

RESOLUCIÓN N° 496-

POR LA CUAL SE APRUEBA LA APLICACIÓN DEL SISTEMA DE SERVICIO DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS (SAU), PARA LOS FUNCIONARIOS DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS Y LAS PERSONAS VINCULADAS A LA ACTIVIDAD ADUANERA Y ESTABLECE LAS FUNCIONES PARA SU IMPLEMENTACION.

Asunción, 18 abril de 2022

VISTO: La Ley N° 2422/04 “CODIGO ADUANERO”, su Decreto Reglamentario N° 4672/05, el Decreto N° 215/18 “POR EL CUAL SE MODIFICA EL ARTICULO 2° DEL DECRETO N° 4672/2005, “POR EL CUAL SE REGLAMENTA LA LEY N° 2422/2004, “CODIGO ADUANERO, Y SE ESTABLECE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS”, SE DEROGAN LOS ARTICULOS 1°, 2°, 3° Y 4° DEL DECRETO N° 10.447/2007 Y SE ABROGAN LOS DECRETOS N°s. 7980/2006 Y 7987/2006;

El Decreto N° 6.234/2016 "POR EL CUAL SE DECLARA DE INTERÉS NACIONAL LA APLICACIÓN Y EL USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC) EN LA GESTIÓN PÚBLICA, SE DEFINE LA ESTRUCTURA MÍNIMA CON LA QUE DEBERÁ CONTAR Y SE ESTABLECEN OTRAS DISPOSICIONES PARA SU EFECTIVO FUNCIONAMIENTO”;

La Resolución DNA N° 695/2010 “POR LA CUAL SE APRUEBA LA ESTRUCTURA Y MANUAL DE FUNCIONES DE LA ADMINISTRACION DEL SISTEMA INFORMATICO SOFIA, CONFORME AL ANEXO I Y ANEXO II QUE SE AGREGA A LA RESOLUCION Y FORMANDO PARTE DE LA MISMA”, y;

La Resolución DNA N° 565/2021 “POR LA CUAL SE APRUEBA EL PLAN INTEGRAL INFORMATICO DE LA DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS.

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 y reclamos sobre los sistemas de la Dirección Nacional de Aduanas, realizadas por las personas vinculadas a la actividad aduanera, corresponde delimitar las responsabilidades y funciones principales a un área que se encargue exclusivamente de su atención.

Que, el sistema de gestión de la calidad implementado en la Dirección Nacional de Aduanas, certificado bajo la Norma Internacional ISO 9001:2015 exige a la Institución que se determine e implemente disposiciones eficaces para la comunicación con las personas vinculadas a la actividad aduanera (7.4 Comunicación con el Cliente, ISO 9001:2015),

Lic. Vivian Celeste Torres Núñez
Directora Interina
Dirección TIC - SOFIA
Dirección Nacional de Aduanas



DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS
ECON. JULIO FERNANDEZ FRUTOS
DIRECTOR NACIONAL
DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS

DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS
DIRECCIÓN TIC - SOFIA
DIRECTORA INTERINA
LIC. VIVIAN CELESTE TORRES NÚÑEZ



RESOLUCIÓN DNA N° 496.-
18 DE ABRIL DE 2022
HOJA N° 2

POR TANTO: En mérito a las disposiciones legales mencionadas;

**EL DIRECTOR NACIONAL DE ADUANAS
RESUELVE:**

- Art. 1°.** Aprobar la Implementación del Sistema de Servicio de Atención a los Usuarios (SAU) de la División de Atención al Usuario dependiente del Departamento Operativo de la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación – SOFIA, a ser utilizado por los funcionarios y las personas vinculadas a la actividad aduanera.
- Art. 2°.** Autorizar a la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación – SOFIA, a tomar todos los recaudos pertinentes a nivel tecnológico para la implantación del sistema SAU.
- Art. 3°.** Aprobar el acceso del SAU desde la página web institucional, con las siguientes funcionalidades principales, no siendo estas limitadas:
- a) Servir como plataforma de carga de solicitudes de Servicio de Atención al Usuario, para todos los funcionarios de la DNA y las personas vinculadas a la actividad aduanera.
 - b) Asignar al personal técnico encargado de dar atención y seguimiento a las solicitudes realizadas.
 - c) Definir las modalidades de atendimento del SAU, como:
 - a. Acceso desde la WEB institucional,
 - b. WhatsApp,
 - c. Correo electrónico institucional.
- Art. 4°.** Adoptar el Manual del Usuario para establecer la forma de utilización del Servicio de Atención al usuario (SAU). ANEXO I.
- Art. 5°.** Comunicar a quienes corresponda y cumplido, archivar.

Lic. Vivian Celeste Torres Núñez
Directora Interina
Dirección TIC - SOFIA
Dirección Nacional de Aduanas



ECON. JULIO FERNANDEZ FRUTOS
DIRECTOR NACIONAL
DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS

Lic. Vivian Celeste Torres Núñez
Directora Interina
Dirección TIC - SOFIA
Dirección Nacional de Aduanas