

POR LA CUAL SE APRUEBA LA ACTUALIZACION DEL PLAN DE RENDICIÓN DE CUENTAS AL CIUDADANO, EL CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES Y LA MATRIZ DE INFORMACIÓN MÍNIMA DE RENDICIÓN DE CUENTAS AL CIUDADANO DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO FISCAL 2022 EN EL MARCO DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS PARA INSTITUCIONES DEL PODER EJECUTIVO.

Asunción, 21 de febrero de 2022

VISTO: El Decreto N° 2991 de fecha 6 de diciembre de 2019 publicado en la Gaceta Oficial de la Presidencia de la República en fecha 13 de diciembre de 2019 “POR EL CUAL SE APRUEBA EL MANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS AL CIUDADANO, SE LO DECLARA DE INTERÉS NACIONAL Y SE DISPONE SU APLICACIÓN OBLIGATORIA EN LAS INSTITUCIONES DEL PODER EJECUTIVO” y;

CONSIDERANDO: Las disposiciones contenidas en la Ley N° 2422/04 “CÓDIGO ADUANERO” acerca de las Atribuciones del Director Nacional de Aduanas, en su Artículo 386° inc. 8, reza: Ejercer la Superintendencia de las Aduanas de la República, organizar y reglamentar el funcionamiento interno de la institución, racionalizar y disponer traslados y designaciones del personal, Decreto N° 4672/05 “REGLAMENTACIÓN DEL CÓDIGO ADUANERO” menciona en su Artículo 1°: Los principios de Legalidad, Buena Fe y Transparencia rigen para las actividades, procedimientos y trámites aduaneros del comercio exterior, dentro del marco de la seguridad jurídica, Decreto N° 34 de fecha 15 de agosto de 2018 “POR EL CUAL SE NOMBRA AL SEÑOR JULIO MANUEL FERNÁNDEZ FRUTOS COMO DIRECTOR NACIONAL DE ADUANAS (DNA)”.

Que, la Constitución Nacional en su Artículo N° 28, reconoce el derecho de las personas a recibir información veraz, responsable y ecuaníme.

Que, por decreto N° 2991/2019 “POR EL CUAL SE APRUEBA EL MANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS AL CIUDADANO, SE LO DECLARA DE INTERÉS NACIONAL Y SE DISPONE SU APLICACIÓN EN LAS INSTITUCIONES DEL PODER EJECUTIVO” dispone en el Artículo 2° entre otros, que “las máximas autoridades arbitrarán los mecanismos necesarios para la implementación del mismo, por medio del Comité de Rendición de Cuentas al Ciudadano (CRCC), que será creado para el efecto en cada unas de las citadas instituciones, bajo coordinación de la Unidad



JULIO FERNÁNDEZ FRUTOS
DIRECTOR NACIONAL
DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS



RESOLUCIÓN DNA N° 268.-
21 DE FEBRERO DE 2022
HOJA N° 2

de Transparencia y Anticorrupción (UTA), y conforme con las guías contenidas en el mencionado manual”.

Que, por Resolución DNA N° 267/2022 “POR LA CUAL SE CONFORMA EL COMITÉ DE RENDICIÓN DE CUENTAS AL CIUDADANO DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS EN EL MARCO DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS PARA INSTITUCIONES DEL PODER EJECUTIVO”; Comité queda facultado a requerir a todas las dependencias, la información necesaria para la elaboración del Plan de Rendición de Cuentas al Ciudadano de la Dirección Nacional de Aduanas, la Matriz de informaciones mínimas (Parcial y final) de Rendición de Cuentas al Ciudadano, la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas y la confección de la Memoria Anual de Rendición de Cuentas.

Que, resulta necesario promover la participación de la sociedad, en la Rendición de Cuentas al Ciudadano, para el logro de los objetivos institucionales.

