MANUAL DE ORGANIZACIÓN
UNIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO

MAO-UNAU
EDICIÓN 05

El Salvador, Centroamérica

HOJA DE AUTORIZACIÓN

ELABORADO POR:

Nombre: Licda. Imelda Alvarenga
Cargo: Jefe de la Unidad de Atención al Usuario.
.

Firma: **Fecha:** 20/06/2014

REVISADO POR:

Nombre: Lic. Herbert Ledesma
Cargo : Jefe de la Unidad de Planificación y Gestión de la Calidad

Firma: **Fecha:** 23 JUN 2014

Nombre: Licda. Mirna de Halimbourg
Cargo : Jefe de División Administrativa.

Firma: **Fecha:** 23 JUN 2014

AUTORIZADO POR:

Nombre: Lic. Carlos Alfredo Cativo Sandoval
Cargo : Director General.

Firma: **Sello:** **Fecha:** 03 JUL 2014

DIRECCIÓN GENERAL DE ADUANAS
DIRECCIÓN GENERAL

ÍNDICE

CONTENIDO PÁGINA

HOJA DE AUTORIZACIÓN DEL MANUAL 2

I. GENERALIDADES 5

1. OBJETIVO
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN
3. DEFINICIONES
4. RESPONSABILIDADES
5. BASE LEGAL

II. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ADUANAS 6

1. ORGANIGRAMA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ADUANAS
2. ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO

III. OBJETIVO Y FUNCIONES 7

1. OBJETIVO
2. FUNCIONES BÁSICAS

IV. DESCRIPCIÓN GENERAL DE PERFILES DE PUESTOS FUNCIONALES 8

V. MODIFICACIONES 11

I. GENERALIDADES:

1. Objetivo:

El presente Manual, tiene como objetivo describir la estructura organizativa, objetivos y funciones de la Unidad de Atención al Usuario de la Dirección General de Aduanas; así como los niveles de autoridad, funciones y perfiles de cada puesto funcional de esta Unidad.

2. Ámbito de Aplicación:

Es aplicable en la Unidad de Atención al Usuario, para el desarrollo de las funciones del personal que la integra.

3. Definiciones:

Funciones: Acciones o actividades que se ejecutan tanto a nivel de Unidad Organizativa, como las que realiza el personal, en razón de su puesto de trabajo, para la consecución de los objetivos de la Institución.

Manual de Organización: Documento del Sistema de Gestión de la Calidad, que considera el detalle de las funciones de la Unidad Organizativa y de los Perfiles de los puestos de trabajo.

MAO: Manual de Organización.

Perfil: Conjunto de características especiales que identifican a un puesto de trabajo.

UNAU: Unidad de Atención al Usuario

4. Responsabilidades:

- Es responsabilidad del Director o Subdirector General; la autorización de este Manual y sus posteriores ediciones.

- Es responsabilidad del personal que integra la Unidad de Atención al Usuario.
    a. Dar cumplimiento a lo establecido en este Manual.
    b. Mantener actualizado este Manual y proponer mejoras para el desempeño eficiente y eficaz de la Unidad.
    c. Conocer y cumplir con su perfil de puestos.

5. Base Legal:

- Acuerdo No. 1/2014, de Estructura Organizativa de la Dirección de General de Aduanas, de fecha 6 de enero de 2014

- Ley Orgánica de la Dirección General de Aduanas, Decreto 903, de fecha 14 de Diciembre de 2005, publicada en el Diario Oficial No.8, Tomo 370 del 12 de Enero de 2006.

- Ley de Acceso a la Información Pública, Decreto No. 534 de fecha 2 de diciembre de 2010, publicado en el Diario Oficial No. 70, Tomo No. 391 de fecha 8 de abril de 2011.

- Manual de Políticas de Control Interno del Ministerio de Hacienda (MAPO), edición 03, de fecha 7 de agosto de 2006.

- Normas Técnicas de Control Interno Específicas del Ministerio de Hacienda, y sus reformas en el Decreto No. 20, D.O. No. 198, Tomo 387, de fecha 23 de octubre de 2012.

- Manual de Seguridad de la Información, del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información del Ministerio de Hacienda.

II. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ADUANAS.

1. Organigrama de la Dirección General de Aduanas.

La estructura organizativa de la DGA, se encuentra publicada en Documentos Generales del SGC/ Organigrama del MH y DGA, de la Mesa de Trabajo SGC-DGA.

2. Estructura Orgánica de la Unidad de Atención al Usuario.

III.- OBJETIVO Y FUNCIONES.

1. Objetivo.

La Unidad de Atención al Usuario, tiene como objetivo orientar a los usuarios del servicio aduanero y público en general, así como, dar seguimiento a las quejas y reclamaciones, e informar oportunamente del quehacer aduanero, medir la satisfacción del usuario interno, dar seguimiento al informe de satisfacción del usuario externo y a las solicitudes de información de la Unidad de Comunicaciones y de la Unidad de Acceso a la Información Pública, también controlar la recepción y distribución de correspondencia externa que presentan los usuarios ante la DGA.

