



Aduana Nacional

GERENCIA NACIONAL JURIDICA

CIRCULAR No. 213/2015

La Paz, 09 de octubre de 2015

REF: RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° RD 02-019-15 DE 06/10/2015, QUE APRUEBA EL “REGLAMENTO INTERNO ESPECÍFICO DE TRATO PREFERENTE A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES, MUJERES EMBARAZADAS Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD”.

Para su conocimiento y difusión, se remite la Resolución de Directorio N° RD 02-019-15 de 06/09/2015, que aprueba el “Reglamento Interno Específico de Trato Preferente a las Personas Adultas Mayores, Mujeres Embarazadas y Personas con Discapacidad”.



MJPP/aql


María José Postigo Pacheco
Gerente Nacional Jurídica a.i.
ADUANA NACIONAL DE BOLIVIA



Aduana Nacional

RESOLUCIÓN No. RD 02 -019-15

La Paz, 06 OCT 2015

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Que la Constitución Política del Estado en su Sección VII, artículos 67 y 68, determina los Derechos de la Personas Adultos Mayores, señalando que el Estado adoptará políticas públicas para la protección, atención, recreación, descanso y ocupación social de las personas adultos mayores de acuerdo con sus capacidades y posibilidades.

Que la Ley Contra el Racismo y toda Forma de Discriminación N° 045 de 08/10/2010, en su artículo 6 (Prevención y Educación), Numeral II (En el ámbito de la administración pública), señala como deber del Estado definir y adoptar una política pública de prevención y lucha contra el racismo y toda forma de discriminación, con perspectiva de género y generacional, de aplicación en todos los niveles territoriales nacionales, departamentales y municipales, que contengan las siguientes acciones:

- "a) Capacitar a las servidoras y servidores de la administración pública sobre las medidas de prevención, sanción y eliminación del racismo y toda forma de discriminación.*
- c) Promover políticas institucionales de prevención y lucha contra el racismo y la discriminación en los sistemas de educación, salud y otros de prestación de servicios públicos, que incluyan.*
- d) Adopción de procedimientos o protocolos para la atención de poblaciones específicas.*
- e) Promover la ética funcionaria y el buen trato en la atención de la ciudadanía.*
- f) Garantizar que los sistemas políticos y jurídicos reflejen la plurinacionalidad del Estado boliviano en el marco de los Derechos Humanos."*

Que dentro del marco de la Ley N° 369 de 01/05/2013, General de las Personas Adultas Mayores, tiene por objeto regular los derechos, garantías y deberes de las personas adultas mayores, así como la institucionalidad para su protección. En ese marco legal, también se establece que las instituciones públicas y privadas brindarán trato preferente a las personas adultas mayores de acuerdo a los siguientes criterios:

G.G.
Alberto A.
Pozo P.
A.N.B.

G.G.
Danyza
Peñe
A.N.B.

- ✓ *"Uso eficiente de los tiempos de atención.*
- ✓ *Capacidad de respuesta institucional.*
- ✓ *Capacitación y sensibilización del personal.*
- ✓ *Atención personalizada y especializada.*
- ✓ *Trato con calidad y calidez, erradicación de toda forma de maltrato y;*
- ✓ *Uso del idioma materno y otros."*

D.A.L.
Ma. de Estímulo
Peñeros Ch.

Que por disposición del artículo 6 del Decreto Supremo N° 1807 de 27/11/2013, que tiene por objeto Reglamentar la Ley N° 369, estableciendo los mecanismos y procedimientos

D.A.L.
Marisa F.
Orellana
A.N.B.



Aduana Nacional

para su implementación, señala que las instituciones públicas y privadas deberán aprobar difundir e implementar sus reglamentos internos específicos sobre trato preferente, que contemplen todos los criterios establecidos en el artículo 7 del prenombrado cuerpo legal.