POR TANTO: De conformidad a las disposiciones legales invocadas, las consideraciones expuestas y en uso de sus atribuciones;

EL DIRECTOR NACIONAL DE ADUANAS

RESUELVE:

Art. 1° Aprobar la actualización del Plan de Rendición de Cuentas al Ciudadano correspondiente al ejercicio fiscal 2022 de la Dirección Nacional de Aduanas, el cronograma de actividades (Anexo I) y la Matriz de Rendición de Cuentas-Periodo Fiscal 2022 (Anexo II).

Art. 2° Aprobar la política de rendición de cuentas al ciudadano de la Dirección Nacional de Aduanas, impulsando la participación ciudadana en el proceso de transparencia institucional y la lucha contra la corrupción.



CON JULIO FERNANDEZ FRUTOS
DIRECTOR NACIONAL
DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS



RESOLUCIÓN DNA N° 268.-

21 DE FEBRERO DE 2022

HOJA N° 3

Art. 3° Encomendar las actividades de socialización al Comité de Rendición de Cuentas al Ciudadano de la Dirección Nacional de Aduanas, bajo la Coordinación del Departamento de Asuntos Internos. (*Unidad de Transparencia y Anticorrupción (UTA)*).

Art. 4° Comunicar a quienes corresponda y cumplido, archivar.



ECON. JULIO FERNANDEZ FRUTOS
DIRECTOR NACIONAL
DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS



DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS

**PLAN
DE RENDICIÓN DE
CUENTAS AL
CIUDADANO
Y
CRONOGRAMA DE
ACTIVIDADES**

Decreto N° 2991/2019

*POR EL CUAL SE APRUEBA EL “MANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS AL
CIUDADANO”, SE LO DECLARA DE INTERÉS NACIONAL Y SE DISPONE SU
APLICACIÓN OBLIGATORIA EN LAS INSTITUCIONES DEL PODER*

EJECUTIVO

2019-2023



Plan de Rendición de Cuentas al Ciudadano

Contenido

1. INTRODUCCIÓN	2
POLÍTICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS AL CIUDADANO DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	2
2. MISIÓN	2
3. VISIÓN	3
4. OBJETIVO	3
5. MARCO NORMATIVO	4
6. PLAN DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	5
6.1. Preparación Institucional	5
6.2. Definición del Plan de Rendición de Cuentas al Ciudadano	5
6.2.1. Mecanismos de Rendición de cuentas y Grupos de interés	5
6.3. Canalización de la información y comunicación a los grupos de interés	6
6.3.1. Información	6
6.3.2. Comunicación	8
6.3.3.1. Imagen institucional	9
6.3.3.2. Elaboración y diseño de materiales de comunicación	10
6.3.3.3. Medios masivos de comunicación	10
6.3.3.4. Campañas institucionales	11
6.3.3.5. Relacionamiento con los grupos de interés	12
6.4. Manejo integrado y sistematización de la Información	12
6.5. Elaboración del Cronograma	13
6.6. Informes de avances en la Rendición de Cuentas al Ciudadano	13
6.7. Consolidación de la información para la Rendición de Cuentas	14
6.8. Realización de los actos/actividades de Rendición de Cuentas al Ciudadano	15
6.8.1. Elaboración y distribución de informes	15
6.8.2. Receptividad externa	16
6.9. EVENTO DE RENDICIÓN DE CUENTAS	16


ECON. JUDIO FERNANDEZ FRUTOS
DIRECTOR NACIONAL
DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS

Plan de Rendición de Cuentas al Ciudadano

1. INTRODUCCIÓN

La rendición de cuentas cobra mayor relevancia debido a sus implicancias en el proceso de transparencia, es por esto, que la Dirección Nacional de Aduanas, como una estrategia para el logro los objetivos y hacer realidad la misión y visión, ha fortalecido la información y comunicación tanto a nivel organizacional como en los demás grupos de interés enfocando actividades para mejorar la imagen institucional a través de la implementación del Manual de Rendición de Cuentas al Ciudadano.

En ese contexto se presenta a continuación pautas para la ejecución del Plan de Rendición de Cuentas al Ciudadano de la Dirección Nacional de Aduanas y su respectivo cronograma.

POLÍTICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS AL CIUDADANO DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS

Impulsamos la participación ciudadana en el proceso de transparencia institucional y lucha contra la corrupción mediante el mecanismo de Rendición de Cuentas al Ciudadano, manteniéndolo informado constantemente sobre la gestión y utilización de los recursos de la Dirección Nacional de Aduanas con información actualizada, veraz, oportuna, efectiva, y responsable.

2. MISIÓN

Somos una Institución autónoma, facilitadora del comercio internacional, responsable de una eficiente recaudación de tributos, investida de competencia para la aplicación de la legislación aduanera en la fiscalización y control en el ingreso, egreso y circulación de mercaderías, medios de transportes, unidades de cargas, depósitos y personas

Resolución DNA N° 907/2021

Plan de Rendición de Cuentas al Ciudadano

3. VISIÓN

Ser una Institución líder nacional e internacionalmente en el Comercio Exterior, sustentada en su gestión, infraestructura, tecnología de vanguardia y talento humano competente, comprometido e íntegro

Declaración de Propósito

- Seremos una Institución que liderará las mejoras al comercio exterior del Paraguay reconocidos internacionalmente por su modelo de gestión y mejores prácticas aduaneras
- Con normativa clara y actualizada, con procedimientos predecibles, ágiles ajustados a estándares de Gobierno Electrónico basados en la innovación, la automatización y la eliminación de la discrecionalidad.
- Realizaremos un control de las mercaderías, personas, medios de transporte y unidades de carga con base a la gestión de riesgos, impulsando la facilitación del comercio, seguridad en la cadena logística, la competitividad, conectándonos con nuestros grupos de interés y protegiendo a la sociedad paraguaya en general, contribuyendo de ésta manera al desarrollo y estabilidad económica del país.
- Y nos reconocerán como servidores públicos, íntegros e inflexibles ante la corrupción

Resolución DNA N° 907/2021

4. OBJETIVO

Fomentar la participación ciudadana y de los grupos de interés a través de la Rendición de Cuentas al Ciudadano como mecanismo de control social en la administración de los recursos de la Institución. Incrementar y fortalecer la imagen institucional, la credibilidad y la confianza en la gestión de la Dirección Nacional de Aduanas en los procesos de Transparencia y lucha contra la corrupción.



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

Plan de Rendición de Cuentas al Ciudadano

5. MARCO NORMATIVO

- Ley N° 2422 /04 “CÓDIGO ADUANERO”.
- Ley N° 5189/2014 “QUE ESTABLECE LA OBLIGATORIEDAD DE LA PROVISIÓN DE INFORMACIONES EN EL USO DE LOS RECURSOS PÚBLICOS SOBRE REMUNERACIONES Y OTRAS RETRIBUCIONES ASIGNADAS AL SERVIDOR PÚBLICO DE LA REPÚBLICA DEL PARAGUAY”.
- Ley N° 5282/2014 “DE LIBRE ACCESO CIUDADANO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y TRANSPARENCIA GUBERNAMENTAL”.
- Decreto N° 4672/2005 “REGLAMENTO DEL CÓDIGO ADUANERO”.
- Decreto N° 4064/2015 “POR EL CUAL SE REGLAMENTA LA LEY N° 5282/2014”.
- Decreto N° 2991/2019 “POR EL CUAL SE APRUEBA EL “MANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS AL CIUDADANO”, SE LO DECLARA DE INTERÉS NACIONAL Y SE DISPONE SU APLICACIÓN OBLIGATORIA EN LAS INSTITUCIONES DEL PODER EJECUTIVO”.
- Resolución DNA N° 675/2017 “MANUAL ESTRATÉGICO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN”.
- Resolución DNA N° 1467/2021 “POR LA CUAL SE APRUEBA LA TERCERA VERSIÓN DEL MANUAL DE POLÍTICAS ESTRATÉGICAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS, DEL COMPONENTE CONTROL DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA DE REQUISITOS MÍNIMOS PARA SISTEMAS DE CONTROL INTERNO- MECIP:2015”
- Resolución DNA N° 267/2022 “POR EL CUAL SE CONFORMA EL COMITÉ DE RENDICIÓN DE CUENTAS AL CIUDADANO DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS EN EL MARCO DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS PARA INSTITUCIONES DEL PODER EJECUTIVO”.



