

## I. IDENTIFICACIÓN


<b>1.1 DENOMINACIÓN DEL PUESTO</b>  CARGO FUNCIONAL: <b>SUPERVISOR DE SERVICIO AL CLIENTE 1</b> CARGO PLANILLA: SUPERVISOR 1 (Ítem N° 563)	<b>1.2 UBICACIÓN</b>  DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION DE SISTEMAS
<b>1.3 JERARQUÍA</b>  Categoría: OPERATIVO Nivel: 5°	<b>1.4 DEPENDENCIA</b>  (Jefe inmediato superior) JEFE DEPARTAMENTO ADMINISTRACION DE SISTEMAS (Jefe superior jerárquico) GERENTE NACIONAL DE SISTEMAS
<b>1.5 LUGAR DE TRABAJO</b>  OFICINA CENTRAL	<b>1.6 DENOMINACIÓN DEL(OS) PUESTO(S) BAJO SU SUPERVISIÓN (SI CORRESPONDE)</b>  Equipo de Trabajo del Área de Servicio al Cliente

## II. DESCRIPCIÓN

<b>2.1 OBJETIVO O RESPONSABILIDAD PRINCIPAL DEL PUESTO</b>  Supervisar y verificar la retroalimentación del funcionamiento y estado de los diferentes sistemas a través de la asistencia en temas técnicos relacionados al cliente externo e interno de los sistemas informáticos implementados en la Aduana Nacional.
--

<b>2.2 FUNCIONES PRINCIPALES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Definir e implementar metodologías para la atención de calidad a clientes externos como internos.</li> <li>b) Atender a los clientes internos y externos sobre problemas o temas técnicos relacionados a los sistemas informáticos de la Aduana Nacional.</li> <li>c) Participar de las implementaciones en las administraciones de aduana de los sistemas informáticos y Gerencias Regionales.</li> <li>d) Coordinar los lineamientos establecidos por la Aduana Nacional en materia informática con los responsables de sistemas en Gerencias Regionales, administraciones de aduana y agencias en el exterior.</li> <li>e) Participar y ejecutar capacitaciones a usuarios internos y externos sobre el uso y funcionamiento de los diferentes sistemas informáticos.</li> <li>f) Brindar soporte técnico funcional en el uso de sistemas informáticos implementados en la institución</li> <li>g) Retroalimentar información a los departamentos de la Gerencia Nacional de Sistemas sobre temas relacionados al estado y funcionamiento de los sistemas informáticos.</li> <li>h) Realizar las configuraciones a los sistemas informáticos de acuerdo al ámbito de su competencia.</li> <li>i) Realizar el control de calidad a los sistemas informáticos antes de su implementación.</li> <li>j) Mantener y coordinar la información actualizada así como la publicación de los Sitios Web de la Aduana Nacional y el intercambio de información publicada en sitios de terceros.</li> <li>k) Administrar los portales WEB de la Institución, coordinando con las gerencias, unidades o departamentos para la publicación de información en los diferentes sitios de la institución así como la actualización de la misma.</li> </ul>

D.R.H. /  
Norah A.  
Mendoza S.  
A.N.P.

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

- l) Administrar las actividades de la unidad y las unidades relacionadas, cumpliendo con la normativa vigente.
- m) Participar en la elaboración y consolidación del Programa Operativo Anual (POA) de la Gerencia y elaborar el correspondiente a su área, en sujeción a directrices establecidas para el efecto.
- n) Supervisar el equipo de trabajo asignado bajo su dependencia.
- o) Mantener reserva y confidencialidad en el tratamiento de la información y documentación.
- p) Participar en operativos de control y patrullaje contra el contrabando, instruidos por su Jefe Inmediato Superior, Jefe Superior Jerárquico, Gerente General o Presidente Ejecutivo.
- q) Realizar otras actividades que sean solicitadas por el superior en el campo de su competencia.

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

- **Cliente interno y externo satisfecho en consultas y capacitaciones de índole técnica y normativa en lo referente a sistemas informáticos**
  - GNSGC1.2.1.2 Realizar la capacitación funcional de los sistemas informáticos a Operadores de Comercio
  - GNSGC1.2.1.1 Realizar actividades de atención al Cliente sobre el manejo de los Sistemas Informáticos
  - GNSGC1.4.1.1 Realizar las capacitación funcional de los sistemas informáticos a funcionarios de la institución y/o efectivos del Control Operativo Aduanero
- **Sistemas informáticos implementados en forma correcta**
  - GNSGC1.3.6.3 Realizar la Implementación de sistemas informáticos liberados
- **Capacitaciones de índole técnica efectuadas y coordinadas en las gerencias solicitantes**
  - GNSGC1.3.8.1 Realizar la capacitación funcional de los sistemas informáticos a funcionarios de la institución y/o efectivos del Control Operativo Aduanero
- **Página Web de la Aduana Nacional e información compartida con terceros constantemente actualizada.**
  - GNSGC1.5.1.1 Administrar portales y sitios Web institucionales
- **Realizar controles de calidad**
  - GNSGC1.3.8.2 Realizar actividades de atención al Cliente sobre el manejo de los Sistemas Informáticos
- Otras actividades no programadas.

### 2.4 NORMAS A CUMPLIR

Constitución Política del Estado, Ley 1178, Ley General de Aduanas y su Reglamento, Código Tributario Boliviano y su Reglamento, Ley del Estatuto del Funcionario Público y su Reglamento, Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública, Estatuto de la Aduana Nacional, Reglamento 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) Informática; b) Ingeniería de Sistemas; c) Ingeniería Electrónica o d) Ingeniería Informática.

D.R.H.  
Norah A.  
Mendoza S.  
A.N.P.

Q

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

**DOCUMENTO ACADÉMICO EXIGIBLE**

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

**EXPERIENCIA LABORAL MÍNIMA EXIGIBLE**

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

**3.2 REQUISITOS PERSONALES**

**EXIGENCIAS LEGALES**

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

**CUALIDADES PERSONALES**

- Honestidad.
- Adaptabilidad, capacidad de resolución de problemas, toma de decisiones, integridad, rectitud, iniciativa, orientación hacia resultados, perseverancia, motivación al cargo, liderazgo y capacidad para trabajar bajo presión.
- Planificación, organización, atención y concentración.
- Buen manejo de relaciones humanas y relaciones públicas.

D.R.N. 14  
 Noreah A.  
 Mendoza S.  
 A.D.P.