

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

## I. IDENTIFICACIÓN

<b>1.1 DENOMINACIÓN DEL PUESTO</b>  CARGO FUNCIONAL: <b>PROFESIONAL EN PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE II</b> CARGO PLANILLA: PROFESIONAL 2 (Ítem N° 329)	<b>1.2 UBICACIÓN</b>  UNIDAD DE SERVICIO A OPERADORES
<b>1.3 JERARQUÍA</b>  Categoría: OPERATIVO Nivel: 5°	<b>1.4 DEPENDENCIA</b>  (Jefe inmediato superior) <b>JEFE UNIDAD DE SERVICIO A OPERADORES</b> (Jefe superior jerárquico) GERENTE GENERAL
<b>1.5 LUGAR DE TRABAJO</b>  OFICINA CENTRAL	<b>1.6 DENOMINACIÓN DEL(OS) PUESTO(S) BAJO SU SUPERVISIÓN (SI CORRESPONDE)</b>  NINGUNO

## II. DESCRIPCIÓN

<b>2.1 OBJETIVO O RESPONSABILIDAD PRINCIPAL DEL PUESTO</b>  Ejecutar actividades emergentes de las necesidades y procesos de mejora permanente de la calidad de los servicios que ofrece la Aduana Nacional de Bolivia a los clientes efectivos y potenciales, así como desarrollar las estrategias de comunicación entre la institución y la sociedad civil, promoviendo una imagen institucional positiva.
--

<b>2.2 FUNCIONES PRINCIPALES</b>  a) Desarrollar una cultura de servicio al cliente, mejorando la calidad del servicio b) Lograr que los clientes se encuentren mejor informados c) Desarrollar un plan de marketing permanente en el tiempo d) Mantener informados a los clientes e) Planificar y coordinar las mediciones de satisfacción de clientes, analizar resultados u proponer acciones de mejora. f) Mantener reserva y confidencialidad en el tratamiento de la información y documentación. g) Participar en operativos de control y patrullaje contra el contrabando, instruidos por su Jefe Inmediato Superior, Jefe Superior Jerárquico, Gerente General o Presidente Ejecutivo. h) Otras funciones que le sean asignadas en el ámbito de su competencia.
---

<b>2.3 RESULTADOS ESPERADOS</b> (a definirse a inicio de cada gestión en concordancia con el POA)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención de la oficina de Plataforma de Atención al Cliente.</li> <li>• Otras funciones asignadas por el jefe inmediato superior dentro el ámbito de su competencia.</li> </ul>

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

#### 2.4 NORMAS A CUMPLIR

Constitución Política del Estado, Ley 1178, Ley General de Aduanas y su Reglamento, Código Tributario Boliviano y su Reglamento, Ley del Estatuto del Funcionario Público y su Reglamento, Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública, Estatuto de la Aduana Nacional, Reglamento Específico de las Normas Básicas del Sistema de Administración de Personal y Reglamento Interno de Personal de la Aduana Nacional, Código de Ética de la Aduana Nacional y normativa vigente aplicable al ejercicio de sus funciones.

### III. ESPECIFICACIÓN

#### 3.1 REQUISITOS PROFESIONALES

##### FORMACIÓN ACADÉMICA MÍNIMA EXIGIBLE

1. Licenciatura en: a) Auditoría o Contaduría Pública; b) Administración de Empresas; c) Economía; d) Ingeniería Comercial; e) Ingeniería Industrial; Derecho, f) Comercio Exterior, Política y Administración Aduanera; g) Comercio Internacional, h) Ciencias de la Comunicación Social.

##### DOCUMENTO ACADÉMICO EXIGIBLE

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

##### EXPERIENCIA LABORAL MÍNIMA EXIGIBLE

1. 2 años de experiencia laboral en las áreas de: a) aduana (áreas: operativa, asistencia técnica o legal); b) comercio exterior; o c) materia tributaria (áreas: operativa, asistencia técnica o legal).

#### 3.2 REQUISITOS PERSONALES

##### EXIGENCIAS LEGALES

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

##### CUALIDADES PERSONALES

- Honestidad.
- Adaptabilidad, capacidad de resolución de problemas, toma de decisiones, integridad, rectitud, iniciativa, orientación hacia resultados, perseverancia, motivación al cargo, liderazgo y capacidad para trabajar bajo presión.
- Razonamiento lógico, orientación al cliente interno, seguimiento y autogestión.
- Buen manejo de relaciones humanas y relaciones públicas.