

RESOLUCIÓN N° RA-PE-02-008-25

La Paz, 21 FEB 2025

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Que la Constitución Política del Estado en su Artículo 232 establece que la Administración Pública se rige por los principios de legitimidad, legalidad, imparcialidad, publicidad, compromiso e interés social, ética, transparencia, igualdad, competencia, eficiencia, calidad, calidez, honestidad, responsabilidad y resultados.

Que la Ley N° 1990 de 28/07/1999, Ley General de Aduanas, regula el ejercicio de la potestad aduanera y las relaciones jurídicas que se establecen entre la Aduana Nacional y las personas naturales o jurídicas que intervienen en el ingreso y salida de mercancías del territorio nacional, entendiéndose como potestad aduanera al conjunto de atribuciones que la ley otorga a la Aduana Nacional, para el cumplimiento de sus funciones y objetivos.

Que el Artículo 3, Ley N° 1990 de 28/07/1999, Ley General de Aduanas, prevé que la Aduana Nacional es la institución encargada de vigilar y fiscalizar el paso de mercancías por las fronteras, puertos y aeropuertos del país, intervenir en el tráfico internacional de mercancías para los efectos de la recaudación de los tributos que gravan las mismas y de generar las estadísticas de ese movimiento, sin perjuicio de otras atribuciones o funciones que le fijen las leyes.

Que el Inciso h) del Artículo 39, de la citada Ley General de Aduanas, establece como atribución del Presidente Ejecutivo de la Aduana Nacional el dictar resoluciones en el ámbito de su competencia, para la buena marcha de la institución.

Que el Artículo 72 de la Ley N° 164 de 08/08/2011, Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, establece que el Estado en todos sus niveles, fomentará el acceso, uso y apropiación social de las tecnologías de información y comunicación, el despliegue y uso de infraestructura, el desarrollo de contenidos y aplicaciones, la protección de las usuarias y usuarios, la seguridad informática y de redes, como mecanismos de democratización de oportunidades para todos los sectores de la sociedad y especialmente para aquellos con menores ingresos y con necesidades especiales.

Que la Ley N° 602 de 14/11/2024, Ley de Gestión de Riesgo, regula el marco institucional y competencial para la gestión de riesgos que incluye la reducción del riesgo a través de la prevención, mitigación y recuperación y; la atención de desastres y/o emergencias a través de la preparación, alerta, respuesta y rehabilitación ante riesgos de desastres ocasionados por amenazas naturales, socio-naturales, tecnológicas y antrópicas, así como vulnerabilidades sociales, económicas físicas y ambientales.

2025 BICENTENARIO DE BOLIVIA

INSTITUCIÓN CERTIFICADA ISO 9001:2015



SC-CER893851

Que la Ley N° 1359 de 17/02/2021, Ley de Emergencia Sanitaria, tiene por finalidad establecer medidas para proteger la vida, la salud, la integridad y el bienestar de la población, ante una emergencia de tipo sanitario en parte o todo el territorio nacional.

Que el Reglamento a la Ley N° 164 de 08/08/2011, para el Desarrollo de Tecnologías de Información y Comunicación, aprobado por Decreto Supremo N° 1793 de 13/11/2013, en su Artículo 3, Parágrafo VI, define a la Seguridad de la Información como la preservación de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información; además, también pueden estar involucradas otras propiedades como la autenticidad, responsabilidad, no repudio y confiabilidad.

Que el precitado Reglamento, en su Artículo 4, Parágrafo II, en cuanto a la seguridad del tratamiento de datos personales, determina que se deben implementar los controles técnicos y administrativos que se requieran para preservar la confidencialidad, integridad, disponibilidad, autenticidad, no repudio y confiabilidad de la información, brindando seguridad a los registros, evitando su falsificación, extravío, utilización y acceso no autorizado o fraudulento.

Que mediante Resolución N° RA-PE-02-038-22 de 30 de mayo de 2022, se aprobó el Manual de Procedimientos para Contingencias Código: GNSOR-PD56, Versión 1, que tiene por objetivo establecer los procedimientos, actividades y responsables para dar continuidad a las operaciones aduaneras, en caso de contingencias previstas y no previstas por la Aduana Nacional en lo referente a la infraestructura tecnológica, conflictos sociales y otros que afecten las operaciones aduaneras.

Que mediante Resolución de Directorio N° RD 02-024-24 de 10/12/2024, se aprobó el "Manual para la Elaboración de Reglamentos, Manuales de Procedimientos, Fichas, Guías y Registros/Formularios".

CONSIDERANDO:

Que mediante Informe Conjunto AN/GNOA/DGOD/I/75/2025 AN/GNT/I/5/2025 AN/GNN/DNPTA/I/9/2025 AN/GNAF/I/2/2025 AN/GG/GTGDA/I/3/2025 de 24/01/2025, emitido por Gerencia Nacional de Administración y Finanzas, Gerencia Nacional de Normas, Gerencia Nacional de Tecnologías de la Información, Gerencia Nacional de Operaciones Aduaneras, manifiestan la necesidad de actualizar el Manual de Procedimientos para Contingencias, mediante el cual se establece modificación de objetivos, incorporación de Directrices General del Manual, modificación de "Procedimiento para la activación de la contingencia tecnológica", "Procedimiento para registro manual de Operaciones Aduaneras" y "Procedimiento de activación de la contingencia por conflictos sociales", inserción de "Procedimiento para la Contingencia del Sistema Eléctrico", "Procedimiento para el Registro Manual de trámites y correspondencia", "Procedimientos para la Contingencia por Evento

2025 BICENTENARIO DE BOLIVIA

INSTITUCIÓN CERTIFICADA ISO 9001:2015



3000 A.D. 1300001
GNT/GG/ER953651

Adverso", "Procedimiento para la Contingencia por Pandemia o Epidemia", "Procedimiento para la atención de Normativa de Reciente Emisión", actualización de los anexos conforme al Manual para la Elaboración de Reglamentos, Manuales de Procedimientos, Fichas, Guías y Registros.

Que bajo este contexto, el citado Informe, detalla las principales características y acciones asumidas para la elaboración del Manual propuesto, concluyendo que: *"Es procedente y viable la actualización del Manual de Procedimientos para Contingencias con el objetivo de precautelar la continuidad de las operaciones aduaneras, asegurar la recaudación aduanera y preservar la seguridad e imagen institucional. Con base a los fundamentos expuestos en el presente Informe, existe la necesidad, pertinencia y viabilidad técnica, para la aprobación del "Manual de Procedimientos para Contingencias Versión 2". Dejar sin efecto el Manual de Procedimientos para Contingencias Código: GNSOR-DP56 Versión 1, aprobado mediante Resolución N° RA-PE-02-038-22 de 30 de mayo de 2022, una vez que entre en vigencia el Manual de Procedimientos para Contingencias Versión 2. El Manual de Procedimientos para Contingencias Versión 2, entrará en vigencia a partir del día siguiente hábil de su publicación"*.

Que la Gerencia Nacional Jurídica mediante Informe AN/GNJ/1/4/2025 de 07/02/2025 concluye que: *"En virtud a los argumentos y las consideraciones legales expuestas, habiendo efectuado una revisión de los antecedentes, con base en el Informe Conjunto AN/GNOA/DGOD/1/75/2025 AN/GNTI/1/5/2025 AN/GNN/DNPTA/1/9/2025 AN/GNAF/1/2/2025 AN/GG/GTGDA/1/3/2025 de 24/01/2025, emitidos por Gerencia Nacional de Administración y Finanzas, Gerencia Nacional de Normas, Gerencia Nacional de Tecnologías de la Información, Gerencia Nacional de Operaciones Aduaneras, se concluye que el "Manual de Procedimientos para Contingencias", con Código GNOA-MP-01, Versión 2, no contraviene y se ajusta a la normativa vigente, siendo necesaria su aprobación"*.

CONSIDERANDO:

Que en el marco de lo dispuesto por el Artículo 39, Inciso h) de la Ley N° 1990 de 28/07/1999, Ley General de Aduanas, es atribución de Presidencia Ejecutiva de la Aduana Nacional el dictar resoluciones en el ámbito de su competencia, para la buena marcha de la institución.

Que de acuerdo al Manual para la Elaboración de Reglamentos, Manuales de Procedimientos, Fichas, Guías y Registros/Formularios, aprobado mediante Resolución de Directorio N° RD 02-024-24 de 10/12/2024, corresponde a Presidencia Ejecutiva de la Aduana Nacional aprobar los procedimientos de las diferentes áreas unidades organizacionales de la Aduana Nacional.

POR TANTO:

La Presidenta Ejecutiva a.i. de la Aduana Nacional, en uso de sus facultades y atribuciones conferidas por ley;

RESUELVE:

PRIMERO.- APROBAR el "Manual de Procedimientos Para Contingencias" con Código GNOA-MP-01, Versión 2, que en Anexo forma parte indivisible de la presente Resolución.

SEGUNDO.- El Manual de Procedimientos aprobado en el Literal Primero de la presente Resolución, entrará en vigencia a partir del día siguiente hábil de su publicación.

TERCERA.- Dejar sin efecto la Resolución Administrativa de Presidencia Ejecutiva N° RA-PE-02-038-22 de 30/05/2022, que aprobó el "Manual de Procedimientos para Contingencias" con Código GNSOR-PD56, Versión 1.

La Gerencia Nacional de Administración y Finanzas, Gerencia Nacional de Normas, Gerencia Nacional de Tecnologías de la Información, Gerencia Nacional de Operaciones Aduaneras, Gerencia Nacional Jurídica, Unidades dependientes de Presidencia Ejecutiva y Gerencia General, Gerencias Regionales, Administraciones de Aduana y Agencias en el Exterior, puedan encargadas del cumplimiento y ejecución de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y cúmplase.

Karina Liliana Sandoval Miranda
PRESIDENTA EJECUTIVA a.i.
ADUANA NACIONAL



INSTITUCIÓN CERTIFICADA ISO 9001:2015



SC-CER993851

116

PE: KLSM
GG: CCF

GNDA: Coaymba/Enríquez

GNMF: Jean

GNV: Ben

GNTH: Eric

GNOA: Wot

Adj: Manual de Procedimientos

H-E: GNOA2024/1871

CATEGORÍA: 22

2025 BICENTENARIO DE BOLIVIA

4 de 4



Trabaja por ti

GERENCIA GENERAL
GERENCIA NACIONAL DE OPERACIONES ADUANERAS
GERENCIA NACIONAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
GERENCIA NACIONAL DE NORMAS
GERENCIA NACIONAL JURÍDICA
GERENCIA NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA
CONTINGENCIAS
CÓDIGO: GNOA-MP-01 VERSIÓN 2**

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA CONTINGENCIAS	Código:	
		GNOA-MP-01	
		Versión	Nº de página
		2	Página 1 de 107

ÍNDICE

I. OBJETIVO GENERAL.....	2
II. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	2
III. MARCO LEGAL.....	2
IV. ALCANCE.....	3
V. RESPONSABILIDADES.....	3
VI. SANCIONES.....	4
VII. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.....	5
VIII. DIRECTRICES GENERALES DEL MANUAL.....	8
IX. DESCRIPCIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	10
A. PROCEDIMIENTO PARA LA CONTINGENCIA TECNOLÓGICA EN LA OPERATIVA ADUANERA.....	10
B. PROCEDIMIENTO PARA LA CONTINGENCIA DEL SISTEMA ELÉCTRICO.....	17
C. PROCEDIMIENTO PARA REGISTRO MANUAL DE OPERACIONES ADUANERAS.....	22
D. PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO MANUAL DE TRÁMITES Y CORRESPONDENCIA.....	27
E. PROCEDIMIENTO PARA LA CONTINGENCIA POR CONFLICTOS SOCIALES.....	30
PROCEDIMIENTOS PARA LA CONTINGENCIA POR EVENTO ADVERSO.....	47
F. PROCEDIMIENTO PARA CONTINGENCIA POR INCENDIO.....	49
G. PROCEDIMIENTO PARA CONTINGENCIA POR MOVIMIENTOS SÍSMICOS Y TERREMOTOS.....	55
H. PROCEDIMIENTO PARA CONTINGENCIA POR INUNDACIÓN.....	61
I. PROCEDIMIENTO PARA LA CONTINGENCIA POR DESLIZAMIENTO.....	67
J. PROCEDIMIENTO PARA LA CONTINGENCIA POR PANDEMIA O EPIDEMIA.....	71
K. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE NORMATIVA DE RECIENTE EMISIÓN.....	74
X. HISTORIAL DE CAMBIOS.....	78
XI. ANEXOS.....	81

Aduana Nacional	Elaborado:				Revisado:		Aprobado:
	Cargo	Supervisor	Jefes: DGCD/DI/GNIS/ONPTA/DGLD/ABSD/TH	Responsable ODA	Gerentes: GNOA/GNT/GNIN/GNAF	Gerente General	Presidenta Ejecutiva
	Funcional:	Tallería CGO/CS					
	Fecha:	07/04/2025		07/04/2025	07/04/2025	08/01/2025	08/01/2025
	Yare Buzo - Rucio		    	  	  		
Al momento de ser impreso o descargado de la página oficial de la Aduana Nacional, el presente documento deja de constituirse en documento controlado							

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA CONTINGENCIAS	Código:	
		GNOA-MP-01	
		Versión	Nº de página
		2	Página 2 de 107

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA CONTINGENCIAS

I. OBJETIVO GENERAL

Establecer los procedimientos, plazos y responsables para dar continuidad a las operaciones, asegurar la recaudación aduanera y preservar la seguridad e imagen institucional, en caso de contingencias que se presenten en instalaciones (o áreas aledañas) de la Aduana Nacional.

II. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer los tipos de contingencias.
- Definir las tareas a seguir en caso de contingencias para garantizar la continuidad en las operaciones aduaneras.
- Establecer plazos y responsables para la ejecución de las tareas.
- Determinar los canales de comunicación.
- Preservar la seguridad e imagen institucional de la Aduana Nacional.

III. MARCO LEGAL

Constituye el marco legal del presente Manual de Procedimientos:

- Constitución Política del Estado.
- Ley N° 1990 de 28/07/1999, Ley General de Aduanas y sus modificaciones.
- Ley N° 2492 de 02/08/2003, Código Tributario Boliviano y sus modificaciones.
- Ley N° 164 de 08/08/2011, Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación.
- Ley N° 602 de 14/11/2014, Ley de Gestión del Riesgo.
- Ley N° 1359 de 17/02/2021, Ley de Emergencia Sanitaria.
- Decreto Supremo N° 25870 de 11/08/2000, Reglamento a la Ley General de Aduanas, y sus modificaciones.
- Decreto Supremo N° 27310 de 09/01/2004, Reglamento al Código Tributario Boliviano y sus modificaciones.

Aduana Nacional	Elaborado:				Revisado:			Aprobado:
Cargo:	Supervisor/ Técnico DCCC	Jefes: BGDDIT/DSDINPTA/DGLDASDTH				Gerentes: GNOA/ GNTUG/ENVUJGA/AF		Presidente Ejecutivo
Funcional:		Responsable GDA				Gerente General		Gerente General
Fecha:	07/01/2025	07/01/2025				07/01/2025		08/01/2025
Visto Bueno - Rubrica								
Al momento de ser impreso o descargado de la página oficial de la Aduana Nacional, el presente documento deja de constituirse en documento controlado								

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA CONTINGENCIAS	Código:	
		GNOA-MP-01	
		Versión	Nº de página
		2	Página 2 de 107

- Decreto Supremo N° 1793 de 13/11/2013, Reglamento para el Desarrollo de Tecnologías de Información y Comunicación.
- Decreto Supremo N° 2342 de 29/04/2015, Reglamento a la Ley de Gestión del Riesgo.
- Decreto Supremo N° 4542 de 14/07/2021, Reglamento a la Ley N° 1359.
- Reglamento para el Monitoreo y Vigilancia en la Aduana Nacional vigente.
- Manual de Procedimientos para el Funcionamiento de Grupos de Reacción Inmediata Aduanero y Puntos de Inspección Aduanero vigente.
- Manual de Procedimiento para Procesos Judiciales y Administrativos en Fase de Impugnación Tributaria vigente.
- Manual de Procedimientos para la Organización y Ejecución de Conferencias de Prensa y Entrevistas en Medios de Comunicación Social vigente.
- Manual de Procedimientos para el Monitoreo de Noticias vigente.
- Manual de Procedimientos para el Comité de Seguridad de la Información vigente.
- Manual de Procedimientos para el Monitoreo y Vigilancia en la Aduana Nacional vigente.
- Plan Institucional de Seguridad de la Información de la Aduana Nacional (P.I.S.I.) vigente.

IV. ALCANCE

El presente Manual de Procedimientos es de aplicación en todas las instalaciones de la Aduana Nacional donde se presenten contingencias, y pertenece al Macroproceso PO-02 Gestión de Trámites y Operaciones Aduaneras.

V. RESPONSABILIDADES

Son responsables de la aplicación y/o control de cumplimiento del presente Manual de Procedimientos:

En el nivel Central:

Aduana Nacional	Elaborado:				Revisado:		Aprobado:
Cargo Funcional:	Supervisor Técnico DGCC	Jefes: DGCCD TO DSGNPTA/DGLDASS/DTH			Gerentes: GNOA/CONTINGENCIA/GMAI		Presidenta E.C. ITHA
Fecha:	07/01/2025	07/01/2025			07/01/2025		08/01/2025
Veto Rubrica							
							
Al momento de ser impreso o descargado de la página oficial de la Aduana Nacional, el presente documento deja de constituirse en documento controlado							

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA CONTINGENCIAS	Codigo:	
		GNOA-MP-01	
		Versión:	Nº de página
		2	Página 2 de 137

VII. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

DEFINICIONES

Alerta Temprana: Comunicación inmediata sobre la eventual materialización de una contingencia que afecte las operaciones aduaneras, infraestructura o, sistema eléctrico en la AN.

Antrópico: Modificaciones que sufre lo natural a causa de la acción de los seres humanos.

Comité de Seguridad de Información: Equipo de trabajo de nivel ejecutivo conformado para gestionar, promover e impulsar iniciativas en seguridad de la información.

Conflicto Social: Situación en la cual uno o varios actores afectan el normal desarrollo de las operaciones aduaneras; así como la imagen institucional, como ser bloqueo de pasos fronterizos y rutas principales, toma o quema de instalaciones y puntos de inspección aduanera, hechos vandálicos y/o de violencia y otros.

Contingencia: Es aquel suceso o conjunto de sucesos que afectan la continuidad de las operaciones aduaneras que podrá ser total (a nivel nacional) o parcial (en una o más instalaciones de la Aduana Nacional).

Contingencia Tecnológica: Es un evento o circunstancia de riesgo, crisis u otra situación anómala que afecte significativamente la operativa normal de los servicios tecnológicos de la Institución.

Desastre: Escenario de grave afectación y/o daño directo a las personas, sus bienes, medios de vida, servicios y su entorno, causadas por un evento adverso de origen natural o generado por la actividad humana (antrópico), en el contexto de un proceso social, que exceden la capacidad de respuesta de la comunidad o región afectada.

Deslizamiento: Movimiento de una masa de tierra, roca, lodo o escombros que desciende por una pendiente. Este movimiento puede ser lento o rápido, y puede causar grandes deformaciones en el terreno.

Emergencia: Escenario de afectación a las personas, sus bienes, medios de vida, servicios y su entorno, causadas por un evento adverso de origen natural o

Aduana Nacional	Elaborado:				Revisado:			Aprobado:	
Cargo Funcional	Supervisor Técnico 00000	Jefes: DCCOORTELIS/DNPTA/EGLE/CAS/ETH Responsable GDA				Gerentes: GNOA/ GNTICAN/GNA/GNAP		Gerente General	Presidencia Ejecutiva
Fecha:	07/01/2025	07/01/2025				07/01/2025		08/01/2025	09/01/2025
Versión: Buena - Buena	 	 	 	 	 	 	 	 	 
Al momento de ser impreso o descargado de la página oficial de la Aduana Nacional, el presente documento deja de constituirse en documento controlado.									

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA CONTINGENCIAS		Código:
			GNOA-MP-01
			Versión N° de página
			2 Página 8 de 107

generado por la actividad humana (antrópico), en el contexto de un proceso social, que puede ser resuelto con los recursos que la comunidad o región afectada posee.

Epidemia: Aumento inusual del número de casos de una enfermedad determinada en una población específica, en un período determinado. Los términos "brote" y "epidemia" se usan a menudo indistintamente. En general, una epidemia puede ser considerada como la consolidación simultánea de múltiples brotes en una amplia zona geográfica y, generalmente, implica la ocurrencia de un gran número de casos nuevos en poco tiempo, mayor al número esperado.

Escenario y/o mapa de riesgo: Representación espacial del riesgo derivado de la identificación y dimensionamiento de las amenazas y las vulnerabilidades, su interacción, posibles daños y procesos sociales afectados en un espacio geográfico determinado, con base al conocimiento intercientífico.

Evacuación: Acción de salir de una edificación, de manera ordenada y segura, con el fin de proteger la vida.

Evento adverso: Ocurrencia de una situación imprevista y desfavorable que puede afectar a las personas, los bienes, los servicios y el ambiente, causadas por un suceso natural o generado por la actividad humana.

Ficha de Contingencia Tecnológica en la Operativa Aduanera: Documento donde se registran las actividades realizadas en una contingencia tecnológica.

Ficha de Reporte de Contingencia de Conflictos Sociales: Documento donde se reporta un conflicto social que afecta la continuidad de las operaciones aduaneras.

Incendio: Es la ocurrencia de fuego no controlado, que puede abrasar algo no destinado a quemarse. Para que el fuego comience o se mantenga, deben concurrir, al mismo tiempo y en el mismo lugar tres elementos básicos: calor, oxígeno (aire) y combustible (materia vegetal o sintética). Puede ser iniciado por fenómenos naturales, p.ej. condiciones de sequía.

Infraestructura Tecnológica: Es el conjunto de elementos necesarios para operar y gestionar entornos de tecnologías de la información, los elementos incluyen hardware, software, dispositivos de red (enrutadores, conmutadores, puntos de

Aduana Nacional	Elaborado:				Revisado:		Aprobado:	
Cargo Función	Supervisor/ Técnico DGOD	Jefes: DGGOD/DOSODIT/A/D3L/DAB3/DTH Responsable GMA			Gerentes: GNOA/ GNTUGN/GNAU/GNAF	Gerente General	Presidencia Ejecutiva	
Fecha	07/01/2025	07/01/2025			07/01/2025	08/01/2025	08/01/2025	
Visto Bueno Favorable	 	 	 	 	 	 	 	 
Al momento de ser impreso o descargado de la página oficial de la Aduana Nacional, el presente documento deja de constituirse en documento controlado								

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA CONTINGENCIAS	Código	
		GNOA-MP-01	
		Versión	Nº de página
		2	Página 7 de 107

acceso inalámbrico, etc.), servidores, sistemas operativos, almacenamiento de datos.

Inmediato: Que sucede enseguida, sin tardanza. A los fines del presente Manual, la acción que deba ser realizada de forma **inmediata** debe efectuarse sin demora alguna, no debiendo superar el plazo de diez (10) minutos.

Inundación: es un fenómeno natural que se produce cuando el agua se desborda sobre una superficie que normalmente está seca. Esto puede ocurrir por un aumento del nivel del agua en un curso de agua, como un río, arroyo o zanja de drenaje, o por el estancamiento de agua en el lugar donde cayó la lluvia.

Normativa aplicable: Es la normativa supranacional o nacional que inciden en las operaciones aduaneras.

Operación aduanera: Operación física, autorizada por ley, de la que son objeto las mercancías y que se efectúa bajo control aduanero.

Pandemia: Epidemia que se ha extendido por varios países, continentes o todo el mundo y que, generalmente, afecta a un gran número de personas.

Sismo: Es cualquier tipo de movimiento o sacudida del suelo provocada por la liberación repentina de energía en la corteza terrestre, lo que genera ondas sísmicas. Esta liberación de energía generalmente ocurre debido al deslizamiento de las placas tectónicas, pero también puede originarse por actividades volcánicas o incluso por la actividad humana, como la minería o explosiones. El término "sismo" es más general y abarca cualquier tipo de terremoto o movimiento sísmico, independientemente de su magnitud.

Situación de crisis: Todo evento que pueden tener efectos negativos para la imagen y/o credibilidad de la institución y requiere tomar medidas.

Terremoto: Es un tipo de sismo de gran magnitud, que se utiliza para referirse a aquellos sismos que tienen una intensidad fuerte, causando daños significativos en infraestructuras y a menudo provocando víctimas humanas.

ABREVIATURAS

AA: Administración Aduanera.

AE: Agencia Exterior.

AN: Aduana Nacional.

Aduana Nacional	Elaborado:			Revisado:			Aprobado:
Cargo Funcional	Supervisor Técnico COCC	Jefes COCC/DTO DSCNPTA/SGUDAS/DTH			Gerente GNOA	Gerente General	Presidenta Ejecutiva
Fecha	06/01/2025	Responsable GDA			Gerente General	Gerente General	06/01/2025
		06/01/2025			06/01/2025	06/01/2025	06/01/2025
Veto Rubrica							
Al momento de ser impreso o descargado de la página oficial de la Aduana Nacional, el presente documento deja de constituirse en documento controlado.							