ECON. JULIO FERNANDEZ FRUTULU
DIRECTOR NACIONAL
DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS

Plan de Rendición de Cuentas al Ciudadano

6. PLAN DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS.

Proceso de implementación del Plan de Rendición de Cuentas consta de 4 Etapas de Rendición de Cuentas al Ciudadano;

6.1. Preparación Institucional.

Como punto de partida y bajo la coordinación del Departamento de Asuntos, se conformó el Comité de Rendición de Cuentas al Ciudadano de la Dirección Nacional de Aduanas, mediante Resolución DNA N° 110/2020.

Dependencias que integran el CRCC:

- Departamento de Asuntos Internos. (Coordinador)
- Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional. (Representantes de los Departamentos de MECIP e Integridad)
- Dirección de Administración y Finanzas.
- Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación- SOFIA.
- Dirección de Auditoría Interna.
- Dirección de Gabinete. (Representante de la Secretaría de Relaciones Públicas y Comunicación)
- Dirección Jurídica.
- Dirección de Talento Humano.

6.2. Definición del Plan de Rendición de Cuentas al Ciudadano.

6.2.1. Mecanismos de Rendición de cuentas y Grupos de interés.

Personas Vinculadas a la Actividad Aduanera (PVAA): Importador, Exportador, Despachante de Aduanas, Agente de Transporte, Depositario de Mercaderías, como así también a la ciudadanía, funcionarios públicos e instituciones públicas, etc.

Uno de los objetivos del Plan Estratégico Institucional (PEI) de la Dirección Nacional de Aduanas es *comunicar efectiva y eficazmente a nuestros grupos de interés y,*

Plan de Rendición de Cuentas al Ciudadano

considerando que la Rendición de Cuentas al Ciudadano fortalece dicha comunicación, crea conceptos de transparencia, credibilidad y confianza hacia la gestión de la DNA.

A continuación se detallan los Mecanismos de Rendición de Cuentas:

- **Recaudación en Línea:** reporte minuto a minuto de las recaudaciones en las operaciones de importación que se gestionan en la Institución.
- **Comparativo de Recaudación en General:** que permite hacer una comparación entre la recaudación actual y periodos anteriores.
- **Informes de Incautaciones** realizadas en el marco de la represión al contrabando, con una estimación del costo de las mercaderías incautadas.
- **Ventana de Consultas de Datos Estadísticos de Comercio Exterior (Datos Abiertos):** permite consultar en línea y en forma directa todos aquellos datos sobre el Comercio Exterior (operaciones de importación y exportación).
- **Informes de Gestión Trimestral y Anual:** a grupos de interés de las actividades realizadas por la institución, expuestas en la Web e Intranet de la Institución.

6.3. Canalización de la información y comunicación a los grupos de interés.

6.3.1. Información

El acceso a la información es el derecho fundamental que tenemos los ciudadanos de solicitar al gobierno información pública y de obtener respuesta satisfactoria en un tiempo razonable, en la medida en que dicha información no es reservada por alguna excepción establecida en la ley.

Es la herramienta principal para la participación ciudadana en un sistema democrático, indispensable para que los ciudadanos estén informados, para la rendición de cuentas del gobierno y el funcionamiento adecuado del proceso político.

Plan de Rendición de Cuentas al Ciudadano

Resolución DNA N° 1467/2021

La información debe ser:

- **Objetiva:** que represente la realidad.
- **Verificable:** que se pueda comprobar su veracidad.
- **Pertinente:** adecuada, exacta, concreta y útil para los usuarios internos y externos.
- **Consistente y uniforme:** que permita su comprobación con otro tipo de información.
- **Equitativa:** para lograr la imparcialidad en la información en todos los grupos de interés.