Que el Informe AN-DRAHC- 0505/2015 de 04/09/2015, elaborado por el Departamento de Recursos Humanos dependiente de la Gerencia Nacional de Administración y Finanzas de la Aduana Nacional, concluye que: "(...) *toda vez que se aceptaron e incluyeron las observaciones y recomendaciones efectuadas por la Gerencia Nacional Jurídica, la aprobación, difusión e implementación del Reglamento Interno de Trato Preferente a las Personas Adultas Mayores, Mujeres Embarazadas y Personas con Discapacidad, está enmarcada en la normativa vigente y no contraviene lo establecido en la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, Ley 369 Ley General de las Personas Adultas o su reglamento, la Ley 045 Ley contra el Racismo y Toda Forma de Discriminación, su reglamento u otras disposiciones legales vigentes*".

Que el Informe Legal AN-GNJGC- DALJC N° 1174/2015 de 25/09/2015, de la Gerencia Nacional Jurídica, concluye que el Proyecto de Reglamento Interno Específico de Trato Preferente a las Personas Adultas Mayores, Mujeres Embarazadas y Personas con Discapacidad, elaborado por el Departamento de Recursos Humanos dependiente de la Gerencia Nacional de Administración y Finanzas, en observancia del Decreto Supremo N° 762 que aprueba el Reglamento a la Ley Contra el Racismo y Toda Forma de Discriminación, es necesario, procedente y no contraviene la normativa vigente; consecuentemente, recomienda su aprobación por el Directorio de la Aduana Nacional, en el marco de lo dispuesto por el artículo 37 inciso r) de la Ley General de Aduanas N° 1990, el artículo 33, inciso b) del Reglamento a la Ley General de Aduanas aprobado por el Decreto Supremo N° 25870 y el artículo 8 inciso b) del Estatuto de la Aduana Nacional aprobado por RD 02-030-07 de 21/12/2007.

G.G.
D.A.
A.N.B.

Que el artículo 37 de la Ley General de Aduanas, regula las atribuciones del Directorio de la Aduana Nacional, es así que en el inciso r) establece: "*Aprobar, modificar, e interpretar el estatuto y reglamentos de la Aduana Nacional, por dos tercios de votos de la totalidad de sus miembros*".

G.G.
D.A.
A.N.B.

Que en ejercicio de la facultad conferida por el artículo 33 inciso b) del Reglamento de la Ley General de Aduanas, que otorga al Directorio la atribución de aprobar, modificar e interpretar el Estatuto y los Reglamentos Internos de la Aduana Nacional, en concordancia con lo dispuesto por el artículo 8 del Estatuto de la Aduana Nacional que establece la facultad normativa y de aprobación de Reglamentos Específicos al Directorio.

D.A.
M.A.
A.N.B.

POR TANTO:

El Directorio de la Aduana Nacional, en uso de las atribuciones conferidas por Ley,

D.A.L
Mansol B.
Orellana E.
G.N.P.

RESUELVE:



Aduana Nacional

RESUELVE:

PRIMERO. Aprobar el “Reglamento Interno Especifico de Trato Preferente a las Personas Adultas Mayores, Mujeres Embarazadas y Personas con Discapacidad”, que en anexo forma parte de la presente Resolución, documento que entrará en vigencia a partir de su publicación.

SEGUNDO. El Reglamento Interno Especifico de Trato Preferente a las Personas Adultas Mayores, Mujeres Embarazadas y Personas con Discapacidad de la Aduana Nacional, será difundido y promovido a través del Departamento de Recursos Humanos dependiente de la Gerencia Nacional de Administración y Finanzas, velando por su estricto cumplimiento.

Todos los servidores públicos de la Aduana Nacional quedan encargados de observar y cumplir lo dispuesto por la presente Resolución Administrativa.

Regístrese, comuníquese y cúmplase.

G.G.
A.P.
P.O.P.
A.N.B.

D.A.L.
Ma. de F. ...
P. ...
A.N.B.

D.A.L.
Marisol B.
Orellana E.
A.N.B.

G.G.
Dannita I.
Peña G.
A.N.B.