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA CONTINGENCIAS	Codigo:	
		GNOA-MP-01	
		Version	Nº de página
		2	Página 8 de 107

DABS: Departamento de Administración de Bienes y Servicios.
DGOD: Departamento de Gestión Operativa y Despachos.
DIDS: Departamento de Investigación y Desarrollo de Sistemas.
DIT: Departamento de Infraestructura Tecnológica.
DNPTA: Departamento de Normas, Procedimientos y Técnica Aduanera.
DTH: Departamento de Talento Humano.
DVANM: Departamento de Valoración Aduanera, Nomenclatura y Merceología.
GG: Gerencia General.
GN: Gerencia Nacional.
GNAF: Gerencia Nacional de Administración y Finanzas.
GNJ: Gerencia Nacional Jurídica.
GNN: Gerencia Nacional de Normas.
GNOA: Gerencia Nacional de Operaciones Aduaneras.
GNRF: Gerencia Nacional de Riesgos y Fiscalización.
GNTI: Gerencia Nacional de Tecnologías de la Información.
GR: Gerencia Regional.
GRIA: Grupo de Reacción Inmediato Aduanero.
IT: Infraestructura Tecnológica.
PE: Presidencia Ejecutiva.
PIA: Punto de Inspección Aduanero.
RGDA: Responsable de Gestión Documental y Archivo.
SGO: Supervisor de Gestión Operativa.
SRI: Supervisoría de Relaciones Internacionales.
UCCIP: Unidad de Control de Concesiones e Inversión Pública.
UCSRP: Unidad de Comunicación Social y Relaciones Públicas.
UPECG: Unidad de Planificación, Estadística y Control de Gestión.
ZOFRAPAT: Zona Franca Industrial Patacamaya.

VIII. DIRECTRICES GENERALES DEL MANUAL

Para el desarrollo del presente Manual, se identificaron las siguientes contingencias:

1. Contingencia tecnológica en la operativa aduanera.

Aduana Nacional	Elaborado:				Revisado:		Aprobado:
Cargo Funcional	Supervisor Técnico DGOD	Jefes: DGOD/DIT/DIDS/DNPTA/DGL/DABS/DTH/Responsable GDA			Gerentes: GNOA/GNT/GNN/GNJ/GNAF		Presidenta Ejecutiva
Fecha:	02/12/2025	07/01/2025			07/01/2025		08/01/2025
Visto Buro Publica	 	 	 	 	 	 	 
Al momento de ser impreso o descargado de la página oficial de la Aduana Nacional, el presente documento deja de constituirse en documento controlado							

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA CONTINGENCIAS	Codigo:	
		GNOA-MP-01	
		Versión	Nº de página
		2	Página 10 de 107

IX. DESCRIPCIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

A. PROCEDIMIENTO PARA LA CONTINGENCIA TECNOLÓGICA EN LA OPERATIVA ADUANERA

i. Directrices del Procedimiento

La contingencia tecnológica en la operativa aduanera se aplica cuando se interrumpe la operación o acceso a alguno de los Sistemas de Gestión Aduanera, cuya prioridad se detalla a continuación:

Nro.	Sistema	Descripción	Prioridad	Semáforo
1	SUMA	SISTEMA ÚNICO DE MODERNIZACIÓN ADUANERA	Alta	ROJO
2	SIDUNEA	SISTEMA DE GESTIÓN ADUANERA SIDUNEA ++	Alta	ROJO
3	SIREC	SISTEMA DE RECAUDACIONES	Alta	ROJO
4	MODBNK	SISTEMA DE PAGOS WEB PARA EL BANCO	Alta	ROJO
5	VIAJERO	SISTEMA DE CONTROL DE VIAJEROS INTERNACIONALES	Alta	ROJO
6	SIVETUR	SISTEMA PARA CONTROL DE VEHÍCULOS DE TURISMO	Alta	ROJO
7	SAET	SISTEMA DE AUTORIZACIÓN DE EXENCIONES TRIBUTARIAS	Media	AMARILLO
8	SET	SISTEMA DE EXENCIONES TRIBUTARIAS	Media	AMARILLO
9	SPCID	SISTEMA DE PROCESOS CONTRAVENCIONALES, IMPUGNACIÓN Y DISPOSICIÓN DE MERCANCÍAS	Media	AMARILLO
10	LOS DEMÁS	SISTEMAS INFORMÁTICOS Y APLICACIONES DE LA AN.	Baja	VERDE

La semaforización descrita, indica el orden de relevancia de los sistemas en función a su uso en la operativa aduanera y área de recaudación. En caso que esté funcionando el sistema de comunicación de respaldo, solo tener operando los sistemas con el semáforo rojo; el Administrador instruirá a los servidores públicos de la Administración afectada que los demás sistemas no deben operar.

Aduana Nacional	Elaborado:				Revisado:			Aprobado:
Cargo	Supervisor Técnico DGCC	Jefes: DGCC/DI/DIEX/DEN/TA/DGL/DASS/DH			Gerentes: GNOA/ GNT/EN/NGN/GNAF		Gerente General	Presidente Ejecutiva
Funcional		Responsable GDA						
Fecha	02/04/2025	07/01/2025			07/01/2025		08/01/2025	08/01/2025
Visto Buro - Rubrica								
Al momento de ser impreso o descargado de la página oficial de la Aduana Nacional, el presente documento deja de constituirse en documento controlado								

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA CONTINGENCIAS	Código:	
		GNOA-MP-01	
		Versión:	Nº de página
		2	Página 11 de 107

ii. Contingencia tecnológica total en la operativa aduanera por corte de comunicación total del proveedor principal.

Una contingencia total se produce cuando existen problemas en el canal de comunicación principal, que se encuentra en la Oficina Central y que afecta a todas las Gerencias Regionales y sus Administraciones Aduaneras.

Durante la contingencia tecnológica total en la operativa aduanera, se activará automáticamente el sistema satelital u otro medio de respaldo con el que se cuente en las Administraciones. GNTI gestionará el acceso al sistema satelital u otro medio de respaldo para las Administraciones y Agencias de AE que cuenten con prioridad alta, las Administraciones con prioridad media serán desactivadas hasta que se restablezca el canal de comunicación principal, conforme se describe a continuación:

Nº	ADMINISTRACIONES DE ADUANA FRONTERA	PRIORIDAD
1	Administración Aduana Frontera Tambo Quemado	ALTA
2	Administración Aduana Frontera Pisga	
3	Administración Aduana Frontera Desaguadero	
4	Administración Aduana Frontera Puerto Suárez	
5	Administración Aduana Frontera Yacuíba	
6	Administración Aduana Frontera Cañada Oruro	MEDIA
7	Administración Aduana Frontera Villazón	
8	Administración Aduana Frontera Bermejo	
9	Administración Aduana Frontera Avaroa	
10	Administración Aduana Zona Franca Comercial Frontera Cobija	
11	Administración Aduana Frontera Guayaramerín	BAJA
12	Administración Aduana Frontera San Matías	
13	Administración Aduana Frontera Charaña	

Aduana Nacional		Elaborado:			Revisado:		Aprobado:
Cargo	Supervisor	Jefes: DGGC/DIAGNOSTIC/ONPTA/DC/DAB3/DTH			Gerentes: GNOA/	Gerente	Presidencia
Funcional	Técnico DGGC	Responsable GNTI			GNTI/ENIG/UT/MAF	General	Ejecutiva
Fecha	07/01/2025	07/01/2025			07/01/2025	08/01/2025	08/01/2025
Visto Buena - Hybrida	 	 	 	 	 	 	 
Al momento de ser impreso o descargado de la página oficial de la Aduana Nacional, el presente documento deja de constituirse en documento controlado							

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA CONTINGENCIAS	Código:	
		GNOA-MP-01	
		Versión	Nº de página
		2	Página 12 de 107

Nº	ADMINISTRACIONES DE ADUANA AEROPUERTO	PRIORIDAD
1	Administración Aduana Aeropuerto Viru Viru	ALTA
2	Administración Aduana Aeropuerto El Alto	
3	Administración Aduana Aeropuerto Cochabamba	MEDIA

Nº	ADMINISTRACIONES DE ADUANA INTERIOR	PRIORIDAD
1	Administración Aduana Interior Santa Cruz	ALTA
2	Administración Aduana Interior La Paz	
3	Administración Aduana Interior Oruro	
4	Administración Aduana Interior Cochabamba	
5	Administración Aduana Interior Potosí	MEDIA
6	Administración Aduana Interior Tarija	
7	Administración Aduana Interior Sucre	

Nº	AGENCIAS DE ADUANA EN EL EXTERIOR	PRIORIDAD
1	Agencia Aduana Exterior Arica	ALTA
2	Agencia Aduana Exterior Matarani	

Nº	ADMINISTRACIONES DE ADUANA ZONA FRANCA INDUSTRIAL	PRIORIDAD
1	Administración Aduana Zona Franca Industrial Patacamaya	MEDIA
2	Administración Aduana Zona Franca Industrial Oruro	

Las Administraciones Aduaneras que cuenten con tecnología satelital de respaldo, durante la contingencia tecnológica total en la operativa aduanera, deberán apagar los equipos de computación de los servidores públicos de las Administraciones con prioridad media y baja y desconectar los teléfonos institucionales, para priorizar el uso del ancho de banda en las Administraciones con prioridad alta, garantizando la continuidad del servicio a externos.

Aduana Nacional		Elaborado:				Revisado:			Aprobado:
Cargo Funcional:	Supervisor Técnico GNOB	Jefes DEOD/DEIDIS/ONPT/AGLU/DAB/SETH, Responsable GDA				Gerentes GNOA/ GNT/IGN/IGN/UGAF		Gerente General	Procedimiento Ejecutivo
Fecha:	07/03/2025	07/03/2025				07/03/2025		08/03/2025	08/03/2025
Vista Buenos Aires	 	 	 	 	 	 	 	 	 
Al momento de ser impreso o descargado de la página oficial de la Aduana Nacional, el presente documento deja de constituirse en documento controlado									

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA CONTINGENCIAS	Código:	
		GNOA-MP-01	
		Versión	Nº de página
		2	Página 13 de 107

Los servicios de respaldo con los que cuentan las Administraciones y Gerencias Regionales, se detallan en el Anexo 1.

iii. Contingencia tecnológica en la operativa aduanera por corte de comunicación parcial del proveedor principal.

Una contingencia parcial se produce cuando existen problemas en el canal de comunicación, y que afecta a una o más instalaciones, la Aduana Nacional utiliza servicios de transmisión de datos VPN/MPLS como canal principal de comunicación por medio de fibra óptica para proveer acceso a la red interna institucional e internet a los servidores públicos. Estos servicios interconectan las Gerencias Regionales, Administraciones Aduaneras en frontera y Puntos de Inspección Aduaneros con el Centro de Procesamiento de Datos de la Oficina Central.

Para una contingencia tecnológica parcial en la operativa aduanera, se cuenta con el canal de respaldo de comunicación a través del sistema satelital en las Administraciones que dispongan de este medio de comunicación. El canal de comunicación satelital conmuta automáticamente cuando existen fallas en el canal de comunicación principal.

El Operador de Sistemas de cada Gerencia Regional/Administración es el encargado de verificar que el módem satelital se encuentre energizado y conectado al enrutador principal de manera permanente, bajo responsabilidad.

iv. Descripción de Actividades

Las actividades, los responsables y sus tareas descritas, se aplican en contingencias tecnológicas totales y parciales en la operativa aduanera, de acuerdo al siguiente detalle:

Nº	Actividad	Responsable	Tareas
1	Reporte de incidente	Personal de Aduana Nacional	1.1 Reporta sobre un incidente al personal de soporte de sistemas de la GNTI a través

Aduana Nacional	Elaborado:				Revisado:		Aprobado:
Cargo Funcional	S. Director Técnico SIGCO	Jefe de XGDD/DI/OCS/GNTI/AGL/DABE/DTH	Responsable GDA		Gerentes GNOA/GNTI/GNN/GNUN/GNAP	Gerente General	Presidente Ejecutivo
Fecha:	09/01/2025	09/01/2025			09/01/2025	09/01/2025	09/01/2025
Vista Buena - Rubrica							
Al momento de ser impreso o descargado de la página oficial de la Aduana Nacional, el presente documento deja de constituirse en documento controlado							

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA CONTINGENCIAS	Código	
		GNOA-MP-01	
		Versión	Nº de página
		2	Página 14 de 107

Nº	Actividad	Responsable	Tareas
			de mensajes instantáneos (Grupo Soporte AN-GNTI) u otro de los canales de comunicación definidos.
		Personal de turno de soporte de aplicaciones de la GNTI	1.2 Verifica, en el plazo de quince (15) minutos, si lo reportado se trata de un incidente. 1.3 Si se trata de un incidente, reporta inmediatamente al personal de turno del DIT a través de los canales de comunicación definidos conforme actividad 2 Verificación y Reporte, del presente procedimiento. 1.4 Si no se trata de un incidente, gestiona la solución del problema, responde al personal que lo ha reportado y finaliza el procedimiento.
2	Verificación y Reporte	Personal de turno de la GNTI/DIT	2.1 Verifica en el plazo de quince (15) minutos el incidente para conocer si se necesita la aplicación de contingencia tecnológica. Si se trata de una contingencia tecnológica inicia el registro de la Ficha de Contingencia Tecnológica en la Operativa Aduanera (Anexo 2) y reporta de forma inmediata al Gerente GNTI, al Jefe DIT y al Responsable de Seguridad de la Información por cualquiera de los canales de comunicación definidos, y se continuará conforme la actividad 2.2 del presente procedimiento. Si no se trata de una contingencia registra y gestiona la solución del mismo, comunica al personal de soporte de sistemas la solución y finaliza el procedimiento.
		Gerente GNTI	2.2 Comunica de forma inmediata al Gerente General, Gerente GNOA/Jefe del DGOD/SGO por los canales de comunicación definidos, el inicio de la

Aduana Nacional	Elaborado:					Revisado:			Aprobado:
Cargo	Supervisor Técnico DGOD	Jefes: DGOD/DITE/DNPA/DGUA/DGSDH	Responsable GDA			Gerentes: GNOA/GNTI/GNU/GNU/GNAF	Gerente General	Presidencia Ejecutiva	
Fecha:	07/01/2025	07/01/2025				07/01/2025	08/01/2025	08/01/2025	
Visto Buena Rubrica									
									

Al momento de ser impreso o descargado de la página oficial de la Aduana Nacional, el presente documento deja de constituirse en documento controlado.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA CONTINGENCIAS	Código:	
		GNOA-MP-01	
		Versión:	Nº de página:
		2	Página 15 de 107

Nº	Actividad	Responsable	Tareas
			contingencia tecnológica en la operativa aduanera para el cómputo del plazo de tolerancia ante contingencias, aplicando lo establecido en el punto C. PROCEDIMIENTO PARA REGISTRO MANUAL DE OPERACIONES ADUANERAS en lo relacionado a Coordinación de la Contingencia Tecnológica y Eléctrica en la Operativa Aduanera, del presente Manual de Procedimientos.
3	Identificación del tipo de incidente.	Gerente GNTI y/o Jefe DIT	3.1 Solicitar de forma inmediata la revisión del incidente al (a las) área(s) correspondiente(s) de la GNTI.
4	Evaluación y Análisis	Áreas de la GNTI asignadas para revisión.	4.1 Evalúa y clasifica el incidente bajo contingencia tecnológica reportado. 4.2 Analiza la solución al incidente, impacto y tiempo estimado. 4.3 Comunica al Gerente GNTI, al Jefe DIT y al Responsable de Seguridad de la Información el origen del incidente y su solución.
5	Autorización en caso de contingencia total	Gerente GNTI	5.1 Comunica de forma inmediata el origen de la contingencia y su solución a Gerencia General para conocimiento y/o aprobación.
		Gerente General	5.2 Informará a Presidencia Ejecutiva la contingencia tecnológica en la operativa aduanera en el siguiente orden: - Origen, impacto, tiempo estimado, propuesta de solución, comunicado oficial en medios de comunicación si corresponde. 5.3 En caso de ser rechazada la propuesta inicial, se realizará una reunión inmediata con la GNTI, GNOA, GNN y UCSRP para plantear otras propuestas a Presidencia Ejecutiva.

Aduana Nacional	Elaborado:					Revisado:		Aprobado:
Cargo Funcional	Supervisor Técnico DDOCC	Jefes: DGDDIT/DCS/DNFTA/DOL/DABSDTH	Responsable GCA			Gerentes: GNOA/ GNTI/GNN/UCSRP	Gerente General	Presidencia Ejecutiva
Fecha:	07/01/2025	07/01/2025				07/01/2025	08/01/2025	08/01/2025
Voto Buena Buena	 	 	 	 	 	 	 	 
Al momento de ser impreso o descargado de la página oficial de la Aduana Nacional, el presente documento deja de constituirse en documento controlado.								

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA CONTINGENCIAS	Código	
		GNOA-MP-01	
		Versión	Nº de página
		2	Página 16 de 107

Nº	Actividad	Responsable	Tareas
		Presidencia Ejecutiva	5.4 Autoriza o rechaza la propuesta de solución a Gerencia General.
		Gerente GNTI	5.5 Instruye al personal designado por GNTI, la aplicación inmediata de la solución autorizada.
6	Aplicación de la Contingencia Tecnológica en la Operativa Aduanera	Personal de GNTI	6.1 Aplica la solución autorizada para la contingencia tecnológica y registra en la <i>Ficha de Contingencia Tecnológica en la Operativa Aduanera</i> las actividades realizadas (Anexo 2). 6.2 Solicita al DIDS y a Soporte Sistemas de la GNTI efectuar las pruebas de operación.
7	Realizar Pruebas	Personal de Soporte y de DIDS	7.1 Realizan pruebas de operación de los sistemas. 7.2 Comunica al Gerente GNTI de forma inmediata los resultados de las pruebas. 7.3 Si las pruebas no son satisfactorias continúa con la actividad 4 Evaluación y Análisis, del presente procedimiento.
8	Declaración del fin de la contingencia	Gerente GNTI	8.1 Comunica de forma inmediata a GG y al Gerente GNOA/Jefe DGOD/SGO el fin de la contingencia tecnológica en la operativa aduanera y retorno a las operaciones aduaneras.
9	Verificación	Gerente GNOA	9.1 Confirmará a GG el restablecimiento de las operaciones aduaneras afectadas por la contingencia tecnológica en la(s) Administración(es) Aduanera(s) y Agencia(s) de AE correspondientes, en el plazo de quince (15) minutos.
10	Comunicación	Gerente General	10.1 Informará de forma inmediata a Presidencia Ejecutiva la finalización de la contingencia tecnológica en la operativa aduanera.
11	Remisión de Ficha de Contingencia	Jefe DIT	11.1 Consolida la <i>Ficha de Contingencia Tecnológica en la Operativa Aduanera</i> (Anexo 2) y la registra en la Plataforma de Soporte de Sistemas.

Aduana Nacional		Elaborado:				Revisado:			Aprobado:
Cargo Funcional	Supervisor Técnico DGOD	Jefes: DGOD/DIT/DIDS/GNTI/DGLE/DASS/DTH				Gerentes: GNOA/GNTI/GNN/GNU/GNAI		Gerente General	Presidenta Ejecutiva
Fecha	02/04/2025	Responsable GDA				07/01/2025		08/01/2025	09/01/2025
Voto Bueno - Refrenda	 	 	 	 	 	 	 	 	 
Al momento de ser impreso o descargado de la página oficial de la Aduana Nacional, el presente documento deja de constituirse en documento controlado									

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA CONTINGENCIAS		Código:
			GNOA-MP-01
		Versión	Nº de página
		2	Página 18 de 102

de pasillos y áreas comunes a través de luces de emergencia y señalética de evacuación, que se activarán en caso de corte de energía eléctrica, realizando pruebas periódicas de funcionamiento así como el mantenimiento de las luces de emergencia, en el marco del presupuesto, debiendo verificar que cuando se realicen pruebas que incluyan cortes de energía eléctrica no exista personal externo (salvo excepciones autorizadas) y se evite el uso de ascensores.

iii. Descripción del Actividades

Nº	Actividad	Responsable	Tareas
1	Reporte	Personal de la AN	1.1 Reporta a través de los canales de comunicación, inmediatamente detectada la interrupción del suministro energético. 1.2 En Oficina Central, se deberá comunicar al Personal de turno del Área de Servicios Generales dependiente del DABS de la GNAF. 1.3 En las Gerencias Regionales, se deberá comunicar al Técnico en Servicios Generales o Técnico de Activos Fijos según corresponda, dependiente del Responsable Administrativo Financiero. 1.4 En las Administraciones Aduaneras y Agencias de AE, se deberá comunicar al Administrador, Responsable o Agente Exterior y éste a su vez, comunica de forma inmediata al Responsable Administrativo Financiero de su Gerencia Regional y al Técnico Operador de Sistemas de la Administración, en caso de no contar con el Técnico Operador de Sistemas, deberá reportar al Profesional Operador de Sistemas de su Gerencia Regional.
2	Verificación de continuidad de las operaciones aduaneras	Administrador o Responsable Agente de AE	2.1 Verifica si el corte de energía eléctrica afecta las operaciones aduaneras y si no se cuenta con grupo electrógeno. 2.2 De confirmarse la afectación a las

Aduana Nacional	Elaborado:				Revisado:		Aprobado:
Cargo	Supervisor Técnico DCCO	Jefes: DGC/DITE/DSD/NT/AD/CD/AS/DTH				Gerentes: GNOA/ GNTV/NGN/UNAF	Gerente General
Función		Responsable GDA					Presidencia Ejecutiva
Fecha	07/01/2025	07/01/2025				07/01/2025	08/01/2025
Voto Bueno-Bonito							
Al momento de ser impreso o descargado de la página oficial de la Aduana Nacional, el presente documento deja de constituirse en documento controlado.							

		Servicio Generales o Técnico de Activos Fijos según corresponda dependientes del Responsable Administrativo Financiero en las GR/Profesional o Técnico Operador de Sistemas /Responsable de dependencia	
7	Informe al Inmediato Superior	Técnico en Servicios Generales en la Oficina Central o Técnico en Servicio Generales o Técnico de Activos Fijos según corresponda dependientes del Responsable Administrativo Financiero en las GR/Profesional o Técnico Operador de Sistemas /Responsable de dependencia Administrador o Responsable Agente de AE Gerente GNOA	7.1 Informa al inmediato superior que se restableció el suministro de energía eléctrica externo o interno, de forma inmediata y a través de los canales de comunicación definidos. 7.2 Si se hubiera realizado la comunicación conforme tarea 2.2 del presente procedimiento, el Administrador, Responsable o Agente Exterior, deberá comunicar de forma inmediata al Gerente GNOA/Jefe DGOD/SGO a través de los canales de comunicación definidos el restablecimiento. 7.3 Comunica de forma inmediata a GG el restablecimiento del suministro de energía eléctrica, a través de los canales de comunicación definidos.
8	Notificación	Técnico en Servicios Generales en la Oficina Central o Técnico en	8.1 De inmediato informa a sus dependencias a través de los canales de comunicación definidos, que se restableció el suministro de

Aduana Nacional	Elaborado:				Revisado:		Aprobado:
Cargo Funcional	Supervisor Técnico DGOD	Jefes: DGOD/DEDS/DNPTAD/DAES/DH				Gerente GNOA/GR/SGN/GR/GR/NAF	Gerente General
Fecha	07/01/2025	Responsable GNA				07/01/2025	08/01/2025
Visto Suino-Ruica							
							
Al momento de ser impreso o descargado de la página oficial de la Aduana Nacional, el presente documento deja de constituirse en documento controlado							

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA CONTINGENCIAS	Código	
		GNOA-MP-01	
		Versión	Nº de páginas
		2	Página 73 de 107

Coordinación de la contingencia tecnológica y eléctrica en la operativa aduanera

- Una vez que la GNTI comunica el inicio de la contingencia tecnológica en la operativa aduanera conforme actividad 2.2 del Procedimiento para la Contingencia Tecnológica en la Operativa Aduanera, o cuando la AA o AE comunica la afectación de las operaciones aduaneras conforme actividad 2.2 del Procedimiento para la contingencia del sistema eléctrico, se inicia la coordinación con la AA o AE. Asimismo, se da inicio al cómputo de plazo de tolerancia para el inicio de las operaciones manuales que es de una (1) hora.
- El Gerente GNOA/Jefe DGOD/SGO, recibida la comunicación, de manera inmediata solicita el relevamiento de la situación actual y cantidad de trámites pendientes, conforme Anexo 4.
- El Administrador, Responsable o Agente de AE, remite el reporte de relevamiento al Gerente GNOA/Jefe DGOD/SGO, conforme Cuadro de Relevamiento de Trámites Pendientes (Anexo 4), en el plazo de cuarenta (40) minutos como máximo.
- El Administrador, Responsable o Agente de AE, al cumplimiento del plazo de tolerancia, da inicio al registro manual de operaciones conforme lo establecido en el presente procedimiento y comunica al Gerente GNOA/Jefe DGOD/SGO. Instruye a su personal no utilizar los sistemas hasta que no se reciba la comunicación del restablecimiento.
- Una vez recibida la comunicación del restablecimiento de los sistemas de la AN por parte del Gerente GNTI o del restablecimiento de energía eléctrica, el Gerente GNOA/Jefe DGOD/SGO comunica a los Administradores de Aduana, Responsables de Aduana y Agentes de AE, a través de los canales de comunicación definidos, proceder a la verificación inmediata.
- El Administrador, Responsable o Agente de AE, reanuda las operaciones en los sistemas de la AN.