La canalización de la Información se basa en las siguientes directrices:

- Asegurar la disponibilidad, integridad, credibilidad y confidencialidad de la información y de los sistemas informáticos.
- Adoptar procedimientos y mecanismos que simplifiquen el cumplimiento de las obligaciones con los distintos actores involucrados en actividades de comercio exterior.
- Poner especial interés en la aplicación efectiva del gobierno en línea, a través de la ejecución de acciones necesarias para mantener actualizada la página web.
- Definir y aplicar procedimientos que faciliten la implementación efectiva de las Leyes Nos. 5189 y 5282 del año 2014.
- La Dirección Nacional de Aduanas realiza Encuestas de Satisfacción al Usuario, para tomar conocimiento de las necesidades y requerimientos de los mismos.
- Aplicar mecanismos que permiten conocer a los proveedores y contratistas, productos y servicios que proporcionan.
- Emplea tecnologías de información, automatización y comunicación para el intercambio electrónico de información

Plan de Rendición de Cuentas al Ciudadano

- La información es identificada, recolectada y registrada de acuerdo a los datos ofrecidos por las dependencias de la Institución, en función a los lineamientos establecidos por la Dirección Nacional de Aduanas.

Resolución DNA N° 1467/2021

La Institución cuenta con el Centro de Atención y Reclamos (CAR), responsable de recibir y responder a las quejas, reclamos, sugerencias y consultas de los usuarios como también el Departamento de Asuntos Internos

6.3.2. Comunicación

La Política General de Comunicación de la Dirección Nacional de Aduanas consiste en garantizar la circulación fluida y transparente de la información de la institución a los grupos de Interés, mejorando el nivel de apertura, receptividad y capacidad de interlocución con los ciudadanos, y permitiendo la publicidad de su gestión y de los resultados obtenidos, para un mejor posicionamiento ante la sociedad.

La Comunicación Institucional está orientada a mejorar el conocimiento de la organización por parte de cada integrante de la Dirección Nacional de Aduanas, a fin de lograr una mayor colaboración, motivación y compromiso de todos.

La comunicación se basa en las siguientes directrices:

- En la Dirección Nacional de Aduanas, la comunicación tiene carácter estratégico para el cumplimiento de la misión, y sus objetivos son: el de contribuir a fortalecer la cultura de la transparencia en la gestión aduanera, formalizar la economía y proyectar la imagen institucional.
- La Comunicación Institucional se orienta a garantizar coherencia en la actuación de los funcionarios públicos con respecto a la misión institucional, a fortalecer su sentido de pertenencia y al establecimiento de relaciones de diálogo y colaboración para la realización del trabajo.

Plan de Rendición de Cuentas al Ciudadano

- La Información es gestionada como un bien colectivo, indispensable para el conocimiento de los procesos, la realización del trabajo y para garantizar una adecuada interlocución con sus grupos de interés.
- Se impulsa a la ciudadanía en el marco del entendimiento de la administración pública como un servicio, y de la Rendición de Cuentas como un deber en el ejercicio de los
- principios del interés público y la transparencia que deben tener los actos de los funcionarios públicos.

Resolución DNA N° 1467/2021

La planeación estratégica de la comunicación se basa en las políticas institucionales, procesos, lineamientos éticos, planes y programas.

6.3.3.1. Imagen institucional.

Es la manera como la entidad transmite quién es, que hace y como lo hace. La imagen no solo es el fruto de la comunicación, sino también de la gestión institucional por lo que se basa en las siguientes directrices:

- a) Para el relacionamiento y la difusión de informaciones, la Dirección Nacional de Aduanas adopta un manejo coherente del lenguaje y cuida la forma en que se comunica con los grupos de interés, considerando siempre la misión institucional, los lineamientos y los valores éticos.
- b) La Dirección de Gabinete provee a las dependencias los insumos necesarios, para un manejo adecuado de la imagen institucional (logotipos, tipografías, slogan, etc.).
- c) Las dependencias de la Dirección Nacional de Aduanas acuden a la Dirección de Gabinete, para recibir la orientación sobre la forma de encarar las campañas de difusión.
- d) Todas las dependencias de la Institución son adecuadamente informadas sobre los formatos a tener en cuenta para las campañas de difusión.