DIR: MDAV/MAEV/SAC/EMG/FFE
GG: APP
GNJ: MJPP/MFP/MOB
HR: GRLGZ2015-5292
Categoría I

[Signature]
Magali Eliana Angulo Vaca
Directora
ADUANA NACIONAL DE BOLIVIA

[Signature]
Silvano Arancibia Colque
DIRECTOR
Aduana Nacional de Bolivia

[Signature]
Elia R. Murillo Cabrera
DIRECTORA
Aduana Nacional de Bolivia

[Signature]
Fredy Cruz Franco Escalera
DIRECTOR
Aduana Nacional de Bolivia

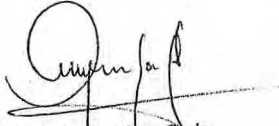
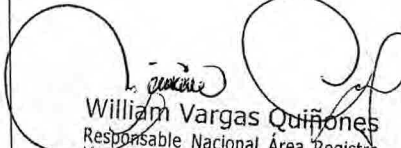



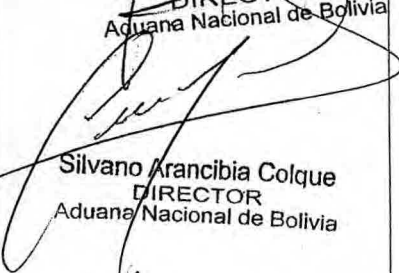

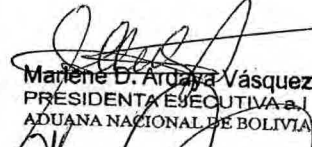

[Signature]
Marlene D. Ardaya Vásquez
PRESIDENTA EJECUTIVA a.i.
ADUANA NACIONAL DE BOLIVIA



Aduana Nacional

ADUANA NACIONAL
GERENCIA NAL. DE ADM. Y FINANZAS
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

REGLAMENTO INTERNO DE TRATO PREFERENTE
A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES,
MUJERES EMBARAZADAS Y PERSONAS CON
DISCAPACIDAD

<p>Elaborado: Departamento de Recursos Humanos Fecha:</p> <p> Norah A. Mendoza Soria Jefe Dpto. Recursos Humanos a.i. ADUANA NACIONAL DE BOLIVIA</p> <p> William Vargas Quiñones Responsable Nacional Área Registro Movilidad De Personal Y Regimen Laboral Aduana Nacional de Bolivia</p> <p>Sellos y Firmas</p>	<p>Revisado: Gerencia Nacional de Administración y Finanzas Fecha:</p> <p> Mildred Gloria Perez Paputsachtis GERENTE NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS a.i. ADUANA NACIONAL</p> <p>Sellos y Firmas</p> <p>Revisado: Gerencia General Fecha:</p> <p> Alberto Pozo Peñaranda Gerente General a.i. ADUANA NACIONAL DE BOLIVIA</p> <p>Sellos y Firmas</p>	<p>Aprobado:  Fecha: Freddy Cruz Franco Escalera DIRECTOR Aduana Nacional de Bolivia</p> <p> Silvano Arancibia Colque DIRECTOR Aduana Nacional de Bolivia</p> <p> Elia R. Murillo Cabrera DIRECTORA Aduana Nacional de Bolivia</p> <p> Mariene D. Ardaya Vásquez PRESIDENTA EJECUTIVA a.i. ADUANA NACIONAL DE BOLIVIA</p> <p> Magali Eliana Angulo Vaca Directora ADUANA NACIONAL DE BOLIVIA</p> <p>Sellos y Firmas</p>
--	--	---

Versión	01			
Fecha				

REGLAMENTO INTERNO DE TRATO PREFERENTE A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES, MUJERES EMBARAZADAS Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD

**REGLAMENTO INTERNO DE TRATO PREFERENTE
A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES,
MUJERES EMBARAZADAS Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD**

CAPÍTULO I: GENERALIDADES

Artículo 1.- (Finalidad del Reglamento Interno)

El presente Reglamento Interno de Trato Preferente tiene la finalidad de garantizar los derechos y la protección de las Personas Adultas Mayores, Mujeres Embarazadas y Personas con Discapacidad, en los servicios que brinda la Aduana Nacional (AN), en el marco de lo establecido en la Ley 369 Ley General de las Personas Adultas Mayores, Ley N° 045 Ley contra El Racismo y Toda Forma de Discriminación y sus disposiciones reglamentarias.