Aduana Nacional	Elaborado:					Revisado:		Aprobado:
	Cargo	Supervisor Técnico DGOD	Jefes DGOD/DGOD/DGOD/DGOD/DGOD/DGOD	Responsable GDA	Gerente GNOA/GNTI/GNOA/GNTI	Gerente GNOA	Presidencia Ejecutiva	
	Función:							
	Fecha:	02/04/2025		07/01/2025	02/01/2025	08/01/2025	26/01/2025	
Visto Bueno - Rubrica								
								
Al momento de ser impreso o descargado de la página oficial de la Aduana Nacional, el presente documento deja de constituirse en documento controlado								

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA CONTINGENCIAS	Código	
		GNOA-MP-01	
		Versión	N° de páginas
		2	Página 24 de 107

Registro manual de operaciones aduaneras

Las operaciones aduaneras sujetas a registro manual son las siguientes:

- Gestión de Documentos de Embarque, Manifiestos de Carga y Tránsito Aduanero,
- Régimen de Depósito de Aduana,
- Régimen de Importación para el Consumo,
- Régimen de Exportación de Mercancías,
- Ingreso de Medios/Unidades de Transporte en Lastre,
- Salida de Medios/Unidades de Transporte en Lastre,
- Carga Ambada Vía Aérea,
- Ingreso y Salida de Vehículos de Uso Privado Para Turismo, y
- Ingreso de Viajeros Internacionales.

ii. Descripción de Actividades

N°	Actividad	Responsable	Tareas
1	Comunicación de imposibilidad de utilizar la IT de la AN y cumplimiento de plazo de tolerancia.	Administrador o Responsable Agente de AE	1.1 Habiéndose determinado la imposibilidad de utilizar uno o varios de los componentes de la IT de la AN y cumplido el plazo de tolerancia, comunica tal situación a la GNOA y al Gerente Regional, a través de los canales de comunicación definidos e instruye dar curso al registro manual de operaciones aduaneras.
2	Autorización para iniciar el registro manual de operaciones aduaneras.	Administrador o Responsable Agente de AE	2.1. Verifica la cantidad de trámites pendientes de atención existentes en la(s) Administración(es) Aduanera(s) y/o Agencia(s) de AE, según el régimen aduanero o destino aduanero especial o de excepción al que se sujeta cada trámite. 2.2. Establece aquellos trámites que revisten mayor importancia o urgencia para que los mismos sean prioritariamente sujetos al registro manual, considerando para tal

Aduana Nacional		Elaborado:					Revisado:			Aprobado:
Cargo/Función:	Supervisor Técnico GDOA	Jefes: DGOADT/DGONPTA/DGUDAS/DTH					Gerentes: GNOA/ GNTAG/NAGNAG/NGAI		Gerente General	Presidencia Ejecutiva
Fecha:	08/01/2025	Responsable GDOA: C/CI/2025					27/01/2025		08/01/2025	08/01/2025
Voto Único - B.Única										
										
Al momento de ser impreso o descargado de la página oficial de la Aduana Nacional, el presente documento deja de constituirse en documento controlado										

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA CONTINGENCIAS	Código	
		GNOA-MP-01	
		Versión	Nº de página
		2	Página 27 de 100

D. PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO MANUAL DE TRÁMITES Y CORRESPONDENCIA

i. Directrices del Procedimiento

Este Procedimiento se activará ante cortes de energía eléctrica, o, ante una contingencia tecnológica que impida realizar la creación de Hojas de Ruta en el Sistema de Correspondencia de la Aduana Nacional.

Es aplicable a Oficina Central, Gerencias Nacionales, Gerencias Regionales, Administraciones Aduaneras y Agencias de AE.

Los funcionarios del Grupo de Trabajo de Gestión Documental y Archivo y/o los funcionarios asignados para el efecto, serán los responsables del registro, recepción y despacho de la correspondencia, durante la contingencia tecnológica, o, el corte de energía eléctrica.

ii. Descripción de Actividades.

Nº	Actividad	Responsable	Tareas
1	Reporte de contingencia del Sistema de Correspondencia	Responsable de Gestión Documental y Archivo Gerente Regional Administrador, Responsable Agente de AE	1.1 En la Oficina Central, en Gerencias Regionales y en Administraciones Aduaneras, habiéndose determinado la imposibilidad de utilizar el Sistema de Correspondencia, por efecto de una contingencia tecnológica, o, el corte de energía eléctrica, se INSTRUIRÁ a sus funcionarios dependientes, encargados de la gestión documental (secretarías), auxiliares, o personal designado al efecto) la RECEPCIÓN Y REGISTRO MANUAL DE LA CORRESPONDENCIA, de manera inmediata.
2	Recepción y registro manual de la	Personal designado a Ventanilla de Recepción Documental	2.1 Los responsables, luego de verificar el cumplimiento de las formalidades conforme al Manual de procedimientos de

Aduana Nacional	Elaborado:					Revisado:		Aprobado:
	Cargo: Supervisor Técnico DGAD	Jefes: DGAD/DTORC/DN/PTA/DCL/DAES/DTH				Gerente: GNOA/GNTU/GN/ONG/NAF	Gerente General	
	Fecha: 07/01/2025	Responsable GDA: 07/01/2025				07/01/2025	08/01/2025	08/01/2025
Voto Bueno - Rubrica								
								

Al momento de ser impreso o descargado de la página oficial de la Aduana Nacional, el presente documento deja de constituirse en documento controlado.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA CONTINGENCIAS

Código	
GNOA-MP-01	
Version	Nº de página
2	Página 28 de 107

Nº	Actividad	Responsable	Tareas
	correspondencia	Secretarios (as) de GG Gerencias Nacionales Gerencias Regionales Auxiliares, Funcionarios de gestión documental y archivo, y/o los funcionarios asignados para el efecto.	Gestión Documental vigente, deberán proceder a la asignación de Hoja de Ruta Manual. 2.2 Se estampará el sello del área correspondiente como constancia y acuso de recibo de la Recepción y Registro, tanto en el documento original como en la/s copia/s del emisor (máximo en 2 copias), anotando en ambas claramente la fecha, hora, cantidad total de fojas, y se dejará vacío el espacio del número de Hoja de Ruta asignado al trámite para su seguimiento. 2.3 Es obligatorio que en el sello de correspondencia tenga el visto bueno y rúbrica del funcionario encargado de la recepción del documento; o, en su caso, se tenga el sello lineal y firma del técnico o profesional encargado del trámite asignado en la Hoja de Ruta; quedando prohibidos los garabatos o las firmas con lápiz. 2.4 Se pedirá OBLIGATORIAMENTE un número de contacto (celular, teléfono fijo) del solicitante para comunicarle dentro de las cuarenta y ocho (48) horas el número de Hoja de Ruta asignado al trámite para su seguimiento, y el número de su clave de seguimiento. 2.5 En caso de que la documentación no cumpliera los requisitos no se asignará una Hoja de Ruta Manual y se procederá a la devolución inmediata del documento al usuario externo indicando los ajustes que requiere la documentación.
3	Instrucción de recepción Manual de Correspondencia	Asesor (a) de PE y de GG, Gerencias Nacionales Unidades dependientes	3.1 En caso que la documentación continúe su tramitación al interior de las diferentes áreas de la Aduana Nacional, el Asesor (a) de Presidencia Ejecutiva y de Gerencia

Aduana Nacional		Elaborado:				Revisado:			Aprobado:
Cargo	Supervisor Técnico EGGA	Jefes: EGGA/DT/DOH/TA/DO/DA/SP/DT/				Gerentes: GNOA/		Gerente General	Presidencia Ejecutiva
Fecha	27/01/2025	07/01/2025				27/01/2025		08/01/2025	08/01/2025
Visto Bueno Físico									
Al momento de ser impreso o descargado de la página oficial de la Aduana Nacional, el presente documento deja de constituirse en documento controlado									

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA CONTINGENCIAS	Código:	
		GNOA-MP-01	
		Version	Nº de página
		2	Página 29 de 107

Nº	Actividad	Responsable	Tareas
		de PE y de GG.	General, los Gerentes Nacionales y las Jefaturas de las Unidades, instruirán la Recepción Manual de Correspondencia.
4	Registro de Documentos que ingresa con hoja de ruta creada anteriormente	Personal designado a Ventanilla de Recepción Documental Secretarios(as) de GG Gerencias Nacionales Gerencias Regionales Auxiliares, Funcionarios de gestión documental y archivo, y/o los funcionarios asignados para el efecto.	4.1 Los responsables verificarán el cumplimiento de los formatos establecidos, si esto ocurre deberán estampar el sello del área correspondiente como constancia y acuso de recibo de la documentación en el Libro de Registro (Anexo 11), así como en el documento original como en la(s) copia(s) del emisor, y pondrán el sello o visto bueno del responsable que realiza la tarea. 4.2 Una vez realizado el punto anterior, los responsables remitirán al Superior de su dependencia la documentación en físico para su canalización/reparto/despacho de la correspondencia. 4.3 Si no se cumplen los requisitos formales establecidos en el Manual de Procedimientos de Gestión Documental, no procederá a la recepción ni registro de la documentación de manera física, y se devolverá el documento.
5	Comunicación del restablecimiento del Sistema de Seguimiento y Control a Trámites y Correspondencia.	Gerente GNTI	5.1 Una vez solucionada la problemática que afectó el Sistema de Correspondencia, comunicará a PE y GG, el restablecimiento del Sistema, y seguidamente comunicará al RGDA, y a las Gerencias Nacionales, Gerencias Regionales y Administraciones Aduaneras.
6	Regularizaciones del Sistema de Correspondencia.	Personal designado a ventanilla de Recepción Documental, Secretarios(as) de Gerencia General Gerencias Nacionales	6.1 Deberán proceder al llenado de la Hoja de Ruta en el sistema de correspondencia a través de su Registro. 6.2 Posteriormente, generarán la Hoja de Ruta en el sistema de correspondencia obteniendo un número correlativo a ser asignado al trámite de reciente ingreso.

Aduana Nacional		Elaborado:				Revisado:			Aprobado:
Cargo	Supervisor Técnico DGDD	Jefes: DGDD/DTO OSO/NPTA/SOL/DAB/SOTR				Gerentes: GNOA/ GNTAG/NGR/GR/CAAF			Reservista Ejecutiva
Funcional		Responsable: GDA							
Fecha	2024-09-20	2024/09/25				2024/09/25			2024/09/25
Visto Bueno - Rector									
Al momento de ser impreso o descargado de la página oficial de la Aduana Nacional, el presente documento deja de constituirse en documento controlado									

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA CONTINGENCIAS	Código:	
		GNOA-MP-01	
		Versión	V'ca página
		2	Página 30 de 107

N°	Actividad	Responsable	Tareas
		Gerencias Regionales Auxiliares, Funcionarios de gestión documental y archivo, y/o los funcionarios asignados para el efecto.	despacharán al área de destino de la correspondencia en físico y digital. 6.3 En el lapso de veinticuatro (24) horas se comunicará vía llamada telefónica con el solicitante haciéndole conocer el número de Hoja de Ruta y clave de seguimiento. 6.4 Registrarán la recepción digital de los documentos recibidos en forma física, en el Sistema de Correspondencia, cuya evidencia de recepción quedó inserta en los Libros de Registro (Anexo 11).

E. PROCEDIMIENTO PARA LA CONTINGENCIA POR CONFLICTOS SOCIALES

i. Directrices del Procedimiento

Este procedimiento se aplica desde el reporte de alerta temprana hasta la confirmación y materialización del conflicto social en las instalaciones de la Aduana Nacional.

En situaciones de contingencia por conflictos sociales en el que se vea afectada la casa de seguridad GRIA/PIA/Centro de Operaciones y/o la integridad física del personal UCOE, se procederá de acuerdo al Manual de Procedimientos para el Funcionamiento de Grupos de Reacción Inmediata Aduanero y Puntos de Inspección Aduanero vigente.

Acciones preventivas

De forma preventiva se asumirán las siguientes acciones:

- La GNAF (en Oficina Central), Unidades Administrativas (en GR, AA y AE), deben prever que las instalaciones de la AN cuenten con diagramas de evacuación, considerando las características propias de cada infraestructura. Para la elaboración de diagramas de evacuación se deberán considerar los siguientes requisitos mínimos:

Aduana Nacional		Elaborado:				Revisado:		Aprobado:
Cargo Funcional:	Supervisor/ Técnico DCCO	Jefes: DGOD/DI/DI/SONPT/ABG/UDASS/TH, Responsable GDA				Gerente: GNOA/ GNT/SON/NU/NAF	Gerente General	Presidencia Ejecutiva
Fecha:	30/01/2025	07/01/2025				07/01/2025	08/01/2025	08/01/2025
V'co Supervisor/ Responsable								
Al momento de ser impreso o descargado de la página oficial de la Aduana Nacional, el presente documento deja de constituirse en documento controlado								

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA CONTINGENCIAS	Código	
		GNOA-MP-01	
		Versión	Nº de página
		2	Página 31 de 109

- ✓ Vías de evacuación.
 - ✓ Identificación de salidas, salidas de emergencia, escaleras.
 - ✓ Identificación de puntos de reunión o zona de seguridad.
 - ✓ Ubicación de extintores, manguera contra incendios.
 - ✓ Identificación de estaciones para el corte de servicios públicos (agua, energía eléctrica, gas).
- La GNAF y sus Unidades Administrativas deben gestionar realizar mínimamente un (1) simulacro anual para conflictos sociales en todas las instalaciones de la AN, a objeto de que todos los servidores públicos estén preparados ante un conflicto social.
 - Los Gerentes Nacionales, Jefes de Unidades dependientes de PE o GG, Gerentes Regionales, Administradores, Responsables de Aduana y Agentes Exteriores, ante la existencia de alerta temprana, deben tomar las medidas necesarias para resguardar documentación de alto riesgo (garantías, documentación de deudas tributarias, etc.) en instalaciones adecuadas y de acceso restringido.
 - Los responsables, según el lugar donde se suscite el conflicto social, deberán coordinar con el personal de seguridad física asignado, para el cumplimiento de las diferentes tareas frente a la contingencia.

Alerta Temprana

- Los Gerentes Nacionales, Jefes de Unidades dependientes de PE y GG, que tomen conocimiento de un posible conflicto social, deberán comunicar a GG, a través de los canales de comunicación definidos.
- El Gerente Regional, Administrador, Responsable de Aduana o Agente Exterior, que tome conocimiento de un posible conflicto social, deberá reportar el mismo de manera inmediata al grupo de mensajería instantánea whatsapp "Alerta temprana". Paralelamente la AA o AE comunica al Jefe del DGOD o Supervisor de Gestión Operativa y a su

Aduana Nacional	Elaborado:					Revisado:			Aprobado:
Cargo Funcional: Fecha:	Supervisor Técnico DGOD	Jefes: DGOD/DGOD/DTA/DGL/DASS/DH			Responsable GOA	Gerentes: GNOA/ GNT/ENNO/CH/GRM		Gerente General	Presidencia Ejecutiva
	27/01/2023				02/01/2023	02/01/2023		09/01/2023	08/01/2023
Visto Buena Buena	 	 	 	 	 	 	 	 	 
Al momento de ser impreso o descargado de la página oficial de la Aduana Nacional, el presente documento deja de constituirse en documento controlado									

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA CONTINGENCIAS	Código:	
		GNOA-MP-01	
		Versión:	Nº de página:
		2	Página 32 de 107

Gerente Regional por medio de los canales de comunicación definidos. En caso de Gerentes Regionales paralelamente comunica a GG a través de los canales de comunicación definidos.

- La UCSRP, realizará el monitoreo sobre la alerta temprana reportada y asumirá las acciones que correspondan conforme las directrices del Manual de Procedimientos para el Monitoreo de Noticias vigente.
- El Gerente Regional, Administrador, Responsable o Agente Exterior replica el reporte de alerta temprana a sus dependientes y al Concesionario de recinto aduanero (si se cuenta con el mismo), a través de los canales de comunicación definidos, para la toma de recaudos.

Monitoreo del conflicto social por la UCSRP

- La UCSRP, durante todas las etapas del conflicto (incluyendo alertas), realizará el monitoreo correspondiente sobre el conflicto y procesará la información para determinar si corresponde a una Situación de Crisis.

Acciones de la UCSRP sobre el conflicto social

- Identifica la noticia o publicación riesgosa, verificando la información y sus fuentes, para inmediatamente determinar una acción de respuesta (si fuera necesario) bajo el lineamiento de PE.
- Si la publicación afecta la seguridad e imagen de la institución, procede conforme lo descrito en el inciso a) del Manual de Procedimientos para el Monitoreo de Noticias vigente.
- Prepara antecedentes de los actores involucrados y el análisis de la noticia, repercusión en medios y el impacto mediático en corto y largo plazo hasta la conclusión mediática del conflicto para exposición a PE.

Aduana Nacional		Elaborado:				Revisado:		Aprobado:
Cargo Funcional:	Supervisor Técnico GNOA	Jefes: DDDDDIT/DI/S/DNPTA/DOL/DASS/ETH				Gerente GNOA/ GNTUCAN/GNU/GNAP	Gerente General	Presidenta Ejecutiva
Fecha:	07/01/2025	07/01/2025				07/01/2025	08/01/2025	08/01/2025
Visto Bando- Rubrica								
								
Al momento de ser impreso o descargado de la página oficial de la Aduana Nacional, el presente documento deja de constituirse en documento controlado								

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA CONTINGENCIAS	Código:	
		GNOA-MP-01	
		Versión	Nº de página
		2	Página 33 de 107

ii. Descripción de Actividades

Nº	Actividad	Responsable	Tareas
1	Reporte de conflicto social que afecta la continuidad de las operaciones aduaneras y de control	Personal de la AN	1.1 Visualiza, identifica el tipo de conflicto social (bloqueo, toma o quema de instalaciones, hechos vandálicos y/o de violencia u otro), obtiene información e imágenes del conflicto social, y comunica de inmediato a través de los canales de comunicación definidos a su inmediato superior, en caso de no recibir una respuesta a su superior jerárquico.
		Centro de Monitoreo y Vigilancia	1.2 El Centro de Monitoreo y Vigilancia, dependiente de la GNRJ, cuando se visualice algún conflicto social en zona primaria o secundaria, debe reportar inmediatamente a la GG, UCSRP y el área organizacional correspondiente, para su seguimiento y acciones conforme normativa vigente, resguardando la información audiovisual en un archivo confidencial que será puesto a conocimiento de PE, GG y GNJ, conforme Manual de Procedimientos para el Monitoreo y Vigilancia en la Aduana Nacional vigente.
2	Acciones de resguardo y protección	Administrador o Responsable de AA Agente de AE Gerente Regional Gerente GNAF	2.1 Cuando el conflicto social se produce cerca o en instalaciones de la(s) Administración(es) o Agencia(s) de AE, el Administrador, Responsable o Agente Exterior informa de manera inmediata al Gerente GNOA/Jefe DGOD/SGO y al Gerente Regional de su jurisdicción por medio de los canales de comunicación definidos. El Gerente Regional, gestiona la presencia de los efectivos de la Policía Nacional y/o Fuerzas Armadas, a objeto de precautelar la integridad física de los servidores públicos, bienes del Estado y/o

Aduana Nacional	Elaborado:					Revisado:		Aprobado:
	Cargo	Supervisor/ Técnico DGOD	Jefes: DGOD/DI/DSD/PTA/SGUDASS/OT	Responsable GNA		Gerente GNOA/ DNT/DN/NO/NO/NO/NO	Gerente General	
	Fecha:	07/01/2025	07/01/2025			07/01/2025	08/01/2025	08/01/2025
Vice-Secretaría Ejecutiva		 	 	 	 	 	 	 
Al momento de ser impresa o descargado de la página oficial de la Aduana Nacional, el presente documento deja de constituirse en documento controlado								

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA CONTINGENCIAS		Código
			GNOA-MP-01
			Versión Nº de página
			2 Pág. no 34 de 107

			mercancías. 2.2 Cuando el conflicto social se produce cerca o en las instalaciones de las Gerencias Regionales, el Gerente Regional informa de manera inmediata a GG por medio de los canales de comunicación definidos y gestiona la presencia de los efectivos de la Policía Nacional y/o Fuerzas Armadas, a objeto de precautelar la integridad física de los servidores públicos y/o bienes del Estado. 2.3 Cuando el conflicto social se produce cerca o en las instalaciones de Oficina Central, el Gerente GNAF, informa de manera inmediata a GG por medio de los canales de comunicación definidos y gestiona la presencia de los efectivos de la Policía Nacional y/o Fuerzas Armadas, a objeto de precautelar la integridad física de los servidores públicos y/o bienes del Estado.
3	Comunicación paralela a Máximas autoridades	Gerente GNOA/Jefe DGOD/SGO	3.1 Informa a GG, mediante los canales de comunicación definidos, la existencia del conflicto social que afecta a la(s) Administración(es) y/o Agencia(s) de AE en las operaciones aduaneras, para coadyuvar en las gestiones de apoyo policial y/o militar.
		Gerente General	3.2 Informa a PE, mediante los canales de comunicación definidos, la existencia del conflicto social que afecta a la(s) Administración(es), Agencia(s) de AE, Gerencia(s) Regionales) o Edificio Central en las operaciones aduaneras, para coadyuvar en las gestiones de apoyo policial y/o militar.
4	Medidas de acción	Gerente GNAF (en Oficina Central) Gerente Regional (en GR)	4.1 Si la contingencia implica riesgo o afectación de la integridad física de los servidores públicos o terceros, a través del personal de seguridad física del área, activa

Aduana Nacional		Elaborado:				Revisado:			Aprobado:
Cargo	Supervisor/ Técnico DECD	Jefes: DGCOB/DGOSONIT/DGL/DAS/DTE				Gerentes: GNOA/ GNTUCNN/ONGNAF		Gerente General:	Presidencia Ejecutiva
Funcionario		Responsable GNA							
Fecha	20/01/2025	07/01/2025				07/01/2025		08/01/2025	09/01/2025
Voto E. ené - Rubrica									
									
Al momento de ser impreso o descargado de la página oficial de la Aduana Nacional, el presente documento deja de constituirse en documento controlado									

Aduana Nacional	Elaborado:						Revisado:			Aprobado:
Cargo Funcional:	Supervisor Técnico OSOD Jairo DORRITORSO PAREDES SETH. Responsable GDA 07/03/2025						Gerente General GONZALEZ/GNU/GNA? 07/03/2025			Presidencia Ejecutiva 08/01/2025
Firma:										
Veto Buena-Febrica										

Al momento de ser ingresado o descargado de la página oficial de la Aduana Nacional, el presente documento deja de constituirse en documento controlado.

	seguimiento	Gerente Regional Administrador o Responsable de AA Agente de AE	AE, el Administrador Responsable o Agente Exterior, reportará de manera inmediata al Gerente de GNOA/Jefe DGOD/SGO (mediante los canales de comunicación definidos) toda la información relevante que se obtenga respecto a: la(s) organización(es) que lidera(n) el conflicto, sus representantes, cantidad de personas involucradas, medios utilizados en caso de bloqueo (vehículos, llantas, turiles, etc.) motivo del conflicto y si hay demandas hacia la AN, tiempo estimado de duración del conflicto, operaciones aduaneras afectadas, presencia de medios de comunicación, sin perjuicio de otra información que se considere relevante. 5.2 Cuando el conflicto se suscite en Oficina Central o GR, el Gerente GNAF o Gerente Regional, reportará de manera inmediata a GG (mediante los canales de comunicación definidos) toda la información relevante que se obtenga respecto a: la(s) organización(es) que lidera(n) el conflicto, sus representantes, cantidad de personas involucradas, medios utilizados en caso de bloqueo (vehículos, llantas, turiles, etc.) motivo del conflicto y si hay demandas hacia la AN, tiempo estimado de duración del conflicto, operaciones aduaneras afectadas, presencia de medios de comunicación, sin perjuicio de otra información que se considere relevante.
6	Comunicación	Gerente GNOA/Jefe DGOD/SGO	6.1 Comunica a GG, mediante los canales de comunicación definidos, la información sobre el conflicto social que afecta a la(s) Administración(es) y/o Agencia(s) de AE en las operaciones aduaneras. 6.2 Comunica a PE, mediante los canales de
		Gerente General	

Aduana Nacional	Elaborado:					Revisado:			Aprobado:
Cargo Funcional	Supervisor Técnico DGOD	Jefes: DGOD/DIGOD/ONPTAB/DAS/DTH/Responsable GDA					Gerentes GNOA/GNT/GNAV/DNU/GNAF	Gerente General	Presidentes Ejecutivos
Fecha	07/01/2023	07/01/2023					07/01/2023	08/01/2023	08/01/2023
Visto Bueno - Rubrica									
Al momento de ser impreso o descargado de la página oficial de la Aduana Nacional, el presente documento deja de constituirse en documento controlado									

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA CONTINGENCIAS	Código:	
		GNOA-MP-01	
		Versión	Nº de página
		2	Página 37 de 107

			comunicación definidos, la información sobre el conflicto social que afecta a la(s) Administración(es), Agencia(s) de AE, Gerencia(s) Regional(es) o Edificio Central en las operaciones aduaneras.
7	Evaluación del conflicto y determinación de acciones	Gerente General	7.1 Si corresponde, instruye al Gerente GNOA (si la contingencia se suscita en AA o AE) o al Gerente Regional (si la contingencia se suscita en GR), realizar la coordinación con las Gerencias Nacionales y las Unidades dependientes de GG y PE para realizar una o más de las siguientes acciones: - Reanudación de actividades, conforme Actividad 8 del presente procedimiento. - Ampliación de horarios de atención, conforme a Actividad 9 del presente procedimiento. - Prórroga de plazos o suspensión de plazos para operaciones y trámites aduaneros, conforme Actividad 10 del presente procedimiento. - Emisión de Minuta de Instrucción, conforme Actividad 11 del presente procedimiento. - Emisión de comunicados, conforme Actividad 12 del presente procedimiento. - Emisión de declaraciones a cargo de los Voceros oficiales, conforme Actividad 13 del presente procedimiento. - Negociación, conforme Actividad 14 del presente procedimiento. - Emisión de Memorándums, conforme Actividad 15 del presente procedimiento. - Coordinación con aduanas vecinas de corresponder, conforme Actividad 16

