I. IDENTIFICACIÓN

1.1 DENOMINACIÓN DEL PUESTO	1.2 UBICACIÓN
CARGO FUNCIONAL: **SUPERVISOR DE SERVICIO AL CLIENTE I** CARGO PLANILLA: SUPERVISOR 1 D (ítem N° 376)	DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS
1.3 JERARQUÍA Categoría: OPERATIVO Nivel: 5°	**1.4 DEPENDENCIA** (Jefe inmediato superior) JEFE DEPARTAMENTO ADMINISTRACION DE SISTEMAS (Jefe superior jerárquico) GERENTE NACIONAL DE SISTEMAS
1.5 LUGAR DE TRABAJO OFICINA CENTRAL	**1.6 DENOMINACIÓN DEL(OS) PUESTO(S) BAJO SU SUPERVISIÓN (SI CORRESPONDE)** TECNICO EN ADMINISTRACION DE SISTEMAS II

II. DESCRIPCIÓN

2.1 OBJETIVO O RESPONSABILIDAD PRINCIPAL DEL PUESTO

Supervisar y verificar la retroalimentación del funcionamiento y estado de los diferentes sistemas a través de la asistencia en temas técnicos relacionados al cliente externo e interno de los sistemas informáticos implementados en la Aduana Nacional.

2.2 FUNCIONES PRINCIPALES

a) Definir e implementar metodologías para la atención de calidad a clientes externos como internos.
b) Atender a los clientes internos y externos sobre problemas o temas técnicos relacionados a los sistemas informáticos de la Aduana Nacional.
c) Participar de las implementaciones en las administraciones de aduana de los sistemas informáticos
d) Participar y ejecutar capacitaciones a usuarios internos y externos sobre el uso y funcionamiento de los diferentes sistemas informáticos.
e) Brindar soporte técnico funcional en el uso de sistemas informáticos implementados en la institución
f) Retroalimentar información a los departamentos de la Gerencia Nacional de Sistemas sobre temas relacionados al estado y funcionarniento de los sistemas informáticos.
g) Realizar las configuraciones a los sistemas informáticos de acuerdo al ámbito de su competencia.
h) Supervisar el equipo de trabajo asignado bajo su dependencia.
i) Mantener reserva y confidencialidad en el tratamiento de la información y documentación.
j) Realizar otras actividades que sean solicitadas por el superior en el campo de su competencia.

D.R.H. Carlos A. Calderón S. A.N.

D.R.H. [illegible] A.N.

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

- Supervisar la adecuada atención de las diferentes modalidades de atención al cliente.
- Efectuar la verificación e identificación de las fallas en los sistemas informáticos y comunicar a las áreas que correspondan.
- Realizar actividades de atención al Cliente sobre el manejo de los Sistemas Informáticos.
- Efectuar actividades relacionadas con la administración de los sistemas informáticos y bases de datos
- Realizar el monitoreo de la operatividad de los sistemas informáticos
- Realizar la capacitación funcional de los sistemas informáticos a funcionarios de la institución y a operadores de comercio exterior.
- Otras actividades no programadas.

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 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) Informática; b) Ingeniería de Sistemas; c) Ingeniería Electrónica o d) Ingeniería Informática.

DOCUMENTO ACADÉMICO EXIGIBLE

1. Título en Provisión Nacional o Diploma Académico, emitido por el Ministerio de Educación, Universidad o el Comité Ejecutivo de la Universidad Boliviana, a nivel licenciatura, en las carreras señaladas el numeral del acápite de FORMACIÓN ACADÉMICA MÍNIMA EXIGIBLE.

EXPERIENCIA LABORAL MÍNIMA EXIGIBLE

1. 3 años de experiencia laboral en administración y operación de sistemas informáticos desarrollados bajo la plataforma Oracle y SQL Server. Preferentemente en operación de sistemas informáticos de gestión aduanera.

3.2 REQUISITOS PERSONALES

EXIGENCIAS LEGALES

D.R.H. Carlos A. Calderon S. A.N.

D.R.H. A.N.

- 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 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.
- Planificación, organización, atención y concentración.
- Buen manejo de relaciones humanas y relaciones públicas.

D.R.H. Carlos A. Calderón S. A.N.

D.R.H. A.N.