2. Funciones Básicas:

1. Coordinar la elaboración y ejecución del Plan de Trabajo y actividades de la Unidad.
2. Coordinar el seguimiento de las consultas, quejas y reclamaciones más relevantes con la Sección de Atención al Usuario y Seguimiento de Reclamaciones y las áreas organizativas involucradas.
3. Planificar y organizar informes periódicos del quehacer de la Unidad, para la Dirección General.
4. Emitir lineamientos y supervisar la atención a los usuarios realizada por el personal de la Unidad en la oficina, en la Aduana Terrestre San Bartolo y caseta de ingreso a las instalaciones de la Dirección General de Aduanas.
5. Coordinar la publicación de los documentos del quehacer aduanero en la plataforma informática correspondiente.
6. Planificar y organizar la medición de la satisfacción del usuario interno y dar seguimiento al informe de medición de la satisfacción del usuario externo.
7. Gestionar el tratamiento que se le proporciona a las quejas y reclamaciones interpuestas por los usuarios.
8. Coordinar con las Aduanas y demás áreas organizativas de la DGA, casos especiales que merecen atención en particular por lo urgente o delicado de los mismos.
9. Coordinar las respuestas a las solicitudes que se reciben del Oficial de Información del Ministerio de Hacienda.
10. Dirigir el correcto manejo de la correspondencia externa que ingresa a la Dirección General de Aduanas.
11. Participar activamente como miembro de los diferentes Comités de la DGA.
12. Elaborar Avisos, Comunicados de Prensa y Discursos sobre termas aduaneros para los titulares.
13. Enlace de la Unidad de Comunicaciones para las solicitudes de información de los medios de comunicación.
14. Coordinar capacitaciones sobre temas aduaneros con el sector privado.
15. Atender las auditorías internas que se practican en la Unidad.
16. Otras funciones que a criterio de la Dirección General deba atender y/o resolver.

IV. DESCRIPCIÓN GENERAL DE PERFILES DE PUESTOS FUNCIONALES

La descripción detallada de los perfiles de puestos se encuentra bajo la custodia y administración de la Dirección de Recursos Humanos de SEDE, detallándose únicamente en este apartado la descripción general siguiente:

Jefe de la Unidad de Atención al Usuario

Planificar, organizar, dirigir y coordinar las actividades relacionadas con la atención al usuario, seguimiento de quejas y reclamaciones, publicación de la información relacionada con el quehacer aduanero y medición de la satisfacción del usuario; así como el manejo de la correspondencia externa de la Dirección General y la atención a las solicitudes del Oficial de Información del Ministerio de Hacienda de acuerdo a la legislación aduanera vigente.

Secretaria de la Unidad de Atención al Usuario

Realizar, registrar, digitar, archivar documentos varios, atención personal y telefónica a usuarios y brindar apoyo a la jefatura de acuerdo a la normativa aduanera correspondiente, para dar cumplimiento a las metas establecidas.

Jefe de Sección de Atención del Usuario y Seguimiento de Reclamaciones:

Coordinar, gestionar y atender las consultas y solicitudes realizadas por los usuarios, así como la recepción y seguimiento oportuno de las quejas y reclamaciones, la medición de la satisfacción del usuario, las solicitudes en el marco de la Ley de acceso a la Información Pública, y supervisión del Área de Correspondencia, de acuerdo a las leyes vigentes aplicables y a la normativa aduanera correspondiente.

Técnico de Atención del Usuario y Seguimiento de Reclamaciones:

Atender las consultas de los usuarios, recibir y dar seguimiento a las quejas y reclamaciones, publicar la información del quehacer aduanero y atender las solicitudes en el marco de la Ley de Acceso a la Información Pública de manera oportuna de acuerdo a las leyes vigentes aplicables y a la normativa aduanera correspondiente, para dar cumplimiento a las metas establecidas.

Jefe de Área de Correspondencia:

Controlar y supervisar tareas de recepción, revisión y distribución de correspondencia interna y externa presentada por los usuarios, así como de las respuestas realizadas por las diferentes áreas organizativas de la Dirección General de Aduanas de acuerdo a las leyes vigentes aplicables y a la normativa aduanera correspondiente para dar cumplimiento a las metas establecidas de la Unidad.

Encargado de Correspondencia:

Recibir y dar el trámite correspondiente en cuanto al manejo y distribución de la correspondencia externa y de las respuestas internas hacia los usuarios, así como, verificar que los documentos presentados por los usuarios estén conforme a los requisitos publicados en el portal Web del Ministerio de Hacienda.

V. MODIFICACIONES

FORMATO PARA EL REGISTRO DE MODIFICACIONES

Fecha de Cambio de Edición: 20/06/2014

N°	DESCRIPCIÓN DE MODIFICACIONES
1	Se cambia el nombre de la Unidad Organizativa de Unidad de Atenciòn al Usuario y Seguimiento de Reclamaciones a Unidad de Atenciòn al Usuario (UNAU). Pàgina 1 a la 9 de 9
2	Se actualizan los apartados siguientes: I. Generalidades II. Estructura Organizativa de la DGA III. Objetivos y funciones. Pàgina de las 4 a la 8 de 9.