Aduana Nacional	Elaborado:				Revisado:			Aprobado:
Cargo:	Supervisor	Jefes: DGOD/DITMOS/CONTADOL/DAB/OTI	Responsable GCM		Gerentes GNOA/	Gerente General	Pres. de la	Pres. de la
Funcional:	Técnico GCM				CONTADOL/CONTADOL		Gerente	Gerente
Fecha:	07/01/2025	07/01/2025			07/01/2025	08/01/2025	08/01/2025	08/01/2025
Visto:								
Bueno:								
Refrendo:								
Al momento de ser impreso o descargado de la página oficial de la Aduana Nacional, el presente documento deja de constituirse en documento controlado								

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA CONTINGENCIAS	Codigo:	
		GNOA-MP-01	
		Versión	Nº de página
		2	Página 38 de 107

			del presente procedimiento. - Aplicación de aforo remoto conforme la actividad 17 del presente procedimiento. - Acciones ante Suspensión del conflicto conforme la actividad 18 del presente procedimiento. - La atención de los daños materiales ocasionados, deberán ser atendidos conforme la actividad 19 del presente procedimiento. - Remisión de Ficha de Reporte de Contingencia de Conflictos Sociales conforme la actividad 20 del presente procedimiento. - Remisión de Reporte Final, conforme la actividad 21 del presente procedimiento. - Acciones judiciales, conforme Actividad 22 del presente procedimiento. - Otras acciones autorizadas por GG y PE. 7.2 Cuando la contingencia se suscite en Oficina Central, instruirá directamente a la Gerencia Nacional o Unidad responsable, realizar una o más de las acciones señaladas en la tarea 7.1 precedente, previa autorización de PE.
8	Reanudación de actividades	GG Gerente GNOA/Jefe DGOD/SGO Gerente GNAF Gerente Regional Administrador o Responsable de AA Agente de AE	8.1 El Administrador, Responsable o Agente Exterior, informa de forma inmediata al Gerente GNOA/Jefe DGOD/SGO cuando el conflicto social se haya concluido o suspendido, por los canales de comunicación definidos. 8.2 El Gerente GNOA/Jefe DGOD/SGO comunica de forma inmediata a GG de la conclusión o suspensión del conflicto social en la AA o AE y la reanudación de

Aduana Nacional		Elaborado:				Revisado:			Aprobado:
Cargo	Supervisor Técnico DGOD	Jefes: DGOD/DIT/DSONP/ADGLO/DAES/DTH				Gerentes: GNOA/ GNAF/GNAL/GNAF			Presidencia Ejecutiva
Fecha	02/04/2025	Responsable GNA 07/01/2025				07/01/2025			08/01/2025
Visto									
Rubrica									
Al momento de ser impreso o descargado de la página oficial de la Aduana Nacional, el presente documento deja de constituirse en documento controlado									

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA CONTINGENCIAS	Código:	
		GNOA-MP-01	
		Versión	Nº de página
		2	Pág. n° 29 de 107

			actividades por los canales de comunicación habilitados en el presente Manual. 8.3 En caso de que el conflicto social lo hubiera reportado la GR, el Gerente Regional informará de inmediato a GG cuando el mismo se haya concluido o suspendido mediante los canales de comunicación habilitados en el presente Manual. 8.4 En caso de que el conflicto social se hubiera suscitado en Oficina Central, el Gerente GNAF informará de forma inmediata a GG cuando el mismo se haya concluido o suspendido, mediante los canales de comunicación habilitados en el presente Manual. 8.5 La GG comunica a PE de la conclusión o suspensión del conflicto social en la AA, AE, GR u Oficina Central y la reanudación de actividades.
9	Ampliación de horarios de atención para regularizar procesos aduaneros	GNOA GNJ UCSRP	9.1 En caso de que se haya generado congestión por la cantidad de horas sin operaciones aduaneras, la GNOA procesará la ampliación de horario para la AA o AE conforme a procedimiento establecido, con la emisión de Resolución Administrativa en el día conjuntamente con la GNJ. 9.2 La GNOA realizará la solicitud de publicación de la Resolución a la UCSRP para su difusión.
10	Prórroga de plazos o suspensión de plazos.	GNOA GNJ UCSRP GN GR AA AE	10.1 En caso de prórroga de plazos o suspensión de plazos para los trámites aduaneros en AA o AE, la GNOA instruye a la AA o AE, la elaboración del informe. 10.2 GNOA revisa y remite a la GNJ el informe para la emisión de la Resolución correspondiente. 10.3 La GNOA remite a la UCSRP la solicitud de

Aduana Nacional		Elaborado:				Revisado:			Aprobado:	
Cargo Funcional		Supervisor/ Técnico DGOB		Jefes: DGOB/DTO DCONPTA/DOLUBAS/DIT		Gerentes: GNOA/ GNTUCN/GERGNAF		Gerente General	Presencia Efectiva	
Fecha		28/01/2025		03/01/2025		07/01/2025		08/01/2025	08/01/2025	
Vice- Jefe- Rubrica										
										
Al momento de ser impreso o descargado de la página oficial de la Aduana Nacional, el presente documento deja de constituirse en documento controlado										

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA CONTINGENCIAS		Código
			GNOA-MP-01
			Versión Nº de página 2 Página 49 de 107

			publicación de la Resolución para su difusión. 10.4 Cuando la contingencia se suscite en Gerencia Regional, las tareas descritas en los Num. 10.1, 10.2 y 10.3 del presente procedimiento estarán a cargo de la misma GR, debiendo coordinar con GNJ y la UCSRP. 10.5 Cuando la contingencia se suscite en Oficina Central, las tareas descritas en los Num. 10.1, 10.2 y 10.3 del presente procedimiento estarán a cargo de la Unidad o Gerencia Nacional solicitante, debiendo coordinar con GNJ y la UCSRP.
11	Emisión de Minuta de Instrucción	PE GG GNOA GNJ GNN GNTI	11.1 La GNOA, GNN, GNJ y GNTI evalúan si existe o no la necesidad de elaborar una minuta de instrucción en el marco de sus competencias. 11.2 De corresponder, elaboran la Minuta de Instrucción para firma de PE y GG.
12	Emisión de comunicados administrativos, tributarios aduaneros	GNOA GNAF UCSRP Gerente Regional Administrador o Responsable Agente de la AE	12.1 El área pertinente responsable (GNOA para AA o AE, GNAF para Oficina Central y GR para la misma GR), elabora el comunicado en coordinación con la UCSRP, para aprobación de PE o GG. 12.2 Los responsables señalados en la tarea 12.1, una vez recibida la aprobación de PE o GG remiten a la UCSRP el comunicado para su inmediata difusión.
13	Emisión de declaraciones a cargo de los Voceros autorizados	Gerentes Nacionales Gerentes Regionales Administradores o Responsables Agentes de AE Supervisores Jefes de Departamento UCSRP	13.1 Los responsables, o en su ausencia el siguiente en jerarquía, actuarán como voceros autorizados donde se haya desarrollado el conflicto social, realizando declaraciones ante la prensa local y nacional (conforme Anexo 9), a objeto de esclarecer hechos de forma oportuna, clara y precisa de manera inmediata.

Aduana Nacional	Elaborado:				Revisado:		Aprobado:
Cargo Funcional	Supervisor Técnico (SGOC)	Jefes: SGOC/DIRS/DIRT/ADG/UDAB/DIRA			Gerentes: GNOA/ GNT/ GNN/ GNJ/ GNAF		Presidente Ejecutivo
Fecha	02/01/2025	Responsable: CBA			02/01/2025		02/01/2025
Vista Buena Rubrica	 	 	 	 	 	 	 
Al momento de ser impreso o descargado de la página oficial de la Aduana Nacional, el presente documento deja de constituirse en documento controlado							

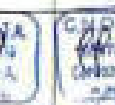
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA CONTINGENCIAS	Código:	
		GNOA-MP-01	
		Versión	Nº de página
		2	Página 41 de 107

14	Negociación	GG GNOA Gerente Regional Administrador o Responsable de AA Agente de AE	14.1 Cuando la contingencia se produzca en la GR, AA o AE y existan demandas hacia la AN, el Gerente Regional, Administrador, Responsable o Agente Exterior, podrán sostener reuniones de negociación con las personas u organizaciones que lideran el conflicto social. Para tal fin, con carácter previo y de forma inmediata, se debe comunicar la posibilidad de negociación a GG en el caso de GR y al Gerente GNOA/Jefe DGOD/SGO en el caso de AA y AE, debiendo GNOA informar a su vez a GG, todo a través de los canales de comunicación definidos, para obtener el lineamiento de PE para el inicio de la negociación. 14.2 La GG comunicará de forma inmediata a PE a través de los canales de comunicación definidos a fin de obtener los lineamientos para la negociación. 14.3 Con carácter previo a la reunión, el Gerente Regional, Administrador, Responsable o Agente Exterior, deberá obtener la información completa del caso y realizar la evaluación a fin de definir el lineamiento de la negociación, el cual deberá estar orientado a la búsqueda de alternativas de solución en el marco de la normativa vigente. Para este fin, podrá requerir el apoyo de las Gerencias Nacionales o, de la GR en caso de AA o AE. 14.4 A la conclusión de la reunión, se deberá suscribir la respectiva acta de reunión con todos los participantes.
15	Emisión de Memorándums de Comisión y/o Rotación.	PE GG GNOA GNAF GR	15.1 La GNOA (cuando la contingencia se suscite en AA o AE), en caso de ser necesario, en coordinación con las Gerencias Regionales respectivas y la AA o AE, realiza el relevamiento de la cantidad

Aduana Nacional		Elaborado:				Revisado:			Aprobado:		
Cargo Funcional		Supervisor Técnico DGOD		Jefes: DGOD/DIT/DAB/SGO/DNPTA/OTM/OTM				Gerentes: GNOA/ GNT/GRNA/GNAF		Gerente General	Presidente Ejecutivo
Fecha:		07/01/2025		07/01/2025				07/01/2025		09/01/2025	09/01/2025
Visto Bueno - Rubrica		   		   		   		   			
Al momento de ser impreso o descargado de la página oficial de la Aduana Nacional, el presente documento deja de constituirse en documento controlado.											

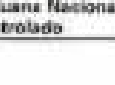
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA CONTINGENCIAS	Código:	
		GNOA-MP-01	
		Versión	Nº de página
		2	Página 42 de 107

			de funcionarios que se designará en comisión y/o rotación de personal, que coadyuvará en la contingencia ocasionada por el conflicto social y, remite a la GNAF, para emisión de memorándums y aprobación de PE y GG. 15.2 Cuando la contingencia se suscite en Oficina Central o GR, la GNAF o GR respectivamente, coordinarán con GG la emisión de memorándums.
16	Coordinación con aduanas vecinas.	PE GG GNN GNOA	16.1 Una vez establecida la contingencia, la GNN a través de la Supervisoría de Relaciones Internacionales, de forma conjunta con GNOA, deberá prestar el apoyo a las Administraciones Aduaneras, en la coordinación con las aduanas vecinas, cuando se requieran acciones adicionales a las establecidas en los Acuerdos y Convenios Bilaterales. 16.2 La GNN, de ser necesario deberá efectuar la coordinación con el Ministerio de Relaciones Exteriores, previa autorización de GG o PE, aspecto que comunicará a la GNOA para las acciones que correspondan.
17	Aplicación de Aforo remoto	GNRF AA	17.1 La GNRF, en coordinación con la AA, evaluará la aplicación de aforo remoto, cuando se verifique la imposibilidad de realizar el reconocimiento físico en despachos aduaneros, conforme al Reglamento para el Monitoreo y Vigilancia en la Aduana Nacional vigente.
18	Acciones ante Suspensión del conflicto	Gerente Regional Administrador o Responsable de AA Agente de AE	18.1 En caso de suspensión del conflicto, y cuando existan demandas hacia la AN, los responsables podrán realizar las siguientes acciones: - Negociación conforme Actividad 14 del presente procedimiento. - Requerir el apoyo de las Gerencias Nacionales o, de la GR en caso de AA.

Aduana Nacional		Elaborado:				Revisado:		Aprobado:	
Cargo	Supervisor Técnico GNOA	Jefes: JGCO/OFIDIS/CAFTA/OCUBAS/OTR				Gerencia GNOA/ GNT/GNAF/GNN/GNAF		Gerente General	Presidenta Ejecutiva
Funcional		Responsable CDA							
Fecha	07/01/2025	07/01/2025				07/01/2025		06/01/2025	26/01/2025
Visto Bueno: Patricia									
									
Al momento de ser impreso o descargado de la página oficial de la Aduana Nacional, el presente documento deja de constituirse en documento controlado									

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA CONTINGENCIAS		Codigo:	
			GNOA-MP-01	
			Varian:	Nº de página
			2	Página 43 de 107

			o AE. - Evaluar alternativas de solución para consideración de GG y PE.
19	Informe de daños	Gerente Regional Administrador o Responsable de AA Agente de AE GNAF GNJ	19.1 Cuando la contingencia se suscite en la AA o AE, el Administrador, Responsable o Agente de AE, informa a la GR sobre los daños materiales a la infraestructura física, vehículos, equipos e inmobiliario, así como daños personales, según corresponda, conforme normativa vigente. 19.2 La Unidad Administrativa de la Gerencia Regional correspondiente, efectúa las acciones para cuantificar los daños ocasionados en instalaciones de la AA o AE para la reparación y reposición de los daños, así como para la activación de seguros. 19.3 La Unidad Jurídica de la Gerencia Regional correspondiente, deberá proceder conforme a la actividad 22 del presente procedimiento, si corresponde. 19.4 La GR respectiva informa a GG para su conocimiento, a través de los canales de comunicación definidos. 19.5 Cuando la contingencia se suscite en GR, las tareas descritas en los Num. 19.1, 19.2 y 19.3 estarán a cargo de la misma GR, a través de sus Unidades Administrativa y Jurídica. La GR deberá informar a GG sobre las acciones asumidas para su conocimiento, a través de los canales de comunicación definidos. 19.6 Cuando la contingencia se suscite en Oficina Central, las tareas descritas en los Num. 19.1 y 19.2 estarán a cargo de la GNAF y la tarea 19.3 estará a cargo de la GNJ. Las Gerencias citadas deberán informar a GG sobre las acciones asumidas para su conocimiento, a través de los

Aduana Nacional		Elaborado:				Revisado:			Aprobado:
Cargo	Supervisor Técnico OGC	Jefes, DECEDIR/DIGEDH/TAJED/LDABSDTH, Responsable GDA				Gerente GNOA/ GNJ/GNAF/GNUG/GNAF			Presidente Ejecutivo
Fecha:	07/04/2025	07/01/2025				08/01/2025			08/01/2025
Visto Bueno - Rubrica	  	  	  	  	  	  	  	  	  
Al momento de ser impreso o descargado de la página oficial de la Aduana Nacional, el presente documento deja de constituirse en documento controlado									

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA CONTINGENCIAS	Código:	
		GNOA-MP-01	
		Versión	Nº de página
		2	Página 44 de 107

			canales de comunicación definidos.
20	Remisión de Ficha de Reporte de Contingencia de Conflictos Sociales	GG Gerente GNAF Gerente GNOA/Jefe DGOD/SGO Gerente Regional Administrador o Responsable de AA Agente de AE	20.1 Una vez el conflicto se encuentre controlado, el Administrador, Responsable, o Agente Exterior, remite la <i>Ficha de Reporte de Contingencia de Conflictos Sociales</i> (Anexo 7), al Gerente GNOA/Jefe DGOD/SGO por medio de los canales de comunicación definidos. 20.2 Cuando la contingencia se suscite en Oficina Central o GR, el Gerente GNAF o Gerente Regional respectivamente, una vez el conflicto se encuentre controlado, remitirá la <i>Ficha de Reporte de Contingencia de Conflictos Sociales</i> (Anexo 7), a GG por medio de los canales de comunicación definidos.
21	Remisión de Reporte Final por conclusión del conflicto	GG Gerente GNAF Gerente GNOA/Jefe DGOD/SGO Gerente Regional Administrador o Responsable de AA Agente de AE	21.1. En un plazo máximo de tres (3) días hábiles, después de concluido el Conflicto Social, el Administrador, Responsable o Agente Exterior, remitirá al Gerente GNOA/Jefe DGOD/SGO el Reporte Final del Conflicto Social (Anexo 8), mediante correo institucional. 21.2. El Gerente GNOA remite el Reporte Final a GG para su conocimiento y fines consiguientes, a través de los canales de comunicación definidos. 21.3. En el caso de conflicto social reportado por la GR, ésta remitirá a GG en un plazo máximo de tres (3) días hábiles, después de concluido el Conflicto Social, el Reporte Final del Conflicto Social (Anexo 8), a través de los canales de comunicación definidos. 21.4. Cuando el conflicto social se suscite en Oficina Central, la GNAF remitirá a GG en un plazo máximo de tres (3) días hábiles, después de concluido el Conflicto Social, el

Aduana Nacional		Elaborado:				Revisado:			Aprobado:
Cargo	Supervisor Técnico DGOD	Jefes: DGOD/DI/DGS/DNPA/DGOD/ASS/DH				Gerente GNOA		Gerente General	Presidente Ejecutivo
Fecha:	07/01/2025	07/01/2025				07/01/2025		08/01/2025	28/11/2025
Visto Buena - Buena									
									
Al momento de ser impreso o descargado de la página oficial de la Aduana Nacional, el presente documento deja de constituirse en documento controlado									

			Reporte Final del Conflicto Social (Anexo 8, a través de los canales de comunicación definidos. 21.5. La GG remite el Reporte Final emitido por la GR, AA, AE o GNAF a PE para su conocimiento y fines consiguientes, a través de los canales de comunicación definidos.
22	Acciones Judiciales	GNJ Gerente Regional Jefe/Responsable/ Supervisor/Profesional en Procesos Administrativos y Judiciales Administrador o Responsable de AA Agente de AE	22.1. El Administrador de Aduana/Responsable de Aduana/Gerente Regional, donde se suscita la comisión del delito deberá presentar denuncia verbal (Art. 284 C.P.P.) ante la Policía Boliviana o Ministerio Público, mientras se constituye un profesional abogado de la Unidad Jurídica para la formalización de la Denuncia o Querrela formal, si corresponde. 22.2. Ante la posibilidad de efectuar la acción directa, en un posible hecho en flagrancia, se solicitará a los efectivos de seguridad policial interna conducir al infractor a dependencias de la Fuerza Especial de Lucha contra el Crimen conjuntamente a un abogado de la Unidad Jurídica de la GR respectiva o en caso de Oficina Central de la GNJ, para el inicio del proceso penal correspondiente. 22.3. El personal de la Administración Aduanera o Gerencia Regional, que identifique el hecho deberá realizar en el plazo máximo de tres (3) horas, un Informe Circunstanciado de la relación fáctica de los hechos, así como una lista de todos los testigos presenciales, documentación, fotografías y videos que permitan ser presentadas con pruebas de cargo ante las instancias judiciales que fueran necesarias, así como demás elementos probatorios que puedan servir para la interposición de

Aduana Nacional		Elaborado:					Revisado:			Aprobado:
Cargo Funcional	Supervisor/ Técnico (GNOA)	Jefes: DIO/DIA/DIOPS/DIA/DOGL/DAB/DI/H Responsable GDA					Gerentes: GNOA/ GNT/GNNG/GNNAF		Gerente General	Presidenta Ejecutiva
Fecha	07/01/2025	07/01/2025					07/01/2025		08/01/2025	08/01/2025
Visto Bueno - Rubrica										
Al momento de ser impreso e descargado de la página oficial de la Aduana Nacional, el presente documento deja de constituirse en documento controlado										

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA CONTINGENCIAS	Código:	
		GNOA-MP-01	
		Versión	Nº de página
		2	Página 46 de 102

		la Denuncia o Querrela formal y ser remitida de manera digital y física al Jefe/Responsable y Supervisor de la Unidad Jurídica de la Gerencia Regional a la que corresponda. 22.4. Recibida la información y elementos probatorios si corresponde legalmente deberán formalizar la denuncia penal dentro las siguientes veinticuatro (24) horas, conforme Art. 289 C.P.P. 22.5. En caso de tener identificado al o los sujetos de la comisión del o los delitos deberá presentarse de manera inmediata la Querrela Formal (Art. 290 C.P.P.) y continuar el proceso conforme establece el Manual de Procedimiento para Procesos Judiciales y Administrativos en Fase de Impugnación Tributaria vigente. 22.6. Las Unidades Jurídicas que correspondan pondrán en conocimiento de manera inmediata a la GNU, para tomar las acciones legales correspondientes en caso que se advierta la comisión de delitos durante el conflicto social suscitado en Administraciones Aduaneras. 22.7. El Gerente Regional debe remitir de manera inmediata a la GNU copia de la denuncia y/o Querrela formal presentada ante la instancia correspondiente (digital y física). 22.8. La GNU informa sobre la presentación de la denuncia y/o Querrela formal presentada, a la GG o PE para su conocimiento, y realice el seguimiento respectivo. 22.9. Cuando el conflicto social se suscite en Oficina Central, el personal que identifique la comisión de un delito deberá poner en conocimiento de la GNU de forma inmediata para el inicio de acciones legales
--	--	--

Aduana Nacional	Elaborado:					Revisado:			Aprobado:
Cargo	Supervisor Técnico DCCO	Jefes: DCCO/D D D/D D/D D/D D/D D/D D/D					Gerente: GNOA/ GNTIG/VNGU/GNAF	Gerente General	Presidencia Ejecutiva
Función		Responsable GDA							
Fecha	07/01/2025	07/01/2025					07/01/2025	08/01/2025	08/01/2025
Voto Sufragáneo									
									
Al momento de ser impreso o descargado de la página oficial de la Aduana Nacional, el presente documento deja de constituirse en documento controlado.									

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA CONTINGENCIAS	Codigo:	
		GNOA-MP-01	
		Versión:	Nº de página:
		2	Página 47 de 107

		que correspondan. GNJ informará a GG o PE para su conocimiento.
--	--	---

PROCEDIMIENTOS PARA LA CONTINGENCIA POR EVENTO ADVERSO

i. Directrices del Procedimiento

El presente acápite se encuentra conformado por los siguientes procedimientos:

1. Procedimiento para contingencia por incendio.
2. Procedimiento para contingencia por movimientos sísmicos y terremotos.
3. Procedimiento para contingencia por inundación.
4. Procedimiento para contingencia por deslizamiento.

Para la aplicación de los procedimientos citados, se debe considerar las siguientes acciones:

- La GNAF (en Oficina Central) deberá contar con un directorio telefónico actualizado con números de emergencia locales (bomberos, Policía Boliviana, servicio de ambulancia, Tránsito, empresas de servicio de agua, luz, gas, etc.) Asimismo, deberá contar con números de emergencia de las unidades de gestión de riesgos del nivel municipal, departamental y nacional; así como del Viceministerio de Defensa Civil.
- Las Unidades Administrativas, deberán contar con un directorio telefónico actualizado con números de emergencia (bomberos, Policía Boliviana, servicio de ambulancia, Tránsito, empresas de servicio de agua, luz, gas, Regimientos Militares cercanos, Postas Sanitarias, etc.) tanto para la asistencia de emergencias en Gerencia Regional como en las Administraciones y Agencias Exteriores, además de recabar información de las localidades o municipios donde se encuentren las Administraciones o Agencias Exteriores. Adicionalmente, deberán contar con números de emergencia de las unidades de gestión de riesgos del

Aduana Nacional		Elaborado:				Revisado:			Aprobado:
Cargo	Supervisor Técnico DGGC	Jefe: 3000/GTDRDS/DRFAD/OLIBASS/DRF				Gerente: GNOA/ GNT/GNIN/US/GNAF		Gerente General	Presidente Ejecutivo
Funcional		Responsable GDA							
Fecha	03/01/2025	03/01/2025				03/01/2025		08/01/2025	08/01/2025
Vista Bueno - Rubrica									
									
Al momento de ser impreso o descargado de la página oficial de la Aduana Nacional, el presente documento deja de constituirse en documento controlado									

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA CONTINGENCIAS	Código:	
		GNOA-MP-01	
		Versión	Nº de páginas
		2	Página 48 de 127

nivel municipal (donde se encuentren las Administraciones) y departamental, y proporcionarlos a las Administraciones y Agencias Exteriores.

- La GNAF (en Oficina Central), Unidades Administrativas (en GR, AA y AE) y la UCOA (en GRIA, PIA y Centro de Operaciones), deben prever que las instalaciones de la AN cuenten con diagramas de evacuación, considerando las características propias de cada infraestructura. Para la elaboración de diagramas de evacuación se deberán considerar los siguientes requisitos mínimos:
 - ✓ Vías de evacuación.
 - ✓ Identificación de salidas, salidas de emergencia, escaleras.
 - ✓ Identificación de puntos de reunión o zona de seguridad. El punto de reunión o zona de seguridad debe ser un lugar abierto (parque, parqueadero externo, patio, plazoleta, etc.) que no cuente con objetos que puedan generar riesgo (postes, árboles frondosos, ventanales, etc.), pero también debe atender a la necesidad según la amenaza identificada.
 - ✓ Ubicación de extintores, manguera contra incendios.
 - ✓ Identificación de estaciones para el corte de servicios públicos (agua, energía eléctrica, gas).

La GNAF y sus Unidades Administrativas deben gestionar realizar minimamente un (1) simulacro anual sobre incendios, sismos, terremotos, inundaciones y/o deslizamientos en todas las instalaciones de la AN, a objeto de que todos los servidores públicos estén preparados y sepan cómo reaccionar ante diferentes tipos de emergencias, minimizando así los efectos del evento adverso.

- La GNAF deberá dotar al personal de las Administraciones Aduaneras y Agencias de AE de equipamiento de protección personal, así como señalética para salidas de emergencia, conforme disponibilidad de presupuesto.

