

RESOLUCION N° 218

POR LA CUAL SE CREA EL CENTRO DE ATENCION Y RECLAMOS (CAR) DENTRO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA SECRETARIA DE RELACIONES PUBLICAS Y COMUNICACIÓN DE LA INSTITUCION, Y SE ESTABLECE SUS FUNCIONES PRINCIPALES.

Asunción, 13 de diciembre de 2011

VISTO: La Ley N° 2422/04 "CÓDIGO ADUANERO", su Decreto Reglamentario N° 4672/05, el Decreto N° 10.477/07 "POR EL CUAL SE MODIFICAN Y ACTUALIZAN DISPOSICIONES CONTENIDAS EN EL DECRETO N° 7980/2006, SE DEROGA EL DECRETO 9030/2000, Y SE ESTABLECE LA NUEVA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS, NORMAS DE PROCEDIMIENTO OPERATIVO PARA LOS PUNTOS POR LOS QUE INGRESEN MERCADERIAS EN TRANSITO AL PAIS, SE DISPONE EL DESTINO DE LOS FONDOS PERCIBIDOS POR PRESTACION DE SERVICIOS", y;

CONSIDERANDO: Que, por las referidas disposiciones legales se establecen las normas básicas y reglamentarias para la estructura organizacional y funcionamiento de las dependencias aduaneras y se faculta a la Dirección Nacional de Aduanas a dictar las normas complementarias tendientes a posibilitar un adecuado y eficiente cumplimiento de las actividades de competencia de las mismas.

Que, por razones de mejor tratamiento de las consultas, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias realizadas por las personas vinculadas a la actividad aduanera, corresponde delimitar las responsabilidades y funciones principales a un área que se encargue exclusivamente de lo mismo.

Que, el Sistema de Gestión de la Calidad implementado en la Dirección Nacional de Aduanas, certificado bajo la Norma Internacional ISO 9001:2008 exige a la Institución que se determine e implemente disposiciones eficaces para la comunicación con las personas vinculadas a la actividad aduanera (7.2.3 Comunicación con el Cliente, NP ISO 9001:2008), y realice el seguimiento y medición de la satisfacción de los mismos (8.2.1 Satisfacción del Cliente, NP ISO 9001:2008).

Que, en el marco del Programa Umbral II, Componente 4 "Fortalecimiento de la Dirección Nacional de Aduanas" se han desarrollado Manuales de Funciones y Procedimientos que sirven como base para la implementación de un Centro de Atención y Reclamos (CAR).

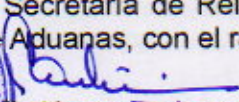
Que, la Dirección Jurídica de la Institución se ha expedido favorablemente en los términos del Dictamen DJA N° 6356 de fecha 30 de noviembre de 2011.

POR TANTO: En merito a las disposiciones legales mencionadas, a las consideraciones expuestas y en uso de sus atribuciones,

**EL DIRECTOR NACIONAL DE ADUANAS
RESUELVE:**

Art. 1º Disponer la creación del Centro de Atención y Reclamos (CAR), dependiente de la Secretaría de Relaciones Públicas y Comunicación de la Dirección Nacional de Aduanas, con el rango de División.




Julio César Cantero Agüero
Director Nacional
Dirección Nacional de Aduanas

RESOLUCIÓN N° 218
13 DE DICIEMBRE DE 2011
HOJA N° 2

- Art. 2° El Centro de Atención y Reclamos tendrá las siguientes responsabilidades y funciones principales, no siendo estas limitativas:
- a) Recepcionar de las quejas, reclamos, denuncias, consultas y sugerencias de las distintas personas vinculadas y no vinculadas.
 - b) Canalizar de las quejas, reclamos, denuncias, consultas y sugerencias, caso por caso a las áreas afectadas.
 - c) Monitorear de respuestas de las áreas afectadas a las quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y consultas.
 - d) Elaborar Estadísticas y Estudios confiables de las quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y consultas atendidas, resueltas y direccionadas.
 - e) Elevar informes de las quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y consultas al Director Nacional de Aduanas.
- Art. 3° Adoptar los Manuales de Funciones y Procedimientos que establecen los parámetros que regirán el Centro de Atención y Reclamos (CAR).
- Art. 4° Aprobar la estructura organizacional de la Secretaría de Relaciones Públicas y Comunicación en base al Organigrama que forma parte de la presente como Anexo I.
- Art. 5° La Dirección de Administración y Finanzas deberá adoptar las medidas que estime pertinentes para el mejor cumplimiento de lo dispuesto en la presente Resolución de conformidad a las disposiciones legales vigentes.
- Art. 6° Comunicar a quienes corresponda y cumplido, archivar.



JULIO CÉSAR CANTERO AGÜERO
DIRECTOR NACIONAL
DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



[Signature]
Julio César Cantero Agüero
Director Nacional
Dirección Nacional de Aduanas