1200 | 1200 | 1200 | 1200 | 1200 | 1200 | 1200 | 1200 | 1200 | 1200 | 1200 | Reporte del sistema informático o registro en planillas | | 0 |
| 17 | USOGC1.1.2.1.4 | Realizar la verificación de los registros de OCE´s en el SUMA para su posterior envío a la Plataforma de Atención al Cliente | Unidad de Servicio a Operadores | Responsable de Servicio a Operadores | 04/01/21 | 31/12/21 | 98 | % = (Nro de 98 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 | Reporte del sistema informático | | 0 |
| 18 | USOGC1.1.2.1.5 | Procesar solicitudes de recepción y despacho de correspondencia de la Ventanilla de correspondencia y Despacho Documental | Unidad de Servicio a Operadores | Responsable de Correspondencia | 04/01/21 | 31/12/21 | 38400 | solicitudes 3200 recepcionadas y despachadas | 3200 | 3200 | 3200 | 3200 | 3200 | 3200 | 3200 | 3200 | 3200 | 3200 | 3200 | 3200 | 3200 | Reportes ANBflow | | 0 |
| 19 | USOGC1.1.2.1.6 | Prestar el servicio de Atención al Cliente en la oficina central de la Aduana Nacional | Unidad de Servicio a Operadores | Responsable de Plataforma de Atención | 04/01/21 | 31/12/21 | 9600 | Números de usuarios y 800 OCEs atendidos | 800 | 800 | 800 | 800 | 800 | 800 | 800 | 800 | 800 | 800 | 800 | 800 | 800 | Reporte del sistema informático o registro en planillas 39500[25,000]:34500[20,000] | | 45,000 |
| 20 | USOGC1.1.3 | Facilitar el pago de tributos aduaneros | | | 04/01/21 | 31/12/21 | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | |

| Id | Código | Acciones, Operaciones y Tareas | Unidad Ejecutora | Responsable REACP | Comienzo | Fin | Meta Anual | Indicador | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | Fuente o Medio de Verificación | Partida Presupuestaria | Presupuesto |
|----|----------------|--|---------------------------------|--|----------|----------|------------|---|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|--------------------------------|-----------------------------|-------------|
| 21 | USOGC1.1.3.1 | Implementar otras formas de pago para operaciones aduaneras | | | 04/01/21 | 31/12/21 | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 |
| 22 | USOGC1.1.3.1.1 | Realizar el seguimiento al cumplimiento del contrato de prestación del servicio de recaudación de Tributos Aduaneros con el Banco Unión S.A. | Unidad de Servicio a Operadores | Supervisor de Recaudaciones | 04/01/21 | 29/10/21 | 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 |
| 23 | USOGC1.1.3.1.2 | Conciliar con el Banco Central de Bolivia y BANCO UNIÓN S.A. la recaudación aduanera en efectivo | Unidad de Servicio a Operadores | Supervisor de Recaudaciones | 04/01/21 | 31/12/21 | 12 | Periodos de Recaudación conciliada | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | Comunicación Interna o Informe | | 0 |
| 24 | 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. | | | 04/01/21 | 31/12/21 | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 |
| 25 | USOGC1.2.1 | Fortalecer los controles aduaneros con la implementación de instrumentos de la gestión de riesgos de operaciones aduaneras | | | 01/06/21 | 30/07/21 | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 |
| 26 | USOGC1.2.1.1 | Efectuar acciones preventivas para mitigar el riesgo | | | 01/06/21 | 30/07/21 | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 |
| 27 | USOGC1.2.1.1.1 | Elaborar el proyecto del Plan Operativo de Fiabilidad de Operadores de Comercio Exterior - Posterior a su habilitación, Gestión 2022 | Unidad de Servicio a Operadores | Jefe Unidad de Servicio a Operadores | 01/06/21 | 30/07/21 | 1 | Proyecto aprobado por GG | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | Comunicación Interna o Informe | | 0 |
| 28 | USOGC1.2.2 | Mejora de eficiencia de ejecución de procesos de determinación y sanción aduanera | | | 04/01/21 | 31/12/21 | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 |
| 29 | USOGC1.2.2.1 | Mejorar la eficiencia de los procesos de disposición de mercancías: adjudicación, subasta, destrucción. | | | 04/01/21 | 31/12/21 | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 |
| 30 | USOGC1.2.2.1.1 | Efectuar los procesos de adjudicación de mercancías a nivel interinstitucional | Unidad de Servicio a Operadores | Responsable de Adjudicación y Subastas | 04/01/21 | 31/12/21 | 24 | Adjudicaciones ejecutadas | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | Comunicación Interna o Informe | | 0 |
| 31 | USOGC1.2.2.1.2 | Ejecutar los procesos de las Subasta Electrónicas de mercancías | Unidad de Servicio a Operadores | Responsable de Adjudicación y Subastas | 04/01/21 | 31/12/21 | 4 | Evaluaciones sobre Subastas ejecutadas | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | Comunicación Interna o Informe | | 0 |
| 32 | USOGC1.3 | Desarrollar las capacidades internas necesarias para conducir y ejecutar el proceso de modernización aduanera. | | | 04/01/21 | 29/10/21 | | | | | | | | | | | | | | | | | 60,000 |
| 33 | USOGC1.3.1 | Mejorar la gestión interna orientada al logro de resultados | | | 04/01/21 | 29/10/21 | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 |
| 34 | USOGC1.3.1.1 | Mejorar la coordinación interna de la organización | | | 04/01/21 | 29/10/21 | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 |
| 35 | USOGC1.3.1.1.1 | Efectuar el Encuentro de USO a nivel nacional de coordinación y definición de aspectos técnicos y operativos respecto a operadores de comercio exterior | Unidad de Servicio a Operadores | Jefe Unidad de Servicio a Operadores | 04/01/21 | 29/10/21 | 1 | Acciones definidas a ser implementadas presentada a Presidencia Ejecutiva | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | Comunicación Interna o Informe | | 0 |
| 36 | USOGC1.3.1.2 | Organizar los documentos de carácter administrativo y aduanero | | | 01/09/21 | 29/10/21 | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 |
| 37 | USOGC1.3.1.2.1 | Actualizar el Repositorio de documentación administrativa y aduanera (procedimientos, reglamentos, instructivos, guías, circulares y otros de carácter similar) | Unidad de Servicio a Operadores | Jefe Unidad de Servicio a Operadores | 01/09/21 | 29/10/21 | 1 | Repositorio actualizado | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | Comunicación Interna o Informe | | 0 |
| 38 | USOGC1.3.2 | Administrar la gestión de riesgos y calidad a nivel institucional | | | 04/01/21 | 29/10/21 | | | | | | | | | | | | | | | | | 60,000 |
| 39 | USOGC1.3.2.1 | Implementar la gestión de calidad en la institución | | | 04/01/21 | 29/10/21 | | | | | | | | | | | | | | | | | 60,000 |
| 40 | USOGC1.3.2.1.1 | Gestionar el seguimiento para el mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001 del Registro de Operadores de Comercio Exterior en la Oficina Central y ampliación del sistema en la Gerencia Regional Santa Cruz | Unidad de Servicio a Operadores | Responsable de Servicio a Operadores | 04/01/21 | 29/10/21 | 1 | Plan de acción cumplida | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | Comunicación Interna o Informe | 25210[35,000];26990[25,000] | 60,000 |
| 41 | USOGC1.3.2.1.2 | Implementar las acciones definidas en el Plan de Riesgos Internos de la AN | Unidad de Servicio a Operadores | Jefe Unidad de Servicio a Operadores | 04/01/21 | 30/07/21 | 1 | Cantidad de riesgos mitigados según Acciones comprometidas | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | Comunicación Interna o Informe | | 0 |