Plan de Rendición de Cuentas al Ciudadano

Resolución DNA N° 1467/2021

6.3.3.2. Elaboración y diseño de materiales de comunicación.

La elaboración de materiales para la comunicación con los grupos de interés se realiza de acuerdo con estos parámetros:

- Documentales filmicos y/o producciones multimedia que den cuenta de las acciones de la Institución en el ámbito de su aplicación.
- Soportes electrónicos que contengan información referente a la gestión Institucional.
- Murales en sitios estratégicos donde se exhibirán materiales informativos producidos por las dependencias, que sean de interés para los funcionarios
- Medios Impresos para la promoción de las actividades y objetivos misionales de la Institución.
- Los materiales producidos para la difusión masiva deben ajustarse a las pautas establecidas en el presente documento.
- La Intranet Institucional se constituye en un canal de uso diario para la comunicación de informaciones entre los funcionarios.
- La Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación-SOFIA da soporte técnico a todas las áreas para el uso efectivo de los sistemas informáticos. A la vez se encarga de asignar correos electrónicos de carácter institucional a las dependencias y a funcionarios que contribuyan a la canalización adecuada de la información.

6.3.3.3. Medios masivos de comunicación

La Dirección Nacional de Aduanas fomenta una política de apertura y de buen relacionamiento con los representantes de los medios de comunicación masivos a nivel

Plan de Rendición de Cuentas al Ciudadano

nacional e internacional, para la satisfacción oportuna de las demandas y la difusión estratégica de la información institucional.

Las demandas de los medios de comunicación y los requerimientos institucionales precisan de una adecuada coordinación para dar satisfacción a las partes, ya sea para encuentros formales o informales con los periodistas, convocatorias de prensa, preparación de eventos con los medios, como la distribución de informes e inclusive la recepción de demandas.

6.3.3.4. Campañas institucionales.

La Dirección Nacional de Aduanas pone en marcha campañas institucionales con los medios a su alcance para movilizar a los grupos de interés y generar confianza en la ciudadanía.

A continuación se detallan las directrices:

- Se promueven mensajes que apunten a generar un cambio de actitud en la ciudadanía.
- Para las campañas, se tiene en cuenta el componente pedagógico a los efectos de generar un proceso de conocimiento o apropiación de contenidos orientados a fomentar las buenas prácticas ciudadanas.

Las campañas de movilización para los grupos de interés se realizan según los siguientes parámetros:

- ✓ Generar cercanía, es decir, que el público al que está dirigido reconozca los mensajes.
- ✓ Ser incluyentes (Equidad) en el lenguaje y en lo gráfico.
- ✓ Ser comprensibles, ofrecer datos, cifras, ejemplos, analogías.
- ✓ Usar lenguaje coloquial y testimonial.
- ✓ Ser oportunos: que tengan pertinencia según las circunstancias.
- ✓ Generar confianza: que la gente se sienta tranquila porque cree en lo que ahí se dice.
- ✓ Proponer un compromiso a la ciudadanía.
- ✓ Traducir cifras y conceptos técnicos complejos.

Plan de Rendición de Cuentas al Ciudadano

✓ Explicar las siglas.

6.3.3.5. Relacionamiento con los grupos de interés.

La Dirección Nacional Aduanas genera espacios de discusión a través de la realización de eventos principalmente con los gremios vinculados a la actividad aduanera, de modo a crear un vínculo para la resolución de conflictos que afecten el buen desarrollo de la actividad institucional por lo que se vuelve indispensable tener en cuenta las siguientes directrices:

- Las relaciones con gremios se realizan sobre la base de alianzas estratégicas, proporcionando espacios de concertación y firma de pactos éticos con el sector privado.
- Amplia difusión de las bases y condiciones establecidas en los procesos de Contrataciones de Bienes y Servicios, así como los resultados de dichos procesos.
- La Información destinada a los grupos de interés se canaliza a través del Sitio web Institucional y el área de Prensa.
- La información es difundida de manera oportuna, considerando el interés colectivo y respetando la confidencialidad.
- La Oficina de Comunicación tiene la responsabilidad de ajustar la información obtenida.
- Se crean espacios de discusión para la efectiva participación ciudadana y concertación de intereses, a los efectos de atender las demandas y necesidades de la población para la toma de decisiones.