Artículo 2° (Marco Jurídico)

El Reglamento Interno de Trato Preferente a las Personas Adultas Mayores, Mujeres Embarazadas y Personas con Discapacidad de la Aduana Nacional se sustenta en las siguientes disposiciones legales:

- a) Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia.
- b) Ley 369 Ley General de las Personas Adultas Mayores, de 1° de mayo de 2013.
- c) Decreto Supremo N° 1807 de 27 de noviembre de 2013, que reglamenta la Ley 369 Ley General de las Personas Adultas Mayores.
- d) Ley 045 Ley contra el Racismo y Toda Forma de Discriminación, de 8 de octubre de 2010.
- e) Decreto Supremo N° 762 de 5 de enero de 2011, que aprueba el Reglamento a la Ley contra el Racismo y Toda Forma de Discriminación.
- f) Otras Disposiciones legales vigentes.

Artículo 3° (Artículo de Seguridad)

En caso de existir dudas, contradicciones, omisiones o diferencias en la aplicación del Reglamento Interno de Trato Preferente a las Personas Adultas Mayores, Mujeres Embarazadas y Personas con Discapacidad, se recurrirá a la normativa superior vigente sobre la materia.



Artículo 4° (Ámbito de Aplicación)

- a) El presente Reglamento Interno de Trato Preferente a las Personas Adultas Mayores, Mujeres Embarazadas y Personas con Discapacidad rige para todos los servidores públicos de la Aduana Nacional.
- b) El conocimiento del presente Reglamento Interno de Trato Preferente a las Personas Adultas Mayores, Mujeres Embarazadas y Personas con Discapacidad es obligación de cada servidor público, no pudiendo alegar desconocimiento del mismo.
- c) Todo servidor público de la Aduana Nacional, sin distinción de jerarquía asume plena responsabilidad por sus acciones u omisiones, debiendo, conforme a disposición legal aplicable, rendir cuentas ante la autoridad o instancia correspondiente, por la forma de su desempeño y los resultados del mismo.

D.R.H.
Norah A.
Mendoza S.
A.N.B.

D.R.H.
William H.
Vargas C.
A.N.B.

REGLAMENTO INTERNO DE TRATO PREFERENTE A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES, MUJERES EMBARAZADAS Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Artículo 5° (Titulares del Derecho a Trato Preferente)

Son titulares del derecho a recibir trato preferente las personas de sesenta (60) o más años de edad, mujeres embarazadas y personas con discapacidad.

Artículo 6. (Definición de Trato Preferente)

Es el conjunto de caracteres que buscan garantizar un trato prioritario y digno en la atención prestada a las personas adultas mayores, mujeres embarazadas y personas con discapacidad en la institución.

Artículo 7° (Responsables de la Aplicación)

El presente Reglamento es de aplicación obligatoria para todas y todos los servidores públicos bajo relación de dependencia de la Aduana Nacional, independientemente de su nivel o jerarquía o de su fuente de remuneración, que prestan servicios a personas adultas mayores, mujeres embarazadas y/o personas con discapacidad.

Artículo 8° (Ética Pública)

La actividad de los servidores públicos de la AN debe estar inspirada en principios y valores éticos contenidos establecidos por la Constitución Política del Estado Plurinacional y precisados en el Código de Ética de la Aduana Nacional.

