

RESOLUCIÓN N° 497-

POR LA CUAL SE APRUEBA LA APLICACIÓN DEL SISTEMA DE ASISTENCIA TÉCNICA (SAT), PARA EQUIPOS INFORMÁTICOS DE LOS FUNCIONARIOS DE LA DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS Y ESTABLECE LAS FUNCIONES PARA SU IMPLEMENTACION. -

Asunción, 18 de 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, y;

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”.


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 facultan 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, el sistema de gestión de la calidad implementado en la Dirección Nacional de Aduanas, certificado bajo la Norma Internacional ISO 9001:2015 requiere a la Institución que se determine, proporcione y mantenga la infraestructura y ambiente necesarios para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de productos y servicios (7.1.3 Infraestructura, 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos, ISO 9001:2015).

Que, por razones de mejor tratamiento para la asistencia técnica que realizan los funcionarios de la Dirección Nacional de Aduanas a través de la Intranet en el nuevo sistema implementado, corresponde delimitar las responsabilidades y funciones principales a un área que se encargue exclusivamente del mismo,

POR TANTO: En mérito a las disposiciones legales mencionadas;


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


ECON. JULIO FERNANDEZ FRUTOS
DIRECTOR NACIONAL
DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS



RESOLUCIÓN DNA N° 497.-
18 DE ABRIL DE 2022
HOJA N° 2



**EL DIRECTOR NACIONAL DE ADUANAS
RESUELVE:**

- Art. 1°.** Aprobar la implementación del Sistema de Asistencia Técnica (SAT) de la División Servicio Técnico, dependiente del Dpto. Operativo de la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación – SOFIA., para ser utilizado por los funcionarios de la Dirección Nacional de Aduanas, a fin de solicitar servicio técnico para los equipos informáticos. El acceso a la solicitud, se realizará desde la Intranet Institucional.
- 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 SAT.
- Art. 3°.** El Sistema de Asistencia Técnica tendrá las siguientes funcionalidades principales, no siendo estas limitadas:
- a) Servir como plataforma de carga de solicitudes de Servicio Técnico para los equipos informáticos de los funcionarios de la DNA
 - b) Asignar al personal técnico que sea necesario para realizar el servicio.
 - c) Definir como contingencia para solicitud de Asistencia técnica, en caso de falla o imposibilidad de acceso al SAT, los siguientes medios:
 - a. Acceso desde la intranet institucional.
 - b. WhatsApp.
 - c. Correo electrónico institucional.
- Art. 4°.** Adoptar el Manual del Usuario que establecen la forma de utilización del Sistema de Asistencia Técnica (SAT), que forma parte de la resolución como ANEXO I.
- Art. 5°.** Comunicar a quienes corresponda y cumplido, archivar.

ECON. JULIO FERNANDEZ FRUTOS
DIRECTOR NACIONAL
DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS

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

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