6.4. Manejo integrado y sistematización de la Información

La Dirección Nacional de Aduanas está orientada en facilitar los recursos tecnológicos necesarios y adecuados que contribuyan al control, accesibilidad, almacenamiento, manejo, recuperación y seguridad de la información y tener en cuenta las directrices que se citan a continuación:

Plan de Rendición de Cuentas al Ciudadano

- Buscar la mejora continua de la prestación de servicios tecnológicos mediante la administración eficiente de los recursos disponibles, conforme a los objetivos estratégicos institucionales.
- Desarrollar, mantener y administrar los sistemas de información de la Dirección Nacional de Aduanas, de tal forma que se garantice la continuidad de las operaciones.
- Desarrollar y mantener una estructura tecnológica adecuada para el almacenamiento, organización y acceso oportuno a la información.
- Desarrollar y mantener una infraestructura tecnológica y de telecomunicaciones adecuada para garantizar el flujo normal de la información entre los distintos componentes tecnológicos.
- Garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información registral, de tal forma que se brinde un nivel óptimo de seguridad.
- Realizar un manejo adecuado de los incidentes que se presentan en la infraestructura tecnológica, mejorando continuamente el nivel de servicio brindado.
- Cumplir con los procesos operativos necesarios que garanticen la continuidad de los sistemas de información.

6.5. Elaboración del Cronograma

La elaboración del cronograma de los actos/actividades para el cumplimiento del Manual de Rendición de Cuentas al Ciudadano está diseñada en base a los objetivos institucionales y forma parte del anexo del Plan.

6.6. Informes de avances en la Rendición de Cuentas al Ciudadano

Los informes se desarrollan de manera trimestral y anual en base al Decreto N° 2991/2019.

Los informes deberán ser elevados al sitio web y a los canales de comunicación externos en los primeros 15 días después de la fecha de vencimiento.

Plan de Rendición de Cuentas al Ciudadano

- Primer trimestre: enero, febrero, marzo
- Segundo trimestre: abril, mayo, junio
- Tercer trimestre: julio, agosto, septiembre
- Informe final: Acumulado Anual
- Memoria Anual: Enero a Diciembre

6.7. Consolidación de la información para la Rendición de Cuentas.

Las Informaciones generadas por las distintas dependencias de la Dirección Nacional de Aduanas sirven para generar una información estructurada de la gestión, orientada a la Rendición de Cuentas, complementada con materiales impresos, audiovisuales entre otros, teniendo en cuenta las siguientes directrices:

- Los Informes de Gestión son interpretados a fin de darle un lenguaje comprensible para el público en general.
- La realización del Informe de Gestión está a cargo del Equipo de Trabajo conformado por la Alta Dirección para el efecto.
- En la Rendición de Cuentas, se emplean los siguientes materiales informativos, los cuales deben de estar redactados en un lenguaje claro y sencillo, facilitando su comprensión:
 - Revistas.
 - Gacetillas.
 - Presentaciones.

La entidad hace uso de todos los medios de comunicación disponibles para difundir la Rendición de Cuentas:

- Página Web.
- Intranet.
- Redes Sociales.
- Medios Masivos de Comunicación externo (escritos, radiales y televisivos)
- Correos electrónicos.

Plan de Rendición de Cuentas al Ciudadano

6.8.

6.9. Realización de los actos/actividades de Rendición de Cuentas al Ciudadano

A fin de realizar la Rendición de Cuentas y dar a conocer a la ciudadanía sobre las