Aduana Nacional	Elaborado:				Revisado:		Aprobado:
	Cargo Funcional	Supervisor Técnico GNOA	Jefe: 00000001/DID&DPIA/DGLIBAS&DTH	Responsable GDA	Gerente GNOA/ GNT/GNMGU/GNAF	Gerente General	
	Fecha:	07/01/2025	08/01/2025	07/01/2025	08/01/2025	08/01/2025	08/01/2025
Visto El Jefe - Pública							
Al momento de ser impreso o descargado de la página oficial de la Aduana Nacional, el presente documento deja de constituirse en documento controlado							

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA CONTINGENCIAS	Codigo:	
		GNOA-MP-01	
		Versión	Nº de página
		2	Página 49 de 107

- La GNAF (en Oficina Central) y las Unidades Administrativas (en GR, AA y AE), verificarán que las instalaciones de la AN cuenten con extintores, escaleras y botiquines de primeros auxilios.
- La GNAF deberá gestionar la capacitación de los servidores públicos de la AN, en relación al manejo de extintores y primeros auxilios, debiendo para tal fin, gestionar la suscripción de convenios con las entidades competentes.
- La GNAF deberá contar con un registro actualizado de contactos de emergencia de todos los servidores públicos de la AN.
- Los responsables, según el lugar donde se suscite el evento adverso, deberán coordinar con el personal de seguridad física asignado, para el cumplimiento de las diferentes tareas en respuesta a la contingencia.

F. PROCEDIMIENTO PARA CONTINGENCIA POR INCENDIO

i. Directrices del Procedimiento

Acciones preventivas

De forma preventiva se asumirán las siguientes acciones:

- Mantener los materiales inflamables alejados de fuentes de calor.
- No sobrecargar las tomas de corriente ni los alargadores.
- Inspeccionar regularmente los equipos eléctricos, así como las instalaciones de luz y gas.
- Revisión de los equipos de protección: Extintores, Alarmas.
- Verificar que las rutas de evacuación se encuentren libre de obstáculos.
- Tener bien identificada la ubicación de los extintores y de las salidas de emergencias.
- Se debe contar con un cuadro de teléfonos (Bomberos, policía, hospital y de Inmediatos superiores), para llamadas de emergencia en lugares visibles cercanos a un equipo de comunicación.

Aduana Nacional	Elaborado:					Revisado:			Aprobado:
	Cargo Funcional	Supervisor Técnico DG000	Jefes DG000/DIG000/DIG000/DIG000/DIG000			Gerentes GNOA/ GNT/GAN/GNL/GNAF			Presidente Ejecutivo
	Fecha:	02/01/2025	Responsable GDA 3/01/2025			02/01/2025			02/01/2025
Visto Buena - Rubrica									
									
Al momento de ser impreso o descargado de la página oficial de la Aduana Nacional, el presente documento deja de constituirse en documento controlado									

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA CONTINGENCIAS

Nº	Actividad	Responsable	Tareas
1	Voz de alerta	Servidores públicos de la unidad organizacional donde se produce el incendio	1.1 El servidor público que detecta el inicio del incendio, da la voz de alerta de forma inmediata. 1.2 Si el fuego es de nivel 1 (Intento de incendio) y no representa un riesgo para la seguridad personal, utilizar los extintores si se cuenta con ellos y se cuenta con la capacitación respectiva.
2	Comunicación a la unidad de bomberos	Gerente GNAF/Jefe DABS (Oficina Central) Gerente Regional/Jefe Unidad Administrativa (GR) Administrador/ Responsable/ Supervisores (AA) Agente de AE Encargado PIA/ Técnico GRJA/ Responsable COE Responsable de Aduana ZOFRAPAT (para extensión Patacamayá)	2.1 Cuando el fuego sea de nivel 2 (Incendio de grandes magnitudes) llama al número de bomberos lo antes posible, indicando la dirección exacta, magnitud del incendio y otros datos relevantes.
3	Acciones de respuesta inmediata ante el incendio	Servidores públicos de la unidad organizacional donde se produce el incendio	3.1 Emitida la alerta, de forma inmediata inician la evacuación, para lo cual se deben seguir las siguientes instrucciones: - Localizar la salida más alejada del fuego siguiendo la ruta de evacuación. - Acudir al punto de reunión asignado con precaución. - Conservar la calma en todo momento. Evitar correr, gritar o empujar. - No utilizar ascensores. - No accionar interruptores de luz ni encender llama de ninguna especie.

[illegible]

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA CONTINGENCIAS	Código	
		GNOA-MP-01	
		Version	Nº de página
		2	Página 51 de 167

		- Al salir, cerrar las puertas para contener el fuego y humo. - Antes de abrir una puerta, verificar que la manija o perilla no esté caliente, si lo está no abrir porque podría haber fuego en el otro lado. - Si hay humo, agacharse y desplazarse al ras del suelo, de ser posible taparse la nariz y boca con un trapo húmedo. - Si su ropa prende en fuego, debe detenerse, echarse al piso y rodar. - Acudir al punto de reunión asignado con precaución, a fin de que se verifique que no haya quedado alguien atrapado, evitando obstruir el trabajo de los bomberos. - Si después del recuento se detecta alguna persona ausente, comunica a los bomberos de forma inmediata para que se proceda a su rescate. - Una vez fuera del inmueble alejarse lo más que se pueda para no obstruir el trabajo de los bomberos.
	Gerente GNAF/Jefe DABS (Oficina Central) Gerente Regional/Jefe Unidad Administrativa (GR) Administrador/ Responsable/ Supervisores (AA) Agente de AE	3.2 No regresar al lugar del incendio salvo que exista la autorización de la autoridad competente. 3.3 Seguir las instrucciones del personal de bomberos, Policía Boliviana, salud u otras autoridades y prestarles toda la colaboración que soliciten. 3.4 Los responsables señalados, con apoyo del personal de seguridad física, realizan las siguientes acciones: - En caso de que existan personas heridas, se comunica con el centro de salud o posta sanitaria más cercana a fin de que el personal de salud gestione la atención y/o traslado de heridos. - De ser necesario, realiza las llamadas

Aduana Nacional	Elaborado:					Revisado:			Aprobado:	
Cargo	Supervisor y Técnico DCC	Jefes: DCC/DG-TD/DS/CM/PA/OG/UDABS/OTM					Gerente GNAF/ GNTG/NGN/UGNAF		Gerente General	Presidente Ejecutivo
Función		Responsable GDA								
Fecha	04/08/2025	C/01/2025					22/01/2025		08/01/2025	08/01/2025
Voto Bueno/ Malo										
Al momento de ser impreso o descargado de la página oficial de la Aduana Nacional, el presente documento deja de constituirse en documento controlado										

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA CONTINGENCIAS	Codigo	
		GNOA-MP-01	
		Version	Nº de página
		2	Página 52 de 102

		Encargado PIA/ Técnico GRIA/ Responsable COE Responsable de Aduana ZOFRAPAT (para extensión Patacamaya)	telefónicas a otras entidades de apoyo externas (policía, tránsito, etc.) - En caso de que el incendio sea pequeño, y se cuente con extintores y personal capacitado para su uso, siempre y cuando existan condiciones de seguridad, se puede intentar controlar el incendio hasta que llegue el personal de bomberos. Para esta acción deberá coordinar con el resto del personal. - Si el fuego es de origen eléctrico no se debe intentar apagarlo con agua. - De ser posible, verificar que se corten los suministros de energía eléctrica y gas.
4	Comunicación	Gerente GNOA/Jefe DABS (Oficina Central) Gerente Regional/Jefe Unidad Administrativa (GR) Administrador/ Responsable/ Supervisores (AA) Agente de AE Encargado PIA/ Técnico GRIA/ Responsable COE Responsable de Aduana ZOFRAPAT (para extensión Patacamaya) Jefe UCOA Gerente GNOA/Jefe DGOD/SGO	4.1 Cuando el incendio se suscite en AA o AE y el mismo se encuentre controlado, los responsables, informan de manera inmediata al Gerente GNOA/Jefe DGOD/SGO y al Gerente Regional de su jurisdicción por medio de los canales de comunicación definidos. De forma inmediata el Gerente GNOA/Jefe DGOD/SGO informa a GG, mediante los canales de comunicación definidos, sobre el incendio que afecta a la AA o AE. 4.2 Cuando el incendio se suscite en Oficina Central o GR y el mismo se encuentre controlado, los responsables informan de manera inmediata a GG por medio de los canales de comunicación definidos. 4.3 Cuando el incendio se suscite en un PIA/GRIA/Centro de operaciones y el mismo se encuentre controlado, los responsables, informan de manera inmediata al Responsable COE/Gerente Regional y a su vez éstos informan al Jefe UCOA por medio de los canales de

Aduana Nacional		Elaborado:				Revisado:		Aprobado:	
Cargo	Supervisor/	Jefes: DGOD/DIA/DIGOD/PIA/DIGOD/DABS/DTH				Gerentes GNOA/		Gerente	
Funcional	Técnico DGOD	Responsable GJA				GNT/GNN/GN/GNA/		General	
Fecha:	09/01/2025	09/01/2025				09/01/2025		09/01/2025	
Visto Ejemplo - Rubrica									
									
Al momento de ser impreso o descargado de la página oficial de la Aduana Nacional, el presente documento deja de constituirse en documento controlado									

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA CONTINGENCIAS	Código	
		GNOA-MP-01	
		Versión	Nº de página
		2	Página 83 de 107

			comunicación definidos. De forma inmediata el Gerente Regional/Jefe UCOA comunica a GG por medio de los canales de comunicación definidos.
		Gerente General	4.4 Informa a PE, de forma inmediata mediante los canales de comunicación definidos, la existencia de contingencia por incendio que afecta a la AA o AE, GR, Edificio Central, PIA/GRIA/Centro de Operaciones.
5	Acciones posteriores al incendio	Gerente General	5.1 Sin perjuicio de las disposiciones e instrucciones específicas emitidas por autoridades competentes, instruye a los dependientes responsables (conforme el lugar donde se suscitó la contingencia), realizar una o más de las siguientes acciones: - Reanudación de actividades, en el marco de las instrucciones y recomendaciones emitidas por las autoridades competentes, conforme Actividad 8 del procedimiento para contingencia por conflictos sociales. - Ampliación de horarios de atención, conforme a Actividad 9 del Procedimiento para Contingencia por Conflictos Sociales. - Prórroga de plazos o suspensión de plazos para operaciones y trámites aduaneros, conforme Actividad 10 del Procedimiento para Contingencia por Conflictos Sociales. - Emisión de Minuta de Instrucción, conforme Actividad 11 del Procedimiento para Contingencia por Conflictos Sociales. - Emisión de comunicados, conforme Actividad 12 del Procedimiento para Contingencia por Conflictos Sociales.

Aduana Nacional		Elaborado:				Revisado:			Aprobado:
Cargo	Supervisor Técnico DGO	Jefes: DGO/INT/DPS/DNPTA/DGL/DABS/DTH				Gerentes: GNOA/INT/GNMG/NGNAF			Presidente Ejecutiva
Funcional		Responsable CGA							Ejecutiva
Fecha	07/01/2025	07/01/2025				07/01/2025			08/01/2025
Vista Suave - Rubrica									
									
Al momento de ser impreso o descargado de la página oficial de la Aduana Nacional, el presente documento deja de constituirse en documento controlado									

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA CONTINGENCIAS	Código:	
		GNOA-MP-01	
		Versión	Nº de página
		2	Página 54 de 107

			- Emisión de declaraciones a cargo de los Voceros autorizados, conforme Actividad 13 del Procedimiento para Contingencia por Conflictos Sociales. - Emisión de Memorándums, conforme Actividad 15 del Procedimiento para Contingencia por Conflictos Sociales. - Coordinación con aduanas vecinas de corresponder, conforme Actividad 16 del Procedimiento para Contingencia por Conflictos Sociales. - Aplicación de aforo remoto conforme la actividad 17 del Procedimiento para Contingencia por Conflictos Sociales. - La atención de los daños materiales ocasionados, deberán ser atendidos conforme la actividad 19 del Procedimiento para Contingencia por Conflictos Sociales. - Remisión de Reporte Final, conforme la actividad 21 del Procedimiento para Contingencia por Conflictos Sociales. Para cuyo fin se utilizará el formato consignado en el Anexo 10. - Acciones judiciales, conforme Actividad 22 del Procedimiento para Contingencia por Conflictos Sociales. - Otras acciones autorizadas por GG y PE. 5.2 Cuando la contingencia se suscite en Oficina Central, instruirá directamente a la Gerencia Nacional o Unidad responsable, realizar una o más de las acciones señaladas en la actividad 5.1 precedente, previa autorización de PE.
--	--	--	--

Aduana Nacional	Elaborado:					Revisado:			Aprobado:
Cargo Funcional	Supervisor Técnico GDO	Jefes: DGG/DIR/DIGS/DIR/PA/DGL/DAB/SDTH					Gerentes: GNOA/ GNT/GRING/NUJ/NAF		Presidente Ejecutivo
Fecha	07/01/2025	Responsable GDA: 07/01/2025					07/01/2025		07/01/2025
Visto Bueno - Rutina									
									
Al momento de ser impreso o descargado de la página oficial de la Aduana Nacional, el presente documento deja de constituirse en documento controlado									

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA CONTINGENCIAS	Código:	
		GNOA-MP-01	
		Versión	Nº de página
		2	Página 55 de 107

G. PROCEDIMIENTO PARA CONTINGENCIA POR MOVIMIENTOS SÍSMICOS Y TERREMOTOS

i. Directrices del Procedimiento

Acciones preventivas en caso de aviso de sismo

- En cada área de trabajo se deberá determinar los objetos que puedan convertirse en un peligro durante un sismo y/o terremoto, como ser: cuadros, espejos, etc.
- Una vez identificados los objetos, reubica y asegura los mismos, de manera que no puedan causar daños al personal en caso de ocurrir un sismo y/o terremoto.
- Identificar y señalizar las tomas de electricidad, gas y agua en los interruptores y tomas principales.
- Tener a mano una linterna y asegurarse de que tenga pilas.
- Mantenerse atentos a las noticias para estar informados de la emergencia y posibles instrucciones de las autoridades.

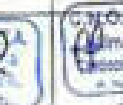
ii. Descripción de Actividades

Nº	Actividad	Responsable	Tareas
1	Voz de alerta	Servidores públicos de la unidad organizacional donde se produce el sismo/terremoto	1.1 Detectado el sismo y/o terremoto, da la voz de alerta de forma inmediata en coordinación con el personal de seguridad física.
2	Comunicación a la unidad de bomberos	Gerente GNAF/Jefe DABS (Oficina Central) Gerente Regional/Jefe Unidad Administrativa (GR) Administrador/ Responsable/ Supervisores (AA) Agente de AE Encargado PIA/	2.1 De ser necesario, llama a los números de Bomberos, Policía Boliviana lo antes posible, indicando la dirección exacta y otros datos relevantes.

Aduana Nacional		Elaborado:			Revisado:			Aprobado:
Cargo	Supervisor Técnico COOP	Jefes: DCCOOP/DCCOOP/DA-DCCOOP/DCCOOP	Gerentes: GNOA/ GNTVON/NGN/GNAF			Gerente General	Presidenta Gerente	
Fecha	07/01/2025	Responsable GDA	EJECUTIVO			06/01/2025	06/01/2025	
Veto Bueno - Rubrica								
								
Al momento de ser impreso o descargado de la página oficial de la Aduana Nacional, el presente documento deja de constituirse en documento controlado								

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA CONTINGENCIAS	Codigo	
		GNOA-MP-01	
		Version	N° de página
		2	Página 56 de 107

N°	Actividad	Responsable	Tareas
		Técnico GR/A/ Responsable COE Responsable de Aduana ZOFRAPAT (para extensión Patacamayal	
3	Acciones de respuesta inmediata ante el sismo/terremoto	Servidores públicos de la unidad organizacional donde se produce el sismo/terremoto	3.1 Emite la voz de alerta del sismo/terremoto de ser posible inician la evacuación, para lo cual se deben seguir las siguientes instrucciones: - Localizar la salida o ruta de evacuación más próxima. - Acudir al punto de reunión asignado con precaución o en su defecto a espacios abiertos. - Desalojar áreas dañadas o inestables. - En caso de estar imposibilitado de dirigirse al punto de reunión asignado o espacio abierto, deberá mantenerse alejado de ventanas, vidrios, estanterías, vitrinas, muebles u objetos que pudieran deslizarse o caer. Se deberá ubicar debajo de algún mueble resistente como mesas o escritorios, caso contrario, localizar alguna esquina, columna o viga y ubicarse al lado de estos elementos. - Conservar la calma en todo momento. Evitar correr, gritar o empujar. En lo posible evitar el pánico ya que la intensidad y duración de un sismo y/o terremoto varían, y su impacto puede ir desde un leve temblor que apenas se percibe hasta una devastadora destrucción de áreas. - No utilizar ascensores. - Alejarse de ventanas, muebles, espejos, plantas u otros objetos pesados que puedan caer.

Aduana Nacional	Elaborado:				Revisado:		Aprobado:
	Cargo	Funcional	Fecha	Elaborado	Cargo	Funcional	Fecha
	Supervisor Técnico DGOE	Jefes DGOE/DI/DOS/DIN/PA/DGL/DAB/DTH	07/01/2025	Responsable CDA	Gerentes GNOA GNT/GM/GN/GW/GAF	Gerente General	08/01/2025
	07/01/2025	07/01/2025	07/01/2025	07/01/2025	07/01/2025	08/01/2025	08/01/2025
Visto Bueno - Rubrica							
							
Al momento de ser impreso o descargado de la página oficial de la Aduana Nacional, el presente documento deja de constituirse en documento controlado							

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA CONTINGENCIAS	Código:	
		GNOA-MP-01	
		Versión	Nº de página
		2	Página 55 de 107

Nº	Actividad	Responsable	Tareas
			de manera inmediata al Responsable COE/Gerente Regional y a su vez éstos informan al Jefe UCOA por medio de los canales de comunicación definidos. De forma inmediata el Gerente Regional/Jefe UCOA comunica a GG por medio de los canales de comunicación definidos.
		Gerente General	4.4 Informa a PE, de forma inmediata mediante los canales de comunicación definidos, la existencia de contingencia por sismo/terremoto en la AA o AE, GR, Edificio Central, PIA/GRIA/Centro de Operaciones.
5	Acciones posteriores al sismo/terremoto	Gerente General	5.1 Sin perjuicio de las disposiciones e instrucciones específicas emitidas por autoridades competentes, instruye a los dependientes responsables (conforme el lugar donde se suscitó la contingencia), realizar una o más de las siguientes acciones: -Reanudación de actividades, en el marco de las instrucciones y recomendaciones emitidas por las autoridades competentes, conforme Actividad 8 del procedimiento para contingencia por conflictos sociales. -Ampliación de horarios de atención, conforme a Actividad 9 del Procedimiento para Contingencia por Conflictos Sociales. -Prórroga de plazos o suspensión de plazos para operaciones y trámites aduaneros, conforme Actividad 10 del Procedimiento para Contingencia por Conflictos Sociales. -Emisión de Minuta de Instrucción, conforme Actividad 11 del Procedimiento para Contingencia por Conflictos

Aduana Nacional		Elaborado:				Revisado:			Aprobado:
Cargo	Supervisor/ Técnico DGOA	Jefes: DGOA/DI/DOS/DN/PA/DGU/DABS/DTH, Responsable BDA				Gerentes: GNSA/ GNT/GMT/GN/GNAF			Presidente Ejecutivo
Fecha	04/01/2025	20/01/2025				07/01/2025			06/01/2025
Visto Buena - Rubrica	 	 	 	 	 	 	 	 	
Al momento de ser impreso o descargado de la página oficial de la Aduana Nacional, el presente documento deja de constituirse en documento controlado									

N°	Actividad	Responsable	Tareas
			Sociales. - Emisión de comunicados, conforme Actividad 12 del Procedimiento para Contingencia por Conflictos Sociales. - Emisión de declaraciones a cargo de los Voceros autorizados, conforme Actividad 13 del Procedimiento para Contingencia por Conflictos Sociales. - Emisión de Memorándums, conforme Actividad 15 del Procedimiento para Contingencia por Conflictos Sociales. - Coordinación con aduanas vecinas de corresponder, conforme Actividad 16 del Procedimiento para Contingencia por Conflictos Sociales. - Aplicación de aforo remoto conforme la actividad 17 del Procedimiento para Contingencia por Conflictos Sociales. - La atención de los daños materiales ocasionados, deberán ser atendidos conforme la actividad 19 del Procedimiento para Contingencia por Conflictos Sociales. - Remisión de Reporte Final, conforme la actividad 21 del Procedimiento para Contingencia por Conflictos Sociales. Para cuyo fin se utilizará el formato consignado en el Anexo 10. - Acciones judiciales, conforme Actividad 22 del Procedimiento para Contingencia por Conflictos Sociales. - Otras acciones autorizadas por GG y PE. 5.2 Cuando la contingencia se suscite en Oficina Central, instruirá directamente a la Gerencia Nacional o Unidad responsable, realizar una o más de las acciones señaladas en la tarea 5.1 precedente, previa autorización de PE.

Aduana Nacional	Elaborado:				Revisado:	Aprobado:
Cargo Principal:	Supervisor Técnico GNOA	Jefes: DCCO, DIES, DION, DPA, DGL, DAB, DTH, Responsable GNA				Presidencia Ejecutiva
Fecha:	07/01/2025	07/01/2025				08/01/2025
Visto Bueno - Publica	 	 	 	 	 	 

Al momento de ser impreso o descargado de la página oficial de la Aduana Nacional, el presente documento deja de constituirse en documento controlado.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA CONTINGENCIAS	Código	
		GNOA-MP-01	
		Versión	Nº de página
		2	Página 81 de 167

H. PROCEDIMIENTO PARA CONTINGENCIA POR INUNDACIÓN

i. Directrices del Procedimiento

Acciones preventivas en caso de aviso de inundación

- Mover a un lugar alto los elementos de más valor.
- Tener a mano el kit para emergencias.
- Tener a mano una linterna y asegurarse de que tenga pilas.
- Cortar la luz, agua y gas.
- Mantenerse atentos a las noticias para estar informados de la emergencia y posibles instrucciones de las autoridades.

ii. Descripción de Actividades

Nº	Actividad	Responsable	Tareas
1	Voz de alerta	Servidores públicos de la unidad organizacional donde se produce el inundación	1.1 El servidor público que detecta el inicio de la inundación, da la voz de alerta de forma inmediata. 1.2 Si la inundación apenas inicia, y no representa un riesgo para la seguridad personal, utilizar las protecciones físicas si se cuenta con ellas.
2	Comunicación a la unidad de bomberos	Gerente GNAF/Jefe DABS (Oficina Central) Gerente Regional/Jefe Unidad Administrativa (GR) Administrador/ Responsable/ Supervisores (AA) Agente de AE Encargado PIA/ Técnico GRIA/ Responsable COE Responsable de Aduana ZOFRAPAT (para	2.1 Llamar al número de bomberos y/o Policía Boliviana lo antes posible, indicando la dirección exacta, magnitud de la inundación y otros datos relevantes.

Aduana Nacional	Elaborado:				Revisado:		Aprobado:
	Cargo Funcional	Supervisor/ Técnico DGOO	Jefes: DGOO/DI/DIRS/CNPTA/DGLDABSE/DH	Responsable GDA	Gerente: GNOA/ Gerente GNAF/GNAF	Gerente General	
	Fecha	07/01/2025		27/01/2025	07/01/2025	08/01/2025	28/01/2025
Voto Buena - Buena			    		 		
Al momento de ser impreso o descargado de la página oficial de la Aduana Nacional, el presente documento deja de constituirse en documento controlado							

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA CONTINGENCIAS	Codigo	
		GNOA-MP-01	
		Version	N° de página
		2	Página 63 de 107

			rotos, metales filosos; áreas con escape, fugas o derrames de materiales peligrosos, líquidos o gases inflamables, áreas inestables con potencial de colapso de la estructura. 3.2 No regresar al lugar de la inundación salvo que exista la autorización de la autoridad competente. 3.3 No atravesar en vehículo ni manejar por áreas inundadas o agua estancada. Ni los autos ni los otros vehículos lo protegerán de las aguas de inundación. El agua en movimiento podría arrastrar el vehículo o hacer que se pare el motor. 3.4 Seguir las instrucciones del personal de bomberos, Policía, salud u otras autoridades y prestarles toda la colaboración que soliciten.
		Gerente GNAF/Jefe DABS (Oficina Central) Gerente Regional/Jefe Unidad Administrativa (GR) Administrador/ Responsable/ Supervisores (AA) Agente de AE Encargado PIA/ Técnico GRIA/ Responsable COE Responsable de Aduana ZOFRAPAT (para extensión Patacamaya)	3.5 Emitida la alerta, los responsables señalados, con apoyo del personal de seguridad física, realizan las siguientes acciones: - En caso de que existan personas heridas, se comunica con el centro de salud o posta sanitaria más cercana a fin de que el personal de salud gestione la atención y/o traslado de heridos. - De ser necesario, realiza las llamadas telefónicas a otras entidades de apoyo externas. - De ser posible, verificar que se corten los suministros de agua, energía eléctrica y gas.
4	Comunicación	Gerente GNAF/Jefe DABS (Oficina Central) Gerente Regional/Jefe Unidad Administrativa (GR)	4.1 Cuando la inundación se suscite en AA o AE y la misma se encuentre controlada, los responsables, informan de manera inmediata al Gerente GNOA/Jefe DGOD/SGO y al Gerente Regional de su

Aduana Nacional		Elaborado:				Revisado:		Aprobado:	
Cargo	Supervisor Técnico DGOD	Jefes: DGOD/DGODS/DNPTAD/DGABSDH/				Gerentes: GNOA/ GNT/GNN/GNAF		Gerente General	Presidente Ejecutivo
Funcional		Responsable GDA							
Fecha:	04/01/2025	30/01/2025				07/01/2025		08/01/2025	09/01/2025
Veto: Bueno - Rubica									
									
Al momento de ser impreso o descargado de la página oficial de la Aduana Nacional, el presente documento deja de constituirse en documento controlado									

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA CONTINGENCIAS

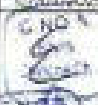
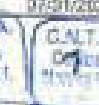
Codigo:	
GNOA-MP-01	
Versión	N° de página
2	Página 84 de 107

		Administrador/ Responsable/ Supervisores (AA) Agente de AE Encargado PIA/ Técnico GRIA/ Responsable COE Responsable de Aduana ZOFRAPAT (para extensión Patacamaya) Jefe UCOA Gerente GNOA/Jefe DGOD/SGO	jurisdicción por medio de los canales de comunicación definidos. De forma inmediata el Gerente GNOA/Jefe DGOD/SGO informa a GG, mediante los canales de comunicación definidos, sobre la contingencia que afecta a la AA o AE. 4.2 Cuando la inundación se suscite en Oficina Central o GR y la misma se encuentre controlada, los responsables informan de manera inmediata a GG por medio de los canales de comunicación definidos. 4.3 Cuando la inundación se suscite en un PIA/GRIA/Centro de operaciones y el mismo se encuentre controlado, los responsables, informan de manera inmediata al Responsable COE/Gerente Regional y a su vez éstos informan al Jefe UCOA por medio de los canales de comunicación definidos. De forma inmediata el Gerente Regional/Jefe UCOA comunica a GG por medio de los canales de comunicación definidos.
		Gerente General	4.4 Informa a PE, de forma inmediata mediante los canales de comunicación definidos, la existencia de contingencia por inundación en la AA o AE, GR, Edificio Central, PIA/GRIA/Centro de Operaciones.
5	Acciones posteriores para la reanudación de operaciones.	Gerente GNAF/Jefe DABS (Oficina Central) Gerente Regional/Jefe Unidad Administrativa (GR) Administrador/ Responsable/ Supervisores (AA) Agente de AE Encargado PIA/ Técnico GRIA/	5.1 Solicitar a las autoridades competentes la evaluación de las instalaciones para garantizar la integridad estructural y determinar los planes y tareas adecuadas de recuperación.

