

|                                                                                                            |                              |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|--------------|
| <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>TÉCNICO EN SERVICIO A OPERADORES I</b><br>CARGO PLANILLA:<br><b>ESPECIALISTA 1 (Ítem N° 247)</b> | <b>1.2 UBICACIÓN</b><br><br>UNIDAD DE SERVICIO A OPERADORES (USO)                                                                                |
| <b>1.3 JERARQUÍA</b><br><br>Categoria: OPERATIVO<br>Nivel: 6°                                                                                                     | <b>1.4 DEPENDENCIA</b><br><br>(Jefe inmediato superior)<br>JEFE UNIDAD DE SERVICIO A OPERADORES<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 SUPERVISIÓN (SI CORRESPONDE)</b><br>NINGUNO.                                                       |

## II. DESCRIPCIÓN

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>2.1 OBJETIVO O RESPONSABILIDAD PRINCIPAL DEL PUESTO</b><br><br>Atender las actividades de desarrollo de cultura de servicio al cliente, mejorando la calidad de la atención; así como ejecutar las actividades necesarias relacionadas con operadores de comercio exterior.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>2.2 FUNCIONES PRINCIPALES</b><br><br>a) Desarrollar una cultura de servicio al cliente, mejorando la calidad de la atención.<br>b) Gestionar las solicitudes de exención tributaria.<br>c) Verificar en el sistema informático SUMA de la Aduana Nacional y gestionar las solicitudes de registro, autorización y habilitación de los Operadores de Comercio Exterior.<br>d) Gestionar las solicitudes de Despachos Aduaneros del sector público.<br>e) Coordinar el proceso de Subasta Electrónica, gestionar la adjudicación de mercancías decomisadas y las declaradas en abandono.<br>f) Verificar las recaudaciones en efectivo y valores, gestión de garantías, deuda tributaria y controlar las obligaciones fiscales.<br>g) Elaborar certificaciones de P.T.A. o COPO de vehículos automotores importados hasta 01/07/1998.<br>h) Administrar usuarios SIDUNEA -- y otros sistemas informáticos de la Aduana Nacional.<br>i) Atender la recepción y despacho de correspondencia interna y externa de la Aduana Nacional.<br>j) Mantener reserva y confidencialidad de la información y documentación.<br>k) 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>l) Otras funciones asignadas por el jefe inmediato superior dentro el ámbito de su competencia. |

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

### 2.3 RESULTADOS ESPERADOS (a definirse a inicio de cada gestión en concordancia con el POA)

- Atención de la oficina de Call Center, desarrollando una cultura de servicio al cliente, mejorando la calidad de la atención.
- Otras funciones asignadas por el jefe inmediato superior dentro el ámbito de su competencia.

### 2.4 NORMAS A CUMPLIR

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 Especifico 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.

## III. ESPECIFICACIÓN

### 3.1 REQUISITOS PROFESIONALES

#### FORMACIÓN ACADÉMICA MÍNIMA EXIGIBLE

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.

#### DOCUMENTO ACADÉMICO EXIGIBLE

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.

#### EXPERIENCIA LABORAL MÍNIMA EXIGIBLE

1. 3 años de experiencia laboral en el área de: a) aduana (área operativa, de asistencia técnica o legal en aduana); b) tributaria; c) recaudaciones o d) financiera.

### 3.2 REQUISITOS PERSONALES

#### EXIGENCIAS LEGALES

- Contar con nacionalidad boliviana.
- Ser mayor de edad.
- Constancia de inscripción en el padrón electoral.
- Libreta de servicio militar (varones).
- Certificado de Declaración Jurada de Bienes y Rentas.
- Formulario de Declaración Jurada de Compatibilidad con la Función Pública Aduanera.
- Formulario de Declaración Jurada de Autenticidad del documento académico presentado.
- Formulario de Declaración de Adhesión al Código de Ética y Conducta Aduanera.
- Informe de Antecedentes Penales emitido por Dirección Nacional de Registro Judicial de Antecedentes Penales.
- Certificado de Solvencia Fiscal, emitido por la Contraloría General del Estado.
- Acreditar conocimiento o hablar al menos dos idiomas oficiales del país.
- No contar con antecedentes de violencia ejercida contra una mujer o cualquier miembro de su familia, que

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

tenga sentencia ejecutoriada en calidad de cosa juzgada.

**CUALIDADES PERSONALES**

- Honestidad.
- 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.
- Razonamiento lógico, orientación al cliente interno, seguimiento y autogestión.
- Buen manejo de relaciones humanas y relaciones públicas.