



Aduana Nacional de Bolivia
eficiencia y transparencia

GERENCIA NACIONAL JURIDICA

CIRCULAR No. 057/2006

La Paz, 08 de febrero de 2006

REF: RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N° RA-PE-02-003-06
DE 08-02-06 QUE APRUEBA LA UTILIZACIÓN DEL
"FORMULARIO ELECTRÓNICO" PARA LA RECEPCIÓN
DE QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS.

Para su conocimiento y difusión, se remite la Resolución Administrativa N° RA-PE-02-003-06 de 08-02-06 de Presidencia Ejecutiva, que aprueba la utilización del "Formulario Electrónico" para la recepción de quejas, reclamos y denuncias.

Abog. Ausberto Ticona Cruz
Gerente Nacional Jurídico
ADUANA NACIONAL

ATC/arql



Aduana Nacional de Bolivia
eficiencia y transparencia

RESOLUCIÓN N° RA-PE RA-PE -0 2003-06

La Paz, 08 FEB 2006

VISTOS Y CONSIDERANDO

Que la Oficina de Ética creada conforme lo dispone el Estatuto de la Aduana Nacional cumple sus funciones de acuerdo a su Reglamento aprobado mediante Resolución de Directorio RD-02-029-03 de 18 de diciembre de 2003, debiendo al efecto, velar por la observancia y cumplimiento por parte de los funcionarios aduaneros en todos sus niveles jerárquicos del Código de Ética de la institución, promoviendo la eficiencia y transparencia de la gestión aduanera.

Que la Oficina de Ética viene ejecutando el Programa "Contacto con la Aduana" a través de buzones físicos ubicados en las administraciones de aduana donde se depositan las quejas reclamos y denuncias a través de formularios impresos, los mismos que periódicamente son remitidos hasta la Oficina Central para su atención y procesamiento de acuerdo a reglamento.

Que de acuerdo a diagnóstico efectuado por la Oficina de Ética es preciso incorporar nuevos mecanismos de contacto con los operadores, mas expeditos que permitan la atención oportuna de las quejas, reclamos y denuncias, proponiendo al efecto la implementación de un formulario electrónico para la recepción y procesamiento de éstas.

Que el Directorio de la Aduana mediante RD-01-028-05 aprobó los procedimientos elaborados dentro del Sistema de Gestión de Calidad cuyos objetivos principales son la mejora de la gestión institucional, el desarrollo de la capacidad de la Aduana Nacional para satisfacer a los usuarios de sus servicios y el aumento de la satisfacción de los usuarios para el apoyo al cumplimiento de los objetivos institucionales y de calidad; siendo el formulario electrónico un nuevo mecanismo para el logro de estos objetivos.

Que es necesario emitir la presente resolución que apruebe la utilización del formulario electrónico, defina sus objetivos y alcances.

Que conforme establece el artículo 39 inciso h) de la Ley General de Aduanas, es atribución de las Presidencia Ejecutiva dictar resoluciones en el ámbito de su competencia para la buena marcha de la institución.





Aduana Nacional de Bolivia
eficiencia y transparencia

POR TANTO

El Presidente Ejecutivo de la Aduana Nacional en ejercicio de sus atribuciones y facultades conferidas por Ley.

RESUELVE:

PRIMERO. Aprobar la utilización del "Formulario Electrónico" para la recepción de quejas, reclamos y denuncias, como un mecanismo alternativo a los ya existentes de contacto con la Aduana Nacional. La Oficina de Ética desarrollará y adaptará el mismo de acuerdo a las necesidades que sean identificadas para su correcto funcionamiento, con el apoyo técnico de la Gerencia Nacional de Sistemas

SEGUNDO. El Formulario Electrónico perseguirá los siguientes propósitos:

- a) Debe constituirse en un medio idóneo para la presentación de quejas, reclamos y denuncias respecto de trámites y despachos aduaneros, brindando información oportuna para su atención inmediata.
- b) Generará información relevante que permita verificar el cumplimiento de las funciones y deberes de los funcionarios y autoridades aduaneras, así como, las falencias y debilidades en el servicio que presta la Aduana Nacional.
- c) La información generada será considerada para la toma de decisiones necesarias y oportunas en procura de lograr mayores niveles de calidad en el servicio que presta la Aduana Nacional, de acuerdo a las funciones y atribuciones de los servidores públicos aduaneros.

TERCERO. Los Gerentes, Administradores, Jefes y funcionarios aduaneros en general tomarán conocimiento de la queja, reclamo o denuncia a través del sistema informático de la Aduana Nacional, por lo que se encuentran obligados a la revisión diaria y periódica de su casillero virtual o correo electrónico.

Sin perjuicio de la investigación que pueda efectuar la Oficina de Ética, los funcionarios aduaneros ejerciendo sus funciones, atribuciones y cumpliendo sus responsabilidades deberán:

- a) Tomar las medidas y recaudos necesarios.
- b) Brindar el apoyo técnico oportuno.
- c) Tomar decisiones que otorguen soluciones a los problemas y contingencias que se presenten.





Aduana Nacional de Bolivia

eficiencia y transparencia

- d) Intervenir los trámites y despachos aduaneros otorgándoles el curso correspondiente.
- e) Incorporar sus acciones y decisiones en el formulario electrónico para su registro, reenvío, monitoreo y control.

CUARTO. La información generada por el Formulario Electrónico será registrada y tomada en cuenta para fines de evaluación de desempeño y verificación del cumplimiento de los deberes y obligaciones de los funcionarios aduaneros inherentes a sus funciones.

QUINTO. La Oficina de Ética efectuará el monitoreo del correcto funcionamiento del Formulario Electrónico e informará Presidencia Ejecutiva sobre sus resultados.

Regístrese, comuníquese y cúmplase.

Ricardo Alba Balderama
PRESIDENTE EJECUTIVO a.i.
ADUANA NACIONAL DE BOLIVIA



ETIPC/MTM

11.01.06

RA-PE-CATEGORIA 02