CAPITULO II

TRATO PREFERENTE AL ACCESO A LOS SERVICIOS

Artículo 9° (Criterios)

Las servidoras y los servidores públicos de la Aduana Nacional que brindan servicios de atención a las personas adultas mayores, se regirán de acuerdo a los siguientes criterios de trato preferente:

- a) **Uso eficiente de los tiempos de atención.** Se priorizará la atención en los servicios a las personas adultas mayores, mujeres embarazadas y personas con discapacidad; asimismo, el tiempo de espera para la atención no excederá de 30 minutos desde el momento que llegue a solicitar atención en las instalaciones de la Aduana Nacional.
- b) **Capacidad de respuesta institucional.** Se otorgará una respuesta pronta, oportuna y adecuada a las solicitudes de las personas adultas mayores, mujeres embarazadas y personas con discapacidad; asimismo, se desarrollarán e implementarán mecanismos que permitan proporcionar información y orientación a esta población, dando cumplimiento a plazos establecidos, respecto a los servicios que brinda la Aduana Nacional, además en todo momento se guiará y apoyará en su trámite a la persona adulta mayor, mujer embarazada y persona con discapacidad.
- c) **Capacitación y sensibilización del Personal.** El Departamento de Recursos Humanos incluirá en sus procesos de Inducción de Personal y en las capacitaciones internas al personal de la Aduana Nacional la socialización sobre los derechos de las personas adultas mayores, mujeres embarazadas y personas con discapacidad.

D.R.H.
Nora H.
Wendoza S.

D.R.H.
William H.
Vargas G.
A.N.B.

REGLAMENTO INTERNO DE TRATO PREFERENTE A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES, MUJERES EMBARAZADAS Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD

- d) **Atención personalizada y especializada.** Las dependencias de la Aduana Nacional, que por la naturaleza de sus funciones presten atención al público, tendrán la obligación de brindar una atención singular e individualizada a las personas adultas mayores, mujeres embarazadas y personas con discapacidad, con la habilitación de ventanillas especiales cuando corresponda y/o prioridad en las filas, además de la incorporación de señaléticas, en función de sus necesidades, con un trato igualitario y respeto de sus derechos y garantías Constitucionales.
- e) **Trato con calidad y calidez humana.** Con la finalidad de contribuir al trato con calidad y calidez se brindará una atención respetuosa, cordial, oportuna, diligente, identificándose las demandas y necesidades de las personas adultas mayores, mujeres embarazadas y personas con discapacidad que acudan al servicio, para proporcionar una respuesta adecuada, cubriendo sus necesidades, además de proporcionar una adecuada información sobre la atención que brinda la Aduana Nacional.
- f) **Erradicación de toda forma de maltrato.** Se prohíbe toda forma de maltrato, violencia y/o discriminación a las personas adultas mayores, mujeres embarazadas y personas con discapacidad por parte de las servidoras o servidores públicos de la Aduana Nacional, bajo sanción establecida en el régimen disciplinario del Reglamento Interno de Personal de la Aduana Nacional.
- g) **Uso del idioma materno.** Los servicios que se proporcionen a favor de las personas adultas mayores, mujeres embarazadas y personas con discapacidad se realizará en su idioma materno, cuando así se requiera.

Artículo 9° (Deberes)

Todo trámite administrativo llevado a cabo por persona adultas mayores, mujeres embarazadas y personas con discapacidad ante la Aduana Nacional, se resolverá de manera oportuna, promoviendo un carácter flexible en su solución, de acuerdo a la Ley.



Artículo 10° (Deberes de los Servidores Públicos)

Todas las servidoras y los servidores públicos de la AN, están en la obligación de denunciar ante la autoridad competente cualquier acto de maltrato o violencia cometido contra las personas adultas mayores, mujeres embarazadas y personas con discapacidad que soliciten servicios en las Instalaciones de la Aduana Nacional.

Artículo 11. (Incumplimiento)

La omisión o incumplimiento de lo establecido en el presente Reglamento Interno de Trato Preferente a las Personas Adultas Mayores, Mujeres Embarazadas y Personas con Discapacidad será sancionado conforme lo establecido en el régimen disciplinario del Reglamento Interno de Personal de la Aduana Nacional.

D.R.H.
Norma A.
Mendoza S.

D.R.H.
William H.
Vergés C.
A.N.B.