Aduana Nacional	Elaborado:				Revisado:		Aprobado:	
Cargo Funcional	Supervisor/ Técnico DGOD	Jefes: DGOD/DI/ABD/DNPTA/DGUDABSS/OTH				Gerentes: GNOA/ GNT/GNAF/GAUBENAF	Gerente General	Presidente Ejecutiva
Fecha:	01/01/2025	07/01/2025				07/01/2025	08/01/2025	08/01/2025
Visto Bueno Rubrica		    		  				
Al momento de ser impreso o descargado de la página oficial de la Aduana Nacional, el presente documento deja de constituirse en documento controlado								

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA CONTINGENCIAS	Código	
		GNOA-MP-01	
		Versión	Nº de página
		2	Página 66 de 107

		Responsable COE Responsable de Aduana ZOFRAPAT (para extensión Patacamaya) Gerente General	
6	Acciones posteriores a la inundación		6.1 Sin perjuicio de las disposiciones e instrucciones específicas emitidas por autoridades competentes, instruye a los dependientes responsables (conforme el lugar donde se suscitó la contingencia), realizar una o más de las siguientes acciones: - Reanudación de actividades, en el marco de las instrucciones y recomendaciones emitidas por las autoridades competentes, conforme Actividad 8 del procedimiento para contingencia por conflictos sociales. - Ampliación de horarios de atención, conforme a Actividad 9 del Procedimiento para Contingencia por Conflictos Sociales. - Prórroga de plazos o suspensión de plazos para operaciones y trámites aduaneros, conforme Actividad 10 del Procedimiento para Contingencia por Conflictos Sociales. - Emisión de Minuta de Instrucción, conforme Actividad 11 del Procedimiento para Contingencia por Conflictos Sociales. - Emisión de comunicados, conforme Actividad 12 del Procedimiento para Contingencia por Conflictos Sociales. - Emisión de declaraciones a cargo de los Voceros autorizados, conforme Actividad 13 del Procedimiento para Contingencia por Conflictos Sociales. - Emisión de Memorándums, conforme Actividad 15 del Procedimiento para

Aduana Nacional	Elaborado:				Revisado:			Aprobado:	
Cargo Funcional	Supervisor Técnico DCCC	Jefes: DCCC/DIC/DSE/PTAG/DAB/ETH, Responsable GDA				Gerentes: GNOA/ GNT/EN/ENJ/GNAF		Gerente General	Presidente Ejecutiva
Fecha:	03/03/2025	02/01/2025				02/01/2025		28/01/2025	09/01/2025
Visto Bueno Rubrica									
Al momento de ser impreso o descargado de la página oficial de la Aduana Nacional, el presente documento deja de constituirse en documento controlado									

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA CONTINGENCIAS	Código:	
		GNOA-MP-01	
		Versión	Nº de página
		2	Página 68 de 107

			Contingencia por Conflictos Sociales. – Coordinación con aduanas vecinas de corresponder, conforme Actividad 16 del Procedimiento para Contingencia por Conflictos Sociales. – Aplicación de aforo remoto conforme la actividad 17 del Procedimiento para Contingencia por Conflictos Sociales. – La atención de los daños materiales ocasionados, deberán ser atendidos conforme la actividad 19 del Procedimiento para Contingencia por Conflictos Sociales. – Remisión de Reporte Final, conforme la actividad 21 del Procedimiento para Contingencia por Conflictos Sociales. Para cuyo fin se utilizará el formato consignado en el Anexo 10. – Acciones judiciales, conforme Actividad 22 del Procedimiento para Contingencia por Conflictos Sociales. – Otras acciones autorizadas por GG y PE. 6.2 Cuando la contingencia se suscite en Oficina Central, instruirá directamente a la Gerencia Nacional o Unidad responsable, realizar una o más de las acciones señaladas en la tarea 6.1 precedente, previa autorización de PE.
--	--	--	--

Aduana Nacional	Elaborado:				Revisado:			Aprobado:
	Cargo	Supervisor/ Técnico DGOC	Jefes: DGOC/DIT/DOS/DNFTA/DGUCAB/DIT- Responsables GCA		Gerentes: GNOA/ GNT/GNNE/GNUNAF	Gerente General		Presidente Ejecutivo
	Fecha:	04/07/2025	07/21/2025		07/21/2025	08/07/2025		08/07/2025
Votos Bueno - Buena								
								
Al momento de ser impresa o descargado de la página oficial de la Aduana Nacional, el presente documento deja de constituirse en documento controlado								

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA CONTINGENCIAS	Código	
		GNOA-MP-01	
		Versión	Nº de página
		2	Página 67 de 107

I. PROCEDIMIENTO PARA LA CONTINGENCIA POR DESLIZAMIENTO

i. Directrices del Procedimiento

Acciones preventivas

- Comunicar a las autoridades, si se notan árboles o postes inclinados, si existen grietas en el suelo o las paredes de las edificaciones, ruptura de tuberías, o si aparecen huecos o partes de laderas que están descubiertas.
- Ante lluvias intensas, el personal debe estar pendiente de fuertes ruidos que podrían indicar la cercanía de un deslizamiento de tierra o derrumbe.

ii. Descripción de Actividades

Nº	Actividad	Responsable	Tareas
1	Voz de alerta	Servidores públicos de la unidad organizacional donde se produce el deslizamiento	1.1 Ante el inicio de un derrumbe o deslizamiento, activa la señal de alerta (si se dispone). 1.2 Si no cuenta con la señal de alerta, comunica a la mayor cantidad de personal y, en lo posible, a las autoridades superiores.
2	Acciones de respuesta inmediata	Servidores públicos de la unidad organizacional donde se produce el deslizamiento	2.1 Mantener la calma e iniciar la evacuación. Debe alejarse de inmediato de la zona de impacto por las rutas de evacuación previamente identificadas y dirigirse a una zona segura. 2.2 Alejarse de zonas o estructuras que puedan derrumbarse. 2.3 Nunca colocarse en medio o cerca de la zona del deslizamiento o derrumbe, la vida está en riesgo. 2.4 Si está manejando, alejarse lo más que se pueda de la zona de impacto del derrumbe (ya sea a pie o en carro) y dirigirse a una

Aduana Nacional	Elaborado:				Revisado:		Aprobado:
Cargo	Supervisor Técnico DCCO	Jefes: DCCO/DIT/DIOS/DNPTA/DGUCAS/DIT 4	Responsable GDA		Gerente: GNOA/ GNT/GNA/GNU/GNAP	Gerente General	Presidente Ec. Ita
Fecha	07/01/2025	31/01/2025			07/01/2025	08/01/2025	08/01/2025
Visto							
Ejec. - Rubrica							
Al momento de ser impreso o descargado de la página oficial de la Aduana Nacional, el presente documento deja de constituirse en documento controlado							

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA CONTINGENCIAS	Codigo	
		GNOA-MP-01	
		Version	Nº de página
		2	Página 68 de 137

			zona segura. 2.5 No detenerse a grabar ni tomar fotos del deslizamiento o derrumbe. 2.6 Evitar transitar en vehículo o a pie en zonas cercanas al deslizamiento o derrumbe, si terreno puede estar inestable. 2.7 No caminar ni desplazarse con ningún vehículo sobre los escombros. Tener en cuenta que después de un deslizamiento pueden venir derrumbes o inundaciones. 2.8 Mantenerse informado de los avisos de fuentes oficiales, como autoridades, los Centros de Operaciones de Emergencias o instituciones técnico-científicas, no difundir rumores o noticias falsas. 2.9 Regresar a las instalaciones únicamente si las autoridades indican que es seguro hacerlo. 2.10 Asegurarse de beber agua segura, los deslizamientos y derrumbes pueden generar contaminación del agua por barro o sustancias tóxicas o peligrosas. 2.11 Informar a las autoridades si hay cables eléctricos o de telefonía tendidos o rotos.
		Gerente GNAF/Jefe DABS (Oficina Central) Gerente Regional/Jefe Unidad Administrativa (GR) Administrador/Responsable/Supervisores (AA) Agente de AE Encargado PIA/ Técnico GRIA/ Responsable COE Responsable de Aduana ZOFRAPAT (para extensión Patacamaya)	2.12 Emitida la alerta, los responsables señalados, con apoyo del personal de seguridad física, realizan las siguientes acciones: - Informar a los equipos de primera respuesta, como los Bomberos, Policía u otras entidades de apoyo externas según corresponda. - En caso de que existan personas heridas, se comunica con el centro de salud o posta sanitaria más cercana a fin de que el personal de salud gestione la atención y/o traslado de heridos.

Aduana Nacional		Elaborado:				Revisado:		Aprobado:	
Cargo	Supervisor/ Técnico DGOB	Jefes: DGOB/DIRECCION/PAF/DGOB/DABS/DH				Gerentes GNOA/ GNT/GNREG/GRAP		Gerente General	
Funcionat:	Supervisor	Responsable GDA				GNT/GNREG/GRAP		GNT/GNREG	
Fecha	2023/03/25	2023/03/25				2023/03/25		2023/03/25	
Visto-Bueno-Rubrica									
									
Al momento de ser impreso o descargado de la página oficial de la Aduana Nacional, el presente documento deja de constituirse en documento controlado									

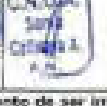
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA CONTINGENCIAS	Código:	
		GNOA-MP-01	
		Versión	Nº de página
		2	Página 63 de 109

3	Comunicación	Gerente GNAF/Jefe DABS (Oficina Central) Gerente Regional/Jefe Unidad Administrativa (GR) Administrador/ Responsable/ Supervisores (AA) Agente de AE Encargado PIA/ Técnico GRIA/ Responsable COE Responsable de Aduana ZOFRAPAT (para extensión Patacamaya) Jefe UCOA Gerente GNOA/Jefe DGOD/SGO	3.1 Cuando el deslizamiento se suscite en AA o AE y el mismo haya cesado, los responsables, informan de manera inmediata al Gerente GNOA/Jefe DGOD/SGO y al Gerente Regional de su jurisdicción por medio de los canales de comunicación definidos. De forma inmediata el Gerente GNOA/Jefe DGOD/SGO informa a GG, mediante los canales de comunicación definidos, sobre la contingencia que afecta a la AA o AE. 3.2 Cuando el deslizamiento se suscite en Oficina Central o GR y el mismo haya cesado, los responsables informan de manera inmediata a GG por medio de los canales de comunicación definidos. 3.3 Cuando el deslizamiento se suscite en un PIA/GRIA/Centro de operaciones y el mismo haya cesado, los responsables, informan de manera inmediata al Responsable COE/Gerente Regional y a su vez éstos informan al Jefe UCOA por medio de los canales de comunicación definidos. De forma inmediata el Gerente Regional/Jefe UCOA comunica a GG por medio de los canales de comunicación definidos.
		Gerente General	3.4 Informa a PE, de forma inmediata mediante los canales de comunicación definidos, la existencia de contingencia por deslizamiento en la AA o AE, GR, Edificio Central, PIA/GRIA/Centro de Operaciones.
4	Acciones posteriores al deslizamiento	Gerente General	4.1 Sin perjuicio de las disposiciones e instrucciones específicas emitidas por autoridades competentes, instruye a los dependientes responsables (conforme el lugar donde se suscitó la contingencia), realizar una o más de las siguientes

Aduana Nacional	Elaborado:				Revisado:		Aprobado:
Cargo	Supervisor Técnico DGOD	Jefes DGOD/DABS/DNFTA/SGO/DABS/DNFT	Responsable GDA		Gerentes GNOA/GNTO/GNAGNAF	Gerente General	Presidente Ejecutivo
Fecha	02/01/2025	02/01/2025			07/01/2025	08/01/2025	08/01/2025
Vice Gerente Regional							
							
Al momento de ser impreso o descargado de la página oficial de la Aduana Nacional, el presente documento deja de constituirse en documento controlado							

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA CONTINGENCIAS

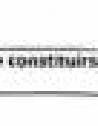
			acciones: - Rearrudaación de actividades, en el marco de las instrucciones y recomendaciones emitidas por las autoridades competentes, conforme Actividad 8 del procedimiento para contingencia por conflictos sociales. - Ampliación de horarios de atención, conforme a Actividad 9 del Procedimiento para Contingencia por Conflictos Sociales. - Prórroga de plazos o suspensión de plazos para operaciones y trámites aduaneros, conforme Actividad 10 del Procedimiento para Contingencia por Conflictos Sociales. - Emisión de Minuta de Instrucción, conforme Actividad 11 del Procedimiento para Contingencia por Conflictos Sociales. - Emisión de comunicados, conforme Actividad 12 del Procedimiento para Contingencia por Conflictos Sociales. - Emisión de declaraciones a cargo de los Voceros autorizados, conforme Actividad 13 del Procedimiento para Contingencia por Conflictos Sociales. - Emisión de Memorándums, conforme Actividad 15 del Procedimiento para Contingencia por Conflictos Sociales. - Coordinación con aduanas vecinas de corresponder, conforme Actividad 16 del Procedimiento para Contingencia por Conflictos Sociales. - Aplicación de aforo remoto conforme la actividad 17 del Procedimiento para Contingencia por Conflictos Sociales. - La atención de los daños materiales ocasionados, deberán ser atendidos
--	--	--	--

Aduana Nacional	Elaborado:				Revisado:			Aprobado:
Cargo	Supervisor/ Técnico DSCD	Jefes: DGGD/DI/DIDS/CH/PA/BD/LC/AS/GR/	Responsable GDA		Gerente: GNOA/ GNT/GNU/GAL/GNAF	Gerente General		Presidente Ejecutivo
Fecha:	02/04/2025	02/04/2025			02/04/2025		08/01/2025	08/01/2025
Visto: B. uno - Rubrica								
								
Al momento de ser impreso o descargado de la página oficial de la Aduana Nacional, el presente documento deja de constituirse en documento controlado								

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA CONTINGENCIAS	Código:	
		GNOA-MP-01	
		Versión:	Nº de página
		2	Página 72 de 107

ii. Descripción de Actividades

Nº	Actividad	Responsable	Tareas
1	Conformación de Comité de Contingencia	PE GG GNAF GNN GNJ GNOA UPECG	1.1 Ante la toma de conocimiento de la declaratoria de emergencia sanitaria, los Gerentes Nacionales de la GNAF, GNN, GNOA, GNJ y Jefe de la UPECG conformarán un Comité de Contingencia, presidido por el Gerente GNAF, para que se adopten medidas de prevención, atención y contención para el personal de la AN, previo análisis de la situación e información directa e inmediata de las Administraciones, Agencias en el Exterior, Gerencias Regionales y Nacionales. 1.2 El comité de Contingencia, de manera inmediata proyectará protocolos que permitan operativizar los mecanismos necesarios de prevención, atención y contención del personal de la AN, mismos que deben incluir: - Mecanismos para el ingreso y salida del personal, y en caso de corresponder el aislamiento para evitar la propagación en el área de trabajo. - Implementación de protocolo de limpieza, desinfección o distanciamiento. - Dotación de material de desinfección apropiado y suficiente para el personal de la AN. - Capacitación y organización para el personal de la AN, a fin de minimizar el contagio o propagación de la pandemia o epidemia. - Directrices sobre modalidad de trabajo y jornada laboral. - Se podrá requerir la participación de otras áreas.

Aduana Nacional	Elaborado:				Revisado:		Aprobado:
Cargo:	Supervisor Técnico GNOA	Jefes: GDO/GAT/DIB/GNPTA/DGL/DAS/DTE			Gerencia GNOA/ GNT/GNN/GNA/GNAF	Gerencia General	Procedimientos Ecuatoriana
Fecha:	07/01/2025	07/01/2025			07/01/2025	08/01/2025	08/01/2025
Visto:							
Elaboró:							

Al momento de ser impreso o descargado de la página oficial de la Aduana Nacional, el presente documento deja de constituirse en documento controlado

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA CONTINGENCIAS		Código:
			GNOA-MP-01
			Versión: Nº de página:
			3 Página 74 de 87

5	Publicación	UCSRP	5.1 De manera inmediata publica a través de los medios autorizados todo lo aprobado por PE.
6	Seguimiento y cumplimiento	Gerentes Nacionales Jefes de las Unidades dependientes de PE y GG Gerentes Regionales Administradores o Responsables Agentes Exteriores	6.1 Deben realizar el seguimiento al cumplimiento de todas las disposiciones emitidas.
7	Evaluación de nuevas medidas y directrices	Comité de Contingencia	7.1 El Comité realizará la evaluación permanente de medidas y directrices mientras dure la emergencia sanitaria.

K. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE NORMATIVA DE RECIENTE EMISIÓN.

i. Directrices del Procedimiento

1. Aplicación.

- 1.1. El presente procedimiento se aplica cuando alguna repartición de la AN toma conocimiento de normativa de reciente emisión (Leyes, Decretos Supremos, Resoluciones Ministeriales u otra normativa) relacionada con la aplicación de Regímenes Aduaneros, Regímenes Aduaneros Especiales, Destinos Aduaneros Especiales o de Excepción, o Acuerdos Internacionales; requiriéndose asumir de manera oportuna las acciones institucionales que sean necesarias para posibilitar su correcta aplicación.
- 1.2. La aplicación de este procedimiento será liderada por la GNN, debiendo contar con el apoyo y activa participación de otras reparticiones de la AN (GNTI, GNI, GNR y otras) relacionadas con el alcance y aplicación de la normativa de reciente emisión en concordancia con lo establecido en el Manual de Procedimientos para el Diseño y Desarrollo de Reglamentos y

Aduana Nacional		Elaborado:					Revisado:			Aprobado:
Cargo Funcional	Supervisor Técnico (GNN)	Jefe de División (GNTI/GNI/GNR/OTR): Responsable GDA					Gerentes (GNOA/GNTI/GNI/GNR/OTR):		Gerente General	Presidente Ejecutor
Fecha:	07/01/2025	07/01/2025					07/01/2025		08/01/2025	08/01/2025
Veto Buena-Pública										

Al momento de ser impreso o descargado de la página oficial de la Aduana Nacional, el presente documento deja de constituirse en documento controlado

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA CONTINGENCIAS	Código:	
		GNOA-MP-01	
		Versión	N° de página
		2	Página 75 de 107

Manuales de Procedimientos de Regímenes Aduaneros y Destinos Aduaneros Especiales o de Excepción en vigencia.

- 1.3. Cuando se requiera realizar aclaraciones o complementaciones relacionadas con la normativa de reciente emisión, dirigidas a instancias internas y/o externas, la GNN elaborará una propuesta del documento a ser emitido para socializar y aplicar tales aclaraciones o complementaciones (Reglamento, Manual de Procedimientos, Minuta de Instrucción u otro); tarea que será realizada en coordinación y con el apoyo de la(s) repartición(es) de la Aduana Nacional que esté(n) relacionada(s) con el tema.
- 1.4. En aquellos casos en los que la normativa de reciente emisión requiera la realización de ajustes informáticos para su operativización, la GNN y la GNTI efectuarán las coordinaciones que sean necesarias para que tales ajustes informáticos sean solicitados, desarrollados y puestos en producción de manera oportuna, de acuerdo a lo previsto en la normativa de reciente emisión y dentro de los plazos previstos en la misma, según corresponda.

II. Descripción de Actividades

N°	Actividad	Responsable	Tareas
1	Conocimiento de la normativa de reciente emisión.	Todas las reparticiones de la AN	1.1. Excepcionalmente, cuando alguna repartición de la AN tome conocimiento de normativa de reciente emisión relacionada con Regímenes Aduaneros, Regímenes Aduaneros Especiales, Destinos Aduaneros Especiales o de Excepción, o Acuerdos Internacionales, ésta deberá comunicar inmediatamente a la GNN a través de los canales de comunicación previstos en el presente Manual de Procedimientos.
2	Revisión y análisis de la normativa de reciente	Dependencia de GNN (DNPTA/DVANIM/SRI)	2.1. Habiéndose tomado conocimiento de la normativa de reciente emisión, según corresponda y de manera inmediata,

Aduana Nacional	Elaborado:				Revisado:		Aprobado:
Cargo	Supervisor Técnico DCC	Jefes: DCC/DIT/DIOS/DNPTA/DGUDABSO/...			Gerentes GND/ GNT/GNNTA/GNAF		Presidente Ejecutivo
Fecha	27/01/2025	27/01/2025			27/01/2025		06/01/2025
Visto Rubricado							
Al momento de ser impreso o descargado de la página oficial de la Aduana Nacional, el presente documento deja de constituirse en documento controlado							

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA CONTINGENCIAS	Código:	
		GNOA-MP-01	
		Versión	Nº de página
		2	Página 76 de 103

Nº	Actividad	Responsable	Tareas
	emisión.		identifica las áreas de la AN involucradas en la aplicación de la misma, para realizar la coordinación, revisión y análisis correspondiente (EJ. GNN, GNNF, GNOA, GNTI, entre otras). 2.2 En caso de que la normativa de reciente emisión no involucre a otras áreas de la AN, la GNN a través de alguna de sus dependencias realiza la revisión y análisis de la normativa de reciente emisión y prosigue con la Actividad 3 del presente.
3	Acciones para la implementación de la normativa de reciente emisión.	Dependencia de GNN (DNPTA/DVANM/SRI)	3.1 Como resultado del análisis de la normativa de reciente emisión y considerando el alcance de la misma, establece las acciones que deben implementarse para su correcta aplicación (declaraciones, complementaciones, difusión, otros); determinando el documento a ser elaborado para tal efecto (Reglamento, Manual de Procedimientos, Minuta de Instrucción u otro documento que corresponda), conforme el Manual para la Elaboración de Reglamentos, Manuales de Procedimientos, Fichas, Guías y Registros/Formularios y el Manual de Procedimientos de Gestión Documental de la Aduana Nacional vigentes; tomando en cuenta los plazos señalados en la normativa de reciente emisión.
4	Adecuaciones en los Sistemas Informáticos	Dependencia de GNN (DNPTA/DVANM/SRI)	4.1 Cuando se requiera realizar adecuaciones en los sistemas informáticos de la AN para posibilitar la aplicación de la normativa de reciente emisión, de manera inmediata, convoca a reunión al personal de la GNTI para exponer el caso y establecer los plazos y coordinaciones necesarios para realizar las adecuaciones informáticas requeridas. 4.2 Una vez consensuadas con GNTI las adecuaciones en los sistemas informáticos,

Aduana Nacional	Elaborado:				Revisado:		Aprobado:
Cargo	Supervisor/ Técnico DSOA	Jefe: DGOA/DI/DIC&DNPTA/DGL/DABSDTH				Gerente GNOA/ GNTI/GNN/GN/ GNAF	Gerente General
Funcionat.		Responsable GDA					Presidencia Ejecutiva
Fecha:	07/04/2015	GNN/MP-01				07/04/2015	08/04/2015
Voto: Bueno - 100%	 	 	 	 	 	 	 
Al momento de ser impreso o descargado de la página oficial de la Aduana Nacional, el presente documento deja de constituirse en documento controlado							

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA CONTINGENCIAS	Código:	
		GNOA-MP-01	
		Versión	Nº de página
		2	Página 77 de 107

Nº	Actividad	Responsable	Tareas
			elabora el Requerimiento Funcional correspondiente de acuerdo al Manual de Procedimientos de Desarrollo, Mantenimiento y Priorización de Sistemas, según la complejidad de la misma.
		GNTI	4.3 Recepcionado el Requerimiento Funcional, de manera inmediata, realiza el desarrollo de las adecuaciones informáticas requeridas. 4.4 Concluido el desarrollo de las adecuaciones informáticas, comunica tal situación a la GNN para que se realicen los controles funcionales y se confirme la fecha de su implementación, considerando los plazos establecidos en la normativa de reciente emisión.
5	Verificación y difusión de la normativa de reciente emisión.	GNJ	5.1 Habiéndose tomado conocimiento de la normativa de reciente emisión, cuando corresponde y de manera inmediata, difunde tal normativa mediante Circular para conocimiento de todo el personal de la AN y de los Operadores de Comercio Exterior.
6	Capacitaciones	Dependencia de GNN (DNPTA/DVANM/SRI)	6.1 Cuando por la complejidad del tema sea necesario, organiza y lleva a cabo la capacitación relacionada a la aplicación de normativa de reciente emisión, realizando previamente convocatorias a servidores públicos de la AN o a Operadores de Comercio Exterior, según corresponda.
7	Seguimiento a la implementación de la normativa de reciente emisión	Dependencia de GNN (DNPTA/DVANM/SRI)	7.1 En el ámbito de sus funciones, realiza el seguimiento a la correcta aplicación de la normativa de reciente emisión y del documento emitido para tal efecto (Reglamento, Manual de Procedimientos, Minuta de Instrucción u otro documento).

Aduana Nacional	Elaborado:					Revisado:		Aprobado:
Cargo	Supervisor Técnico GNOA	Jefes: DGDD/DI/DIEN/PTA/DGL/DAB/S/DE				Gerentes GNOA/ DNT/INNO/IN/INAF		Presidencia Ejecutiva
Funcional		Responsable GDA						
Fecha	07/01/2025	07/01/2025				07/01/2025		08/01/2025
Visto Buena - Rubrica	 	 	 	 	 	 	 	 

Al momento de ser impreso o descargado de la página oficial de la Aduana Nacional, el presente documento deja de constituirse en documento controlado

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA CONTINGENCIAS	Código:	
		GNOA-MP-01	
		Versión	Nº de página
		2	Página 78 de 107

X. HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción de los Cambios	Documento y Fecha de Aprobación de la versión revisada
1	Versión Inicial	RA-PE-02-038-22 del 30/05/2022
2	Cambios realizados: - Modificación de objetivos, marco legal, alcance, responsabilidades definiciones, abreviaturas. - Se incorporó el título: "Directrices Generales del Manual". - Modificación del "Procedimiento para la activación de la contingencia tecnológica", "Procedimiento para registro manual de Operaciones Aduaneras" y "Procedimiento de activación de la contingencia por conflictos sociales". - Supresión del "Procedimiento de Comunicación y Coordinación de la Contingencia Tecnológica". - Inserción de los siguientes procedimientos: "Procedimiento para la Contingencia del Sistema Eléctrico", "Procedimiento para el Registro Manual de trámites y correspondencia", "Procedimientos para la Contingencia por Evento Adverso", "Procedimiento para la Contingencia por Pandemia o Epidemia", "Procedimiento para la atención de Normativa de Reciente Emisión". En el anexo se actualizó el formato del encabezado conforme Manual para la Elaboración de Reglamentos, Manuales de Procedimientos, Fichas, Guías y Registros vigente: • R-086 (Ficha de contingencia tecnológica en la operativa aduanera). • R-087 (Cuadro de Relevamiento de Trámites	

Aduana Nacional	Elaborado:					Revisado:		Aprobado:
Cargo Funcional	Supervisor/ Técnico GSOB	Artes: DDD						

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA CONTINGENCIAS

Código:	
GNOA-MP-01	
Versión	Nº de página
2	Página 28 de 133

Versión	Descripción de los Cambios	Documento y Fecha de Aprobación de la versión revisada
	Pendientes). • R-088 (Reporte de Registro Manual de Operaciones Aduaneras). • R-089 (Ficha de Reporte de Contingencia de Conflictos Sociales). • R-090 (Reporte final del conflicto social). • R-526 (Guión para voceros de emergencia). • R-528 (Reporte final del evento adverso). • R-529 (Libro de registro). Se actualizó el contenido de los Anexos, adicionándose anexos en relación a la primera versión. • Se adicionó el Anexo 1, SERVICIOS DE COMUNICACIÓN EN LAS ADMINISTRACIONES Y GERENCIAS REGIONALES. • Se ajustó la FICHA DE CONTINGENCIA TECNOLÓGICA EN LA OPERATIVA ADUANERA en Anexo 2. • Se ajustó el CUADRO DE RELEVAMIENTO DE TRÁMITES PENDIENTES en Anexo 4. • Se ajustó el Anexo 5, sobre "PROCESAMIENTO DE OPERACIONES ADUANERAS SUJETAS A REGISTRO MANUAL EN CASO DE CONTINGENCIA TECNOLÓGICA EN LA OPERATIVA ADUANERA O DEL SISTEMA ELÉCTRICO". • Se ajustó el REPORTE DE REGISTRO MANUAL DE OPERACIONES ADUANERAS en Anexo 6. • Se ajustó la FICHA DE REPORTE DE CONTINGENCIA DE CONFLICTOS SOCIALES	

Aduana Nacional	Elaborado:					Revisado:			Aprobado:	
Cargo: Función:	Supervisor/ Técnico DDO	Jefes: DDO/DIT/DI/SONIFA/OLUDASCO/H- Responsables GDA					Gerentes: GNOA/ CONTINGENCIA/CAAF			Presidenta Ejecutiva
Fecha:	07/01/2025	07/01/2025					07/01/2025			08/01/2025
Visto: Buro: Rubrica										
										
Al momento de ser impreso o descargado de la página oficial de la Aduana Nacional, el presente documento deja de constituirse en documento controlado.										

Al momento de ser impreso o descargado de la página oficial de la Aduana Nacional, el presente documento deja de constituirse en documento controlado

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA CONTINGENCIAS	Código	
		GNOA-MP-01	
		Versión	N° de página
		2	Página 80 de 107

Versión	Descripción de los Cambios	Documento y Fecha de Aprobación de la versión revisada
	en Anexo 7. - Se ajustó el REPORTE FINAL DEL CONFLICTO SOCIAL en Anexo 8. - Se adicionó el Anexo 9, LINEAMIENTOS PARA VOCEROS AUTORIZADOS y GUIÓN PARA VOCEROS DE EMERGENCIA. - Se adicionó el REPORTE FINAL DEL EVENTO ADVERSO en Anexo 10. - Se adicionó el LIBRO DE REGISTRO en Anexo 11.	

Aduana Nacional		Elaborado:					Revisado:		Aprobado:
Cargo	Supervisor Técnico Dólo	Jefes. DGGD/DICOM/PTA/OCUD/ASDTH.					Gerentes: GNOA/ GNT/ GNM/ GNAF		Presidenta
Fecha	07/01/2025	Responsable GDA					07/01/2025		Secretaria
		07/01/2025					07/01/2025		08/01/2025
Visto Bueno - Rector									
									
Al momento de ser impreso o descargado de la página oficial de la Aduana Nacional, el presente documento deja de constituirse en documento controlado									

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA CONTINGENCIAS	Codigo:	
		GNOA-MP-01	
		Versión	Nº de página
		2	Página 81 de 103

XI. ANEXOS

- Anexo 1. SERVICIOS DE COMUNICACIÓN EN LAS ADMINISTRACIONES Y GERENCIAS REGIONALES
- Anexo 2. FICHA DE CONTINGENCIA TECNOLÓGICA EN LA OPERATIVA ADUANERA
- Anexo 3. INFORME GNTI
- Anexo 4. CUADRO DE RELEVAMIENTO DE TRÁMITES PENDIENTES
- Anexo 5. PROCESAMIENTO DE OPERACIONES ADUANERAS SUJETAS A REGISTRO MANUAL EN CASO DE CONTINGENCIA TECNOLÓGICA EN LA OPERATIVA ADUANERA O DEL SISTEMA ELÉCTRICO
- Anexo 6. REPORTE DE REGISTRO MANUAL DE OPERACIONES ADUANERAS
- Anexo 7. FICHA DE REPORTE DE CONTINGENCIA DE CONFLICTOS SOCIALES
- Anexo 8. REPORTE FINAL DEL CONFLICTO SOCIAL
- Anexo 9. GUIÓN PARA VOCEROS DE EMERGENCIA
- Anexo 10. REPORTE FINAL DEL EVENTO ADVERSO
- Anexo 11. LIBRO DE REGISTRO

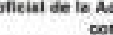
Aduana Nacional	Elaborado:				Revisado:		Aprobado:	
Cargo	Supervisor Técnico DGDD	Jefes: DDOO/DITECOS/DNPTA/DGUDABSDTH				Gerentes: GNOA GNTIGNN/GNUGNAP	Gerente General	Presidencia Ejecutiva
Función		Responsable GDA						
Fecha	07/01/2026	07/01/2025				07/01/2025	08/01/2025	08/01/2025
Vice Gobernador	 	 	 	 	 	 	 	 
Al momento de ser impreso o descargado de la página oficial de la Aduana Nacional, el presente documento deja de constituirse en documento controlado								

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA CONTINGENCIAS	Codigo	
		GNOA-MP-01	
		Versión	N° de Edición
		2	Página 82 de 107

ANEXO 1

SERVICIOS DE COMUNICACIÓN EN LAS ADMINISTRACIONES Y GERENCIAS REGIONALES

Nº	ADMINISTRACIÓN ADUANA	FIBRA ÓPTICA O VPN/MPLS (PRINCIPAL)	ENLACE SATELITAL (RESPALDO)
1	FRONTERA DESAGUADERO	X	X
2	FRONTERA GUAYARAMERIN	X	X
3	ZONA FRANCA INDUSTRIAL PATACAMAYA	X	-
4	OFICINA DE LA ADMINISTRACIÓN DE ADUANA COBIJA	X	-
5	ZONA FRANCA COMERCIAL FRONTERA COBUIA	X	X
6	OFICINA DE LA ADMINISTRACIÓN DE ADUANA AEROPUERTO COBIJA	X	-
7	FRONTERA CHARAÑA	X	X
8	AGENCIA ADUANA EXTERIOR MATARANI	X	-
9	FRONTERA SAN MATÍAS	X	X
10	FRONTERA SAN VICENTE	X	X
11	FRONTERA PUERTO SUAREZ	X	X
12	ZONA FRANCA INDUSTRIAL ORURO	X	X
13	FRONTERA PISIGA	X	X
14	FRONTERA TAMBO QUEMADO	X	X
15	AGENCIA ADUANA EXTERIOR ARICA	X	X
16	FRONTERA VILLAZON	X	X
17	FRONTERA AVAROA	-	X
18	FRONTERA HITO CAJONES	X	X
19	INTERIOR SUCRE	X	-
20	FRONTERA YACUIBA	X	X
21	ACI YACUIBA	X	X
22	FRONTERA BERMEJO	X	X

Aduana Nacional		Elaborado:				Revisado:		Aprobado:	
Cargo Funcional:	Supervisor Técnico GNOA	Jefes: GNOA/GEREN/PAJOS/ASSETH				Gerencia GNOA/ENT/GN/REG/UNAF		Gerente General	
Fecha:	07/01/2025	Personal G-3A				07/01/2025		08/01/2025	
Visto									
Rubrica									

Al momento de ser impreso o descargado de la página oficial de la Aduana Nacional, el presente documento deja de constituirse en documento controlado

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA CONTINGENCIAS	Codigo:	
		GNOA-MP-01	
		Version:	N° de página
		2	Página 83 de 107

23	ACI BERMEJO	X	X
24	FRONTERA CAÑADA DE ORURO	X	X
25	INTERIOR SUCRE – YAMPARAEZ	-	X
26	ACI BERMEJO – CHALANAS	X	-
27	PUERTO FLUVIAL JENNEFER	X	X
28	GERENCIA REGIONAL Y ADUANA INTERIOR LA PAZ	X	-
29	GERENCIA REGIONAL ORURO	X	-
30	ADUANA INTERIOR ORURO	X	X
	GERENCIA REGIONAL, AEROPUERTO Y ADUANA INTERIOR COCHABAMBA	X	-
31	GERENCIA REGIONAL Y ADUANA INTERIOR POTOSI	X	X
32	GERENCIA REGIONAL Y ADUANA INTERIOR TARIJA	X	-
33	GERENCIA REGIONAL SANTA CRUZ	X	-
34	ADUANA INTERIOR SANTA CRUZ	X	-
35	AEROPUERTO VIRU VIRU	X	X
36	AEROPUERTO EL ALTO	X	X

Aduana Nacional	Elaborado:					Revisado:			Aprobado:	
Cargo Funcional	Supervisor Técnico DSGO	Jefes DGO/DTCOS/DNPA/DGUDABSDTH: Responsable GDA					Gerentes GNOA/ GNT/GNIN/GNAGNAR		Gerente General	Presidente Ejecutivo
Fecha:	07/01/2025	07/01/2025					08/01/2025		08/01/2025	08/01/2025
Voto Buena Rubrica										
										
Al momento de ser impreso o descargado de la página oficial de la Aduana Nacional, el presente documento deja de constituirse en documento controlado										

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA CONTINGENCIAS	Código:	
		GNOA-MP-01	
		Versión	Nº de página
		2	Página 54 de 107

ANEXO 2

FICHA DE CONTINGENCIA TECNOLÓGICA EN LA OPERATIVA ADUANERA

	REGISTRO FICHA DE CONTINGENCIA TECNOLÓGICA EN LA OPERATIVA ADUANERA	Código	
		R-086	
		Versión N°	N° de Página
		2	1 de 1

A. DATOS GENERALES

Nro.	
Fecha y hora inicial de la contingencia:	
Fecha y hora final de la contingencia:	
Sistemas(a) afectado(s):	
Reportado por:	

B. ANÁLISIS

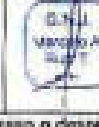
Origen del Incidento:	
Descripción de la Solución:	

C. ACTIVIDADES REALIZADAS

Fecha y hora de la asignación	Responsable	Actividades Realizadas

FECHA:/...../.....

Firma y sello
Responsable

Aduana Nacional:	Elaborado:				Revisado:			Aprobado:	
Cargo Funcional:	Supervisor Técnico GNOA	Jefes: GDOA/DOCS/DN/PTAD/GLOARS/TH Reconocido GDA				Gerentes: GNOA/ONT/GNIFON/GNAP		Gerente General	Presidente Ejecutivo
Fecha:	07/01/2025	07/01/2025				07/01/2025		08/01/2025	08/01/2025
Visto Bueno- Rubrica									
									
Al momento de ser impreso o descargado de la página oficial de la Aduana Nacional, el presente documento deja de constituirse en documento controlado									

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA CONTINGENCIAS	Código:	
		GNOA-MP-01	
		Versión	N° de página
		2	Página 86 de 102

ANEXO 3

INFORME GNTI

INFORME

AN/GNTI/XXX/1/XX/20XX

A: [Nombre del Presidente Ejecutivo]
PRESIDENTE EJECUTIVO a.i.

VIA: [Nombre del Gerente General]
GERENTE GENERAL a.i.

DE: [Nombre del Gerente Nacional de Tecnologías de la Información]
GERENTE NACIONAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN a.i.

REF.: [Descripción de la referencia]

FECHA: La Paz, [día] de [mes] de [año]

I. ANTECEDENTES

[Descripción de los antecedentes]

II. DESARROLLO/ANÁLISIS

[Causas de la contingencia, descripción de acciones tomadas y resultado alcanzado].

III. CONCLUSIÓN. / CONCLUSIONES.

[Descripción de las conclusiones]

IV. RECOMENDACIÓN. / RECOMENDACIONES.

[Descripción de la recomendación/ de las recomendaciones]

Es cuanto tengo que informar para los fines consiguientes./Es cuanto informamos para los fines consiguientes.

Aduana Nacional		Elaborado:				Revisado:			Aprobado:
Cargo	Supervisor Técnico DGOB	Jefe DGOB/DI/DSD/DA/PTAD/DA/SETH				Gerente GNOA/GNTI/GNEN/GNAF			Presidente Ejecutivo
Funcional		Responsable CDA							
Fecha:	07/01/2025	07/01/2025				07/01/2025			08/01/2025
Vice-Buena-Robica									
Al momento de ser impreso o descargado de la página oficial de la Aduana Nacional, el presente documento deja de constituirse en documento controlado									

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA CONTINGENCIAS	Código:	
		GNOA-MP-01	
		Versión	N° de página
		2	Página 86 de 137

ANEXO 5
PROCESAMIENTO DE OPERACIONES
ADUANERAS SUJETAS A REGISTRO MANUAL
EN CASO DE CONTINGENCIA TECNOLÓGICA EN LA OPERATIVA ADUANERA O
DEL SISTEMA ELÉCTRICO

A. GESTIÓN DE DOCUMENTOS DE EMBARQUE, MANIFIESTOS DE CARGA Y TRÁNSITO ADUANERO

1. Agencias de la Aduana Nacional en el Exterior (Carga de Ultramar)

- 1.1. Los manifiestos de carga (MIC/DTA) que se encuentren REGISTRADOS en el SUMA deberán ser presentados por el transportador internacional ante la Agencia de la AN en el Exterior, adjuntando la documentación soporte requerida para su revisión.
- 1.2. La Agencia de la AN en el Exterior, procederá con la revisión de los documentos presentados por el transportador internacional y la autorización manual del inicio del tránsito aduanero, en los siguientes casos:
 - Carga destinada al Régimen de Depósito de Aduana.
 - Carga sujeta a despacho sobre camión o despacho abreviado.
 - Carga con destino a una zona franca.
 - Carga destinada al Régimen de Importación para el Consumo (solo para despachos Anticipados e Inmediatos de YPFB).
- 1.3. De no existir observaciones, el Técnico de aduana firmará y sellará de forma física todos los ejemplares del MIC/DTA, reteniendo un ejemplar y documentación soporte para archivo y posterior regularización en el SUMA y devolverá el resto de la documentación al transportador internacional.
- 1.4. Concluida la planificación de la carga, presentará la documentación en la salida de puerto, a objeto de que la Agencia de la AN en el Exterior autorice

Aduana Nacional	Elaborado:				Revisado:			Aprobado:
Cargo Funcional:	Supervisor/ Técnico DSCD	Jefes: DGDD/DIC/DID/SONPTA/DGL/DASS/OTI/ Responsable GDA				Gerentes: GNOA/ GND/GNN/GNU/GNAF		Gerente General
Fecha:	07/01/2025	07/01/2025				07/01/2025		08/01/2025
Visto Bueno - Rubricado								

Al momento de ser impreso o descargado de la página oficial de la Aduana Nacional, el presente documento deja de constituirse en documento controlado.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA CONTINGENCIAS	Código:	
		GNOA-MP-01	
		Versión:	N° de página
		2	Página 89 de 107

manualmente el inicio del tránsito aduanero a través del cuadro de registro manual que consta en el Reporte de Registro Manual de Operaciones Aduaneras (Anexo 6 del presente Manual de Procedimientos)

- 1.5. Una vez restablecidos los componentes de la infraestructura tecnológica de la AN, la Agencia de la AN en el Exterior procederá con la revisión MIC/DTA (consignando en la casilla de OTRAS OBSERVACIONES opción CON PROSECUCCIÓN DE TRÁMITE, que se trata de una regularización por contingencia) y con la autorización del tránsito aduanero, ambas tareas a través del SUMA.

2. Aduanas de ingreso y/o frontera (Carga Bilateral)

- 2.1. El transportador internacional presentará ante la Administración Aduanera el MIC/DTA físico y la documentación soporte requerida, a objeto de que ésta proceda a la revisión documental.
- 2.2. El Técnico de aduana de la Administración Aduanera procederá con la revisión documental, registro manual del MIC/DTA y la autorización manual del inicio del tránsito aduanero a través del cuadro previsto para el efecto, en los siguientes casos:
 - Carga destinada al Régimen de Depósito de Aduana
 - Carga sujeta a despacho sobre camión o despacho abreviado
 - Carga con destino a una zona franca
 - Carga destinada al Régimen de Importación para el Consumo (solo para despachos Anticipados e Inmediatos de YPFB que cuenten con canal asignado)
- 2.3. De no existir observaciones o subsanadas las mismas, el Técnico de aduana de la Administración Aduanera firmará y sellará de forma física todos los ejemplares del MIC/DTA, reteniendo un ejemplar y de la documentación soporte para archivo de la Administración y la posterior regularización en el

Reporte para el Archivo de la Administración y la posterior regularización en el											
Aduana Nacional		Elaborado:					Revisado:		Aprobado:		
Cargo Función		Supervisor/ Técnico DGDD	Jefes: DGDD/DTIC/DIA/DTA/DGUD/DASS/DTF: Responsable GDA					Gerentes: GNOA/ GND/CONT/CONT/CONT/CONT	Gerente General	Presidente Ejecutivo	
Fecha		07/01/2025	07/01/2025					07/01/2025		08/01/2025	08/01/2025
Visto Buena Rubrica											
Al momento de ser impreso o Descargado de la página oficial de la Aduana Nacional, el presente documento deja de constituirse en documento controlado											

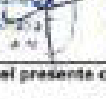
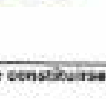
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA CONTINGENCIAS	Código:	
		GNOA-MP-01	
		Versión:	Nº de página
		2	Página 99 de 107

SUMA, devolviendo el resto de la documentación al transportador internacional.

- 2.4. En casos de tránsitos aduaneros iniciados en Agencias de la AN en el Exterior, las Aduanas de Paso efectuarán el registro manual de los datos del MIC/DTA en el Reporte de Registro Manual de Operaciones Aduaneras (Anexo 6 del presente Manual de Procedimientos)
- 2.5. Una vez restablecidos los componentes de la infraestructura tecnológica de la AN, la Administración Aduanera instruirá al transportador internacional realizar el registro del manifiesto de carga procesado de forma manual, consignando en la casilla de OBSERVACIONES que se trata de una regularización por contingencia, detallando el número de trámite asignado de manera manual.
- 2.6. Restablecidos los componentes de la infraestructura tecnológica de la AN, el Técnico de aduana de la Administración Aduanera procederá con la revisión MIC/DTA (consignando en la casilla de OTRAS OBSERVACIONES opción CON PROSECUCIÓN DE TRÁMITE que se trata de una regularización por contingencia) y con la autorización del tránsito aduanero, ambas tareas a través del SUMA.

3. Ingreso de medios/unidades de transporte vacíos ("Lastres")

- 3.1. Para el ingreso de medios/unidades de transporte vacíos ("Lastres"), el transportador internacional deberá presentar a la Administración Aduanera el medio/unidad de transporte y el MIC/DTA que ampara al mismo, a objeto de que se realice la revisión física, revisión documental y posterior registro manual del trámite en el Reporte de Registro Manual de Operaciones Aduaneras (Anexo 6 del presente Manual de Procedimientos)
- 3.2. De no existir observaciones o subsanadas las mismas, el Técnico de aduana de la Administración Aduanera firmará y sellará de forma física todos los

Aduana Nacional	Elaborado:					Revisado:			Aprobado:
Cargo Funcional:	Supervisor Técnico GDCO	Artes: DGOD/DT/DI/DOS/ONPTA/DGL/DAB/OTI Responsable GDA				Gerentes: CH/DAV GN/CH/NN/ON/ONAF		Gerente General	Presidente Ejecutivo
Fecha:	07/01/2025	07/01/2025				07/01/2025		08/01/2025	08/01/2025
Vane Buena-Pubrica									
									

Al momento de ser impreso o descargado de la página oficial de la Aduana Nacional, el presente documento deja de constituirse en documento controlado

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA CONTINGENCIAS		Código:
			GNOA-MP-01
	Versión	Nº de página	
	2	Página 91 de 107	

ejemplares del MIC/DTA, retendrá un ejemplar para su archivo y la posterior regularización en el SUMA, y devolverá el resto de la documentación al transportador internacional.

4. Salida de medios/unidades de transporte vacíos ("Lastres")

4.1. Para la salida de medios/unidades de transporte vacíos ("Lastres"), el transportador internacional deberá elaborar el MIC/DTA en Lastre de forma manual en el formato establecido, presentar el medio/unidad de transporte y el MIC/DTA a la Administración Aduanera para su revisión física, documental y posterior registro manual del mismo en el Reporte de Registro Manual de Operaciones Aduaneras (Anexo 6 del presente Manual de Procedimientos), de acuerdo a lo establecido en el Instructivo para el Procesamiento Manual de Operaciones Aduaneras en Caso de Contingencias del Reglamento para la Exportación de Mercancías vigente.

4.2. De no existir observaciones, el Técnico de aduana de la Administración Aduanera firmará y sellará de forma física todos los ejemplares del MIC/DTA en Lastre, retendrá un ejemplar para su archivo y la posterior regularización en el SUMA, y devolverá el resto de los ejemplares al transportador internacional.

5. Carga arribada vía aérea

5.1. Para carga arribada vía aérea con destino al primer aeropuerto de ingreso, la Administración Aduanera de aeropuerto, el concesionario de depósito de aduana y el transportador aéreo verificarán el arribo de la carga consignada en cada una de las guías aéreas contenidas en el manifiesto aéreo de carga emitido por el transportador internacional aéreo.

5.2. Para carga arribada vía aérea con destino a otros aeropuertos internacionales, la Administración Aduanera de aeropuerto de ingreso, el concesionario de depósito de aduana y el transportador aéreo verificarán el arribo de la carga

Aduana Nacional	Elaborado				Revisado		Aprobado
Cargo Funcional	Supervisor Técnico DGOB	Jefes: DGOB/DTO DSDNPTA/DCL/DAB/DTM	Responsable CCA		Gerentes: GNOA/ GNTUBH/NON/AGNAF	Gerente General	Presidencia Ejecutiva
Fecha:	07/01/2025	07/01/2025			07/01/2025	08/01/2025	08/01/2025
Visto Buena-Relación							
Al momento de ser impreso y descargado de la página oficial de la Aduana Nacional, el presente documento deja de constituirse en documento controlado							

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA CONTINGENCIAS	Código:	
		GNOA-MP-01	
		Versión	Nº de página
		2	Página 32 de 137

consignada en cada una de las guías aéreas contenidas en el manifiesto aéreo de carga emitido por el transportador internacional aéreo correspondiente a la administración Aduanera de destino.

