

|  |                              |              |
|--|------------------------------|--------------|
| <br><b>Aduana Nacional</b> | <b>MANUAL DE<br/>PUESTOS</b> | <b>GNAGC</b> |
|--|------------------------------|--------------|

## I. IDENTIFICACIÓN

|  |   |
|--|---|
| <b>1.1 DENOMINACIÓN DEL PUESTO</b><br><br>CARGO FUNCIONAL:<br><b>TECNICO EN PLATAFORMA DE<br/>ATENCIÓN AL CLIENTE I</b><br>CARGO PLANILLA:<br>TÉCNICO ADUANERO 1 (Ítem N° 332) | <b>1.2 UBICACIÓN</b><br><br>UNIDAD DE SERVICIO A OPERADORES (USO)   |
| <b>1.3 JERARQUÍA</b><br><br>Categoría: OPERATIVO<br>Nivel: 6°  | <b>1.4 DEPENDENCIA</b><br><br>(Jefe inmediato superior)<br><b>JEFE UNIDAD DE SERVICIO A OPERADORES</b><br>(Jefe superior jerárquico)<br>GERENTE GENERAL |
| <b>1.5 LUGAR DE TRABAJO</b><br><br>OFICINA CENTRAL   | <b>1.6 DENOMINACIÓN DEL(OS) PUESTO(S) BAJO SU<br/>SUPERVISIÓN (SI CORRESPONDE)</b><br><br>NINGUNO   |

## II. DESCRIPCIÓN

|   |
|---|
| <b>2.1 OBJETIVO O RESPONSABILIDAD PRINCIPAL DEL PUESTO</b><br><br>Ejecutar actividades emergentes de las necesidades y procesos de mejora permanente de la calidad de los servicios que ofrece la Aduana Nacional de Bolivia a los clientes efectivos y potenciales, así como desarrollar las estrategias de comunicación entre la institución y la sociedad civil, promoviendo una imagen institucional positiva.  |
| <b>2.2 FUNCIONES PRINCIPALES</b><br><br>a) Desarrollar una cultura de servicio al cliente, mejorando la calidad del servicio<br>b) Lograr que los clientes se encuentren mejor informados<br>c) Desarrollar un plan de marketing permanente en el tiempo<br>d) Mantener informados a los clientes<br>e) Planificar y coordinar las mediciones de satisfacción de clientes, analizar resultados u proponer acciones de mejora.<br>f) Mantener reserva y confidencialidad en el tratamiento de la información y documentación.<br>g) Participar en operativos de control y patrullaje contra el contrabando, instruidos por su Jefe Inmediato Superior, Jefe Superior Jerárquico, Gerente General o Presidente Ejecutivo.<br>h) Otras funciones que le sean asignadas en el ámbito de su competencia. |
| <b>2.3 RESULTADOS ESPERADOS</b> (a definirse a inicio de cada gestión en concordancia con el POA)<br><br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención de la oficina de Plataforma de Atención al Cliente.</li> <li>• Otras funciones asignadas por el jefe inmediato superior dentro el ámbito de su competencia.</li> </ul>   |
| <b>2.4 NORMAS A CUMPLIR</b><br><br>Constitución Política del Estado, Ley 1178, Ley General de Aduanas y su Reglamento, Código Tributario Boliviano y su Reglamento, Ley del Estatuto del Funcionario Público y su Reglamento, Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública, Estatuto de la Aduana Nacional, Reglamento Específico de las Normas Básicas del Sistema de Administración de Personal y Reglamento Interno de Personal de la Aduana Nacional, Código de Ética de la Aduana Nacional y normativa vigente aplicable al ejercicio de sus funciones.   |

|  |                              |              |
|--|------------------------------|--------------|
| <br><b>Aduana Nacional</b> | <b>MANUAL DE<br/>PUESTOS</b> | <b>GNAGC</b> |
|--|------------------------------|--------------|

### III. ESPECIFICACIÓN

|  |
|--|
| <b>3.1 REQUISITOS PROFESIONALES</b>  |
| <b>FORMACIÓN ACADÉMICA MÍNIMA EXIGIBLE</b> <p>1. Licenciatura en: a) Auditoría o Contaduría Pública; b) Administración de Empresas c) Economía; d) Informática; e) Química; f) Derecho; g) Comercio Exterior, Política y Administración Aduanera; h) Comercio Internacional, i) Relaciones Internacionales o j) Ingeniería.</p> <b>DOCUMENTO ACADÉMICO EXIGIBLE</b> <p>1. Diploma Académico o Título en Provisión Nacional, a nivel licenciatura, emitido por el Ministerio de Educación, Universidad o el Comité Ejecutivo de la Universidad Boliviana en las carreras señaladas en el numeral 1. del acápite de FORMACIÓN ACADÉMICA MÍNIMA EXIGIBLE.</p> |
| <b>EXPERIENCIA LABORAL MÍNIMA EXIGIBLE</b> <p>1. 2 años de experiencia general.</p>  |

|  |
|--|
| <b>3.2 REQUISITOS PERSONALES</b>   |
| <b>EXIGENCIAS LEGALES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contar con nacionalidad boliviana.</li> <li>• Ser mayor de edad.</li> <li>• Constancia de inscripción en el padrón electoral.</li> <li>• Libreta de servicio militar (varones).</li> <li>• Certificado de Declaración Jurada de Bienes y Rentas.</li> <li>• Formulario de Declaración Jurada de Compatibilidad con la Función Pública Aduanera.</li> <li>• Formulario de Declaración Jurada de Autenticidad del documento académico presentado.</li> <li>• Formulario de Declaración de Adhesión al Código de Ética y Conducta Aduanera.</li> <li>• Informe de Antecedentes Penales emitido por Dirección Nacional de Registro Judicial de Antecedentes Penales.</li> <li>• Certificado de Solvencia Fiscal, emitido por la Contraloría General del Estado.</li> <li>• Acreditar conocimiento o hablar al menos dos idiomas oficiales del país.</li> <li>• No contar con antecedentes de violencia ejercida contra una mujer o cualquier miembro de su familia, que tenga sentencia ejecutoriada en calidad de cosa juzgada.</li> </ul> |
| <b>CUALIDADES PERSONALES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Honestidad.</li> <li>• Adaptabilidad, capacidad de resolución de problemas, toma de decisiones, integridad, rectitud, iniciativa, orientación hacia resultados, perseverancia, motivación al cargo, liderazgo y capacidad para trabajar bajo presión.</li> <li>• Razonamiento lógico, orientación al cliente interno, seguimiento y autogestión.</li> <li>• Buen manejo de relaciones humanas y relaciones públicas.</li> </ul>  |