

	<p>MANUAL DE PUESTOS</p>	<p>GNAGC</p>	
---	------------------------------	--------------	---

I. IDENTIFICACIÓN

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

II. DESCRIPCIÓN

<p>2.1 OBJETIVO O RESPONSABILIDAD PRINCIPAL DEL PUESTO</p> <p>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.</p>
<p>2.2 FUNCIONES PRINCIPALES</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 funcionamiento 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) Presentar informes técnicos a su inmediato superior. j) Mantener reserva y confidencialidad en el tratamiento de la información y documentación. k) Realizar otras actividades que sean solicitadas por el superior en el campo de su competencia.

	<p>MANUAL DE PUESTOS</p>	<p>GNAGC</p>	
---	------------------------------	--------------	---

<p>2.3 RESULTADOS ESPERADOS (a definirse a inicio de cada gestión en concordancia con el POA)</p>
<ul style="list-style-type: none"> • 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. • 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.
<p>2.4 NORMAS A CUMPLIR</p>
<p>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.</p>

III. REQUISITOS PROFESIONALES

<p>3.1 FORMACIÓN ACADÉMICA MÍNIMA EXIGIBLE</p>
<p>Licenciatura en: a) Informática; b) Ingeniería de Sistemas; c) Ingeniería Electrónica o d) Ingeniería Informática.</p>
<p>3.1.1 DOCUMENTO ACADÉMICO EXIGIBLE</p>
<p>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.</p>

<p>3.2 EXPERIENCIA LABORAL MÍNIMA EXIGIBLE</p>
<p>3 años de experiencia laboral en atención y soporte técnico en la operación de sistemas informáticos</p>

IV. EXIGENCIAS LEGALES

<ul style="list-style-type: none"> • Contar con nacionalidad boliviana. • Ser mayor de edad. • Constancia de inscripción en el padrón electoral (acreditado al momento de incorporación). • Libreta de servicio militar (varones). • Certificado de Declaración Jurada de Bienes y Rentas. • Formulario de Declaración Jurada de Compatibilidad con la Función Pública Aduanera (acreditado al momento de incorporación).

	<p>MANUAL DE PUESTOS</p>	<p>GNAGC</p>	
---	------------------------------	--------------	---

- Formulario de Declaración Jurada de Autenticidad del documento académico presentado (acreditado al momento de incorporación y presentado cuando no se cuente con verificación de autenticidad del Ente emisor).
- Formulario de Declaración de Adhesión al Código de Ética y Conducta Aduanera (acreditado al momento de incorporación).
- Informe de Antecedentes Penales emitido por Dirección Nacional de Registro Judicial de Antecedentes Penales (acreditado al momento de incorporación).
- Certificado de Solvencia Fiscal, emitido por la Contraloría General del Estado (acreditado al momento de incorporación).
- 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 (acreditado al momento de incorporación).

V. 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.