- 5.3. De existir observaciones, la carga deberá ingresar al área de resguardo habilitada hasta que el transportador internacional aéreo subsane las observaciones identificadas, debiendo detallar dichas observaciones en el reverso de manifiesto de carga aéreo emitido por el transportador internacional aéreo, a objeto de que las mismas sean tomadas en cuenta en la administración Aduanera de destino.
- 5.4. De no existir observaciones o subsanadas las mismas, el Técnico de aduana de la Administración Aduanera firmará y sellará el manifiesto aéreo de carga emitido por el transportador internacional aéreo, autorizando el ingreso a depósito de aduana o la continuación del tránsito aduanero hasta la administración Aduanera de destino, adicionalmente, retendrá un ejemplar del manifiesto aéreo de carga.

6. Control en Aduana de destino

- 6.1. Para carga arribada vía terrestre, el concesionario de depósito de aduana procederá al registro de la fecha y hora de arribo del medio/unidad de transporte al Depósito Aduanero en el reverso del MIC/DTA, a efecto de que la Administración Aduanera de destino verifique el cumplimiento del plazo otorgado al tránsito aduanero.
- 6.2. Para el proceso de regularización, las fechas y horas registradas en el SUMA de los manifiestos de carga y en los registros de arribo podrán ser diferentes a las consignadas manualmente.
- 6.3. El Control de Arribo se realizará una vez que los componentes de la infraestructura tecnológica de la AN sean restablecidos.

Aduana Nacional	Elaborado:			Revisado:		Aprobado:
Cargo Funcional	Supervisor Técnico DCCD	Jefes: DCCD/OT/DES/ONPA/BL/DAB/OTH	Responsable GDA	Gerentes: GNOA/ GNT/GBN/GNU/GNAF	Gerente General	Presidencia Ejecutiva
Fecha	07/01/2025	07/01/2025			08/01/2025	08/01/2025
Voto Bueno - Rutrici						
Al momento de ser impreso o descargado de la página oficial de la Aduana Nacional, el presente documento deja de constituirse en documento controlado						

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA CONTINGENCIAS	Codigo	
		GNOA-MP-01	
		Version	Nº de página
		2	Página 83 de 107

6.4. Todas las operaciones manuales deben ser registradas en la planilla del Anexo 6.

6.5. Todas las Administraciones Aduaneras y la Agencias de Aduana Exterior donde se presente la contingencia, deberán informar por los medios habilitados el inicio y fin de la contingencia a las aduanas de paso y de destino, además de remitir el Reporte de Registro Manual de Operaciones Aduaneras, por los medios autorizados, para su respectivo control.

B. RÉGIMEN DEPÓSITO DE ADUANA.

1.1. Para carga arribada vía aérea, el concesionario de recinto de aduana procederá a la recepción física de la carga en el Depósito Aduanero, realizando el control de los datos contenidos en el manifiesto aéreo de carga emitido por el transportador internacional aéreo, de encontrar observaciones registra las mismas en la parte reversa del MAC mismas que deberán ser registradas en el PRM correspondiente.

1.2. La emisión del Parte de Recepción, se realizará una vez que los componentes de la infraestructura tecnológica de la AN sean restablecidos.

C. RÉGIMEN DE IMPORTACIÓN PARA EL CONSUMO

1.1. La Declaración de Adquisición de Mercancías (DAM) deberá ser registrada y aceptada en el SUMA, fuera del periodo de la contingencia tecnológica en la operativa aduanera.

1.2. La Declaración de Importación de Mercancías (DIM) bajo cualquier modalidad de despacho deberá ser procesada desde su aceptación hasta la emisión del pase de salida fuera del periodo de la contingencia tecnológica en la operativa aduanera.

Aduana Nacional	Elaborado:					Revisado:		Aprobado:	
Cargo: Función: Fecha:	Supervisor/ Técnico DGDO	Jefes: DGDO/DIT/DIO/DMTA/DGUDABSDTH/ Responsable GDA					Gerentes: GNOA/ GNT/GNN/RAU/GNAF	Gerente General	Presidenta Ejecutiva
	07/01/2025	07/01/2025					07/01/2025	08/01/2025	08/01/2025
Visto: Bueno - Buena									
Al momento de ser impreso o descargado de la página oficial de la Aduana Nacional, el presente documento deja de constituirse en documento controlado									

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA CONTINGENCIAS	Código:	
		GNOA-MP-01	
		Versión	Nº de página
		2	Página 84 de 907

D. RÉGIMEN DE EXPORTACIÓN

- 1.1. La Administración Aduanera cuando se presente una DEX, DEXS, Documento de Embarque o Manifiesto de Carga elaborados en forma manual o registrados en el SUMA, o cuando uno de estos documentos ya se encuentre en proceso, deberá realizar el registro manual del mismo en el Reporte de Registro Manual de Operaciones Aduaneras (Anexo 6 del presente Manual de Procedimientos), de acuerdo a lo establecido en el Instructivo para el Procesamiento Manual de Operaciones Aduaneras en Caso de Contingencias del Reglamento para la Exportación de Mercancías vigente.

E. INGRESO Y SALIDA DE VEHÍCULOS DE USO PRIVADO PARA TURISMO

- 1.1. El registro manual de ingreso y salida de territorio boliviano de vehículos de turismo se realizará conforme lo establecido para el registro manual conforme el párrafo III del Artículo 9 del Reglamento para Vehículos de Turismo y su Manual de procedimientos, vigentes.
- 1.2. Las Administraciones Aduaneras de Frontera, deberán proporcionar el Formulario Nº 249 a los turistas que salen del país con vehículo de turismo, para realizar el registro manual de los mismos. Una vez llenado el formulario los turistas presentaran el mismo a la AA para su revisión a objeto de revisar y confirmar el correcto llenado de la declaración.
- 1.3. Cuando se deba registrar la salida de un vehículo turístico que abandona territorio nacional, el Técnico de aduana deberá retener una copia del formulario SIVETUR, con la finalidad de registrar dicha salida en el sistema informático cuando se rehabilite el acceso al mismo.

Aduana Nacional	Elaborado:					Revisado:			Aprobado:	
Cargo	Supervisor/ Técnico DSCC	Jefe de DCC/DI/DI/O/S/NPTA/OGL/DAB/S/O/T/					Gerente: GNOA/ GNTV/GNV/GN/GNAF		Gerente General	Presidente Ejecutivo
Función		Responsable GDA								
Fecha	30/01/2025	30/01/2025					07/01/2025		08/01/2025	08/01/2025
Vice										
Frontera										

Al momento de ser impreso o descargado de la página oficial de la Aduana Nacional, el presente documento deja de constituirse en documento controlado

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA CONTINGENCIAS	Código:	
		GNOA-MP-01	
		Versión	Nº de página
		2	Página 59 de 107

- c) Formulario N° 250: Se realizará el registro en el Sistema Viajero de los Formularios con las siguientes características:
- Formularios con Declaración de divisas.
 - Formularios con que declaren que portan equipaje acompañado sujeto al pago de tributos aduaneros
 - Formularios sin declaración de equipaje acompañado sujeto a pago de tributos, a los cuales se haya identificado artículos para el pago de tributos aduaneros.
 - Formularios rectificandos.

Aduana Nacional	Elaborado:				Revisado:		Aprobado:
Cargo	Supervisor Técnico DGDD	Jefes: DGDD/DI/DIOS/DNPA/SG/DARS/DH;			Gerentes: GNOA/ONT/DNN/GN/MNAP		Presidenta Ejecutiva
Función		Responsable GDA					
Fecha	07/01/2025	07/01/2025			07/01/2025		08/01/2025
Visto Buena - Rubrica	 	 	 	 	 	 	 
Al momento de ser impreso o descargado de la página oficial de la Aduana Nacional, el presente documento deja de constituirse en documento controlado							

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA CONTINGENCIAS

Código:	
GNOA-MP-01	
Versión	Nº de páginas
2	Página 57 de 107

REPORTE DE REGISTRO MANUAL DE OPERACIONES ADUANERAS

REGISTRO
 REPORTE DE REGISTRO MANUAL DE
 OPERACIONES ADUANERAS

Código

R-DBB

Version N°

Nº de Página

2

1 de 1

Adunarea de Tranzitie:

[illegible]

FECHA:/...../.....

Administrador de Aduana, Responsable o Agente de AE

Al momento de ser impreso e descargado de la página oficial de la Aduana Nacional, el presente documento deja de constituirse en documento controlado.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA CONTINGENCIAS	Código:	
		GNOA-MP-01	
		Version	Nº de páginas
		2	Página 02 de 107

**INSTRUCTIVO DE LLENADO
FICHA DE CONTINGENCIA DE CONFLICTOS SOCIALES**

La Ficha de Contingencia de Conflictos Sociales, debe ser llenada por el Administrador de Aduana, Responsable de Aduana, Agente de la AN en el Exterior, Gerente Regional o Gerente de la GNAF.

A. DATOS GENERALES

Administración Aduanera/Agencia/Gerencia Regional/Oficina Central: Es la unidad organizacional que reporta la Contingencia de Conflictos Sociales.

Fecha y hora de inicio: Es la fecha y hora en la cual inició el Conflicto Social.

B. DATOS DEL CONFLICTO

Descripción del conflicto: Es la descripción específica del conflicto social, que en anexo podrá ir acompañada de fotografías u otro tipo de documentos que justifiquen lo descrito.

Identificación de la organización, entidad que lidera el conflicto y, de ser factible, nombre de los representantes: Es el o los nombre(s) de la(s) organización(es), entidad(es) que lidera(n) el conflicto y, de ser factible, nombre del representante(s).

Analice si existe una estimación sobre el tiempo de duración del conflicto social: Es el tiempo estimado de duración del conflicto social.

Información adicional del conflicto: Es la información relevante adicional a lo descrito.

C. OPERACIONES Y RUTAS AFECTADAS

Operaciones aduaneras o trámites afectados: Es la o las operación(es) aduanera(s) afectada(s) por el conflicto social.

Rutas aduaneras afectadas: Es la o las ruta(s) afectada(s) por el conflicto social.

D. ACCIONES ASUMIDAS Y/O APLICADAS

Acciones asumidas y/o aplicadas durante el conflicto: Son las acciones asumidas por la unidad organizacional durante el conflicto social.

E. ACCIONES POSTERIORES PARA LA NORMALIZACIÓN DE OPERACIONES

Acciones posteriores para la normalización de operaciones aduaneras: Son las acciones recomendadas por la unidad organizacional posterior al conflicto social destinadas a la normalización de operaciones aduaneras.

Fecha: La fecha del llenado de la Ficha de contingencia de conflictos sociales.

Aduana Nacional	Elaborado:				Revisado:				Aprobado:					
Cargo/Función:	Supervisor Técnico DGDD	Jefes: DGDD/DI/DGDS/DMP/ADGLD/ASDTH			Gerentes GNOA/GNT/GNPA/GNL/GNAF		Gerente General		Presiente Ejecutiva					
Fecha:	07/01/2025	07/01/2025			07/01/2025		08/01/2025		08/01/2025					
Vice-Supervisor Técnica														
Al momento de ser impreso o descargado de la página oficial de la Aduana Nacional, el presente documento deja de constituirse en documento controlado														

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA CONTINGENCIAS	Código:	
		GNOA-MP-01	
		Versión:	N° de página:
		2	Página 100 de 107

ANEXO 8 REPORTE FINAL DEL CONFLICTO SOCIAL

	REGISTRO REPORTE FINAL DEL CONFLICTO SOCIAL	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td colspan="2">Código:</td> </tr> <tr> <td colspan="2">6-000</td> </tr> <tr> <td>Versión N°</td> <td>N° de Página</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>1 de 1</td> </tr> </table>	Código:		6-000		Versión N°	N° de Página	2	1 de 1
Código:										
6-000										
Versión N°	N° de Página									
2	1 de 1									
ADMINISTRACIÓN DE ADUANA/INICIATIVA/GERENCIA REGIONAL/OFICINA CENTRAL: _____ FECHA: _____ 1. Hechos Ocurridos (Resumen) 2. Operaciones aduaneras o trámites afectados (N° de Operaciones, Detalle de Operaciones afectadas) 3. Tiempo de duración del conflicto. 4. Porcentaje de afectación en la recaudación. 5. Fecha y Hora del reinicio de actividades. _____ Firma y Sello Responsable Área Organizacional										

Aduana Nacional		Elaborado:					Revisado:			Aprobado:																																				
Cargo: Funcionari		Supervisor/ Técnico DGCC					Jefe: DGCC/OT/DGOS/PMFA/DEL/DAB/OT-1			Responsible SDA	Gerencia: GNOA/ GNT/GHNG/NGM/	Gerente General	Presidencia Ejecutiva																																	
Fecha:		07/01/2025					07/01/2025					07/01/2025	08/01/2025	08/01/2025																																
Voto Buena Ronda																																														
																																														
Al momento de ser impreso o descargado de la página oficial de la Aduana Nacional, el presente documento deja de constituirse en documento controlado.																																														

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA CONTINGENCIAS		Codigo:	
			GNOA-MP-01	
			Versión	Nº de página
			2	Página 101 de 137

**INSTRUCTIVO DE LLENADO
FICHA DE REPORTE FINAL DEL CONFLICTO SOCIAL**

DATOS GENERALES

La Ficha de Reporte Final del Contingencia Social, debe ser llenada por el Administrador de Aduana, Responsable de Aduana, Agente de la AN en el Exterior, Gerente Regional o Gerente de la GNAF.

Administración Aduanera/Agencia/Gerencia Regional/Oficina Central: Unidades dependientes de la Aduana Nacional, donde se suscitó el conflicto social.

Fecha: La fecha del llenado del Reporte Final de la Contingencia Social.

- 1. Hechos ocurridos (Resumen):** Breve descripción del motivo por el cual se llevó a cabo el conflicto social, debiendo detallar los pormenores suscitados y el daño ocasionado. (Ej.: Toma de Instalaciones, Daños Materiales a la Infraestructura de la Institución, Vehículos, Equipos e Inmobiliario; así como daños personales y los sectores involucrados que ocasionaron el Conflicto Social.)
- 2. Operaciones aduaneras o trámites afectados (Nº de Operaciones, detalle de operaciones afectadas):** Es el detalle y la cantidad de las operaciones aduaneras que no pudieron realizarse o se detuvieron durante el conflicto social. (Ej.: 35 Importaciones, 15 Exportaciones, 65 Tránsitos, etc.).
- 3. Tiempo de duración del conflicto:** Es la fecha y hora de inicio y finalización del Conflicto Social.
- 4. Porcentaje de afectación en la Recaudación:** Detallar el porcentaje (%) afectado o la pérdida en la meta de recaudación generada durante el transcurso del conflicto social.
- 5. Fecha y hora del reinicio de actividades:** Es la fecha y hora en que se reanudaron las operaciones aduaneras con normalidad.

Aduana Nacional	Elaborado:					Revisado:				Aprobado:
Cargo	Supervisor Técnico DGOC	Jefe: DGOA/DTD/DS/PTA/DGUBAS/DTM/Responsable CDA				Gerentes GNOA/GNT/GNNE/GNNAF			Gerente General	Presidencia Ejecutiva
Fecha	09/07/2025	09/07/2025				09/07/2025			09/07/2025	09/07/2025
Visto: Buena - Rubrica										
Al momento de ser impreso o descargado de la página oficial de la Aduana Nacional, el presente documento deja de constituirse en documento controlado										

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA CONTINGENCIAS	Código:	
		GNOA-MP-01	
		Versión	Nº de páginas
		2	Página 103 de 107

ANEXO 9 LINEAMIENTOS PARA VOCEROS AUTORIZADOS

Para la emisión de declaraciones ante la prensa local y nacional conforme Actividad 13 del Procedimiento para la contingencia por conflictos sociales se seguirán los siguientes lineamientos:

- a) Recabar la información necesaria sobre el hecho en cuestión, acumula prueba. En caso de ser necesario, se solicita la preparación de datos a la UPECG, misma que preparará los datos estadísticos de forma inmediata, para ser presentados oportunamente a PE o GG.
- b) Llamar a conferencia o salir ante los medios en instalaciones de la AN.
- c) Coordinar las declaraciones de prensa con la UCSRP.
- d) Aclarar hechos o acciones de "crisis" en las oficinas, que se vinculen o sean asociadas a desentendimientos, desconocimiento o equivocaciones en el procedimiento aduanero y que causen mala imagen o sean perjudiciales para la institución aduanera mostrando pruebas.
- e) Ser firme en los comentarios, con voz certera, actitud propositiva y segura. Responder las preguntas de forma puntual y únicamente sobre el tema, sin salir del guión.
- f) La UCSRP, concluida la conferencia o entrevista realizada por el vocero, efectuará el monitoreo y seguimiento para informar a PE a través de los canales de comunicación definidos.

Para la emisión de declaraciones se usará el formato de Guion para Voceros de Emergencia de este Anexo.

Aduana Nacional		Elaborado:					Revisado:		Aprobado:
Cargo Funcional	Supervisor/ Técnico DQDC	Jules GODOYTO DE LA FUENTE DEL DABSETH Responsable GDA					Gerente GNOA/ DNT/ON/MP/CM/NAF		Presidencia Ejecutiva
Fecha:	08/01/2025	07/01/2025					07/01/2025		08/01/2025
Voto Buena- Rubrica									
									
Al momento de ser impreso o descargado de la página oficial de la Aduana Nacional, el presente documento deja de constituirse en documento controlado									

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA CONTINGENCIAS	Código:	
		GNOA-MP-01	
		Versión	N° de página
		2	Página 103 de 137

GUIÓN PARA VOCEROS DE EMERGENCIA

	REGISTRO GUIÓN PARA VOCEROS DE EMERGENCIA	Código	
		R-526	
		Versión N°	N° de Páginas
		2	1 de 1

Buenas tardes (días, noches)

Soy (Nombre y Cargo)

En esta oportunidad quiero informar que como parte de las actividades en el marco de... (lucha contra el contrabando) (las operaciones aduaneras) (otras actividades del caso) se logró el... (en esta parte resaltar el evento positivo de los hechos, ejemplo: Se logró el comiso de...; se logró la detección temprana de...; se logró la identificación de...etc.)

Hacer notar que la información presentada ahora, es parte de las investigaciones correspondientes que serán ampliadas en su momento.

(Resumen de la situación)

Completar el resumen puntualizando:

- Qué fue lo que sucedió
- Cómo fue que sucedió
- Cuándo fue que sucedió
- Dónde fue que sucedió
- A quién y con qué efecto o resultado concluyó el suceso

(Recomendaciones)

La Aduana Nacional recomienda que...

Con orgullo, resaltamos a toda la población que nos escucha, que la Aduana Nacional, trabaje por la economía Bolivia, y es mandato de nuestro Presidente, el trabajar por la facilitación del comercio exterior,

NOTA:

- Si no tienes toda la información, sé honesto al respecto y promete proporcionar actualizaciones tan pronto como las tengas.

Aduana Nacional	Elaborado:					Revisado:		Aprobado:
	Cargo Funcional	Supervisor/ Técnico DGGD	Jefes: DGGD/DI/DIR/DINPTA/DIR/DABSD/ITH	Reservados de GDA		Gerentes GNOA/ GNTV/GNEN/GNAP	Gerente General	
	Fecha:	07/01/2025	07/01/2025			07/01/2025	08/01/2025	08/01/2025
Vice-Buena-Plencia								
								
Al momento de ser impreso o descargado de la página oficial de la Aduana Nacional, el presente documento deja de constituirse en documento controlado								

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA CONTINGENCIAS	Código:	
		GNOA-MP-01	
		Versión	N° de página
		2	Página 104 de 137

- Evita especular o dar información que no esté confirmada.
- Describe las acciones que se están tomando para responder a la emergencia.
- Habla con calma y claridad.
- Mantén el contacto visual con la audiencia si estás hablando frente a una cámara.
- Sé compasivo y comprensivo con las personas afectadas por la emergencia.
- Utiliza un lenguaje apropiado para la situación.
- Evita hacer declaraciones que puedan ser interpretadas como culpables o irresponsables.
- Sé honesto y transparente en tu comunicación.
- Prepárate para responder preguntas de la prensa y del público.

Aduana Nacional		Elaborado:				Revisado:			Aprobado:
Cargo	Supervisor Técnico DCCC	Jefes: DCCC/DIT/DSC/NFTA/CDL/DAB/DTM				Gerentes: GNOA/GNTUS/NW/ONS/GNAF			Presidencia Ejecutiva
Función		Responsable GNA							
Fecha	04/01/2025	07/01/2025				07/01/2025			08/01/2025
Vice: Bruno Rubiera									
									
Al momento de ser impreso o descargado de la página oficial de la Aduana Nacional, el presente documento deja de constituirse en documento controlado									

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA CONTINGENCIAS	Código:	
		GNOA-MP-01	
		Versión	N° de página
		2	Página 105 de 107

**ANEXO 10
REPORTE FINAL DEL EVENTO ADVERSO**

	REGISTRO	Código	
	REPORTE FINAL DEL EVENTO ADVERSO	0-528	
		Versión N°	N° de Página
		2	1 de 1

ADMINISTRACIÓN DE
ADUANA/AGENCIA/SERVIDICIA
REGIONAL/OFICINA CENTRAL: _____
FECHA: _____

- Descripción del evento adverso (Resumen)
- Operaciones aduaneras o trámites afectados (N° de Operaciones, Detalle de Operaciones afectadas)
- Tiempo de duración del evento adverso
- Porcentaje de afectación en la Recaudación
- Fecha y Hora del inicio de actividades

Firma y Sello
Responsable Área Organizacional

Aduana Nacional	Elaborado:					Revisado:			Aprobado:
Cargo Función	Supervisor Técnico DGDD	Jefes: DGDD/DTIC/DIC/DAPIA/DGUD/DAE/DTI-Reservista: CDA				Gerentes: GNOA/ONTV/ONTU/ONIA/ONAF			Gerente General
Fecha	07/01/2025	07/01/2025				07/01/2025			08/01/2025
Votos Buenc-Rubric									
									
Al momento de ser impreso o descargado de la página oficial de la Aduana Nacional, el presente documento deja de constituirse en documento controlado									

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA CONTINGENCIAS	Codigo	
		GNOA-MP-01	
		Version	N° de página
		2	Página 06 de 107

**INSTRUCTIVO DE LLENADO
FICHA DE REPORTE FINAL DEL EVENTO ADVERSO**

DATOS GENERALES

La Ficha de Reporte Final del Evento Adverso, debe ser llenada por el Administrador de Aduana, Responsable de Aduana, Agente de la AN en el Exterior, Gerente Regional o Gerente de la GNAF.

Administración Aduanera/Agencia/Gerencia Regional: Unidades dependientes de la Aduana Nacional, donde se suscitó el evento adverso.

Fecha: La fecha del llenado del Reporte Final del evento adverso.

- 1. Descripción del evento adverso (Resumen):** Breve descripción de cómo se desarrolló el evento adverso; debiendo detallar los pormenores suscitados y el daño ocasionado. (Ej.: Daños Materiales a la Infraestructura de la Institución, Vehículos, Equipos e Inmobiliario; así como daños personales).
- 2. Operaciones aduaneras o trámites afectados (N° de Operaciones, detalle de operaciones afectadas):** Es el detalle y la cantidad de las operaciones aduaneras que no pudieron realizarse o se detuvieron debido al evento adverso. (Ej.: 35 Importaciones, 15 Exportaciones, 65 Tránsitos, etc.).
- 3. Tiempo de duración del evento adverso:** Es la fecha y hora de inicio y finalización del evento adverso.
- 4. Porcentaje de afectación en la Recaudación:** Detallar el porcentaje (%) afectado o la pérdida en la meta de recaudación generada durante el transcurso del evento adverso.
- 5. Fecha y hora del reinicio de actividades:** Es la fecha y hora en que se reanudaron las operaciones con normalidad.

Aduana Nacional	Elaborado:			Revisado:		Aprobado:
	Cargo	Supervisor/ Técnico	Jefes: DGDD/DIT/DIGS/DNPA/DGLDABSDTH	Gerentes GNOA/ GNT/GNINON/GNAF	Gerente General	
	Funcional		Resolución de GDA			Presidencia Ejecutiva
	Fecha:	08/01/2025	08/01/2025	08/01/2025	08/01/2025	08/01/2025
Vice						
Buena						
Publica						
Al momento de ser impreso o descargado de la página oficial de la Aduana Nacional, el presente documento deja de constituirse en documento controlado						

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA CONTINGENCIAS	Código	
		GNOA-MP-01	
		Versión	Nº de página
		2	Página 107 de 107

ANEXO 11
LIBRO DE REGISTRO

	REGISTRO LIBRO DE REGISTRO	Código	
		R-529	
		Versión N°	N° de Página
		2	1 de 1

N°	FECHA	HORA	HR./CLAVE	REMITENTE	DESTINATARIO	CITE/REFERENCIA	N° FOJAS	OBSERVACIONES

FECHA:/...../.....

Firma y sello
Responsable
ÁREAS ORGANIZACIONALES DE LA ADUANA NACIONAL

Aduana Nacional	Elaborado:				Revisado:			Aprobado:	
Cargo Funcional	Supervisor/ Técnico DGOC	Jefes: DGOC/DIT/DI/SCA/PTA/DGL/DARS/OTH. Responsable: CEA				Gerentes: GNOA/ GNT/GNOC/GNUNAF		Gerente General	Presidencia Ejecutiva
Fecha	06/01/2025	07/01/2025				06/01/2025		06/01/2025	06/01/2025
Visto Bueno- Rubrica	  	 	 	 	 	 	 	 	 
Al momento de ser impreso o descargado de la página oficial de la Aduana Nacional, el presente documento deja de constituirse en documento controlado									