

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	<b>Objetivo Estratégico Fundamental AN</b>			04/01/21	31/12/21																	105,000	
2	USOGC1.1	<b>Mejorar la eficiencia de la operativa aduanera y la prestación de servicios aduaneros para su ejecución y el voluntario cumplimiento.</b>			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	<b>Evaluar de forma periódica la eficiencia operativa, atención de requerimiento del usuarios, cumplimiento de requerimientos estratégicos y operativos de la institución</b>			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	<b>Mejorar el servicio al operador de comercio exterior a través de procesos integrales de prestación de servicios</b>			04/01/21	31/12/21																	45,000	
13	USOGC1.1.2.1	<b>Implementar plataformas de atención al operador</b>			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	<b>Facilitar el pago de tributos aduaneros</b>			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	<b>Implementar otras formas de pago para operaciones aduaneras</b>			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	<b>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.</b>			04/01/21	31/12/21																	0
25	USOGC1.2.1	<b>Fortalecer los controles aduaneros con la implementación de instrumentos de la gestión de riesgos de operaciones aduaneras</b>			01/06/21	30/07/21																	0
26	USOGC1.2.1.1	<b>Efectuar acciones preventivas para mitigar el riesgo</b>			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	<b>Mejora de eficiencia de ejecución de procesos de determinación y sanción aduanera</b>			04/01/21	31/12/21																	0
29	USOGC1.2.2.1	<b>Mejorar la eficiencia de los procesos de disposición de mercancías: adjudicación, subasta, destrucción.</b>			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	<b>Desarrollar las capacidades internas necesarias para conducir y ejecutar el proceso de modernización aduanera.</b>			04/01/21	29/10/21																	60,000
33	USOGC1.3.1	<b>Mejorar la gestión interna orientada al logro de resultados</b>			04/01/21	29/10/21																	0
34	USOGC1.3.1.1	<b>Mejorar la coordinación interna de la organización</b>			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	<b>Organizar los documentos de carácter administrativo y aduanero</b>			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	<b>Administrar la gestión de riesgos y calidad a nivel institucional</b>			04/01/21	29/10/21																	60,000
39	USOGC1.3.2.1	<b>Implementar la gestión de calidad en la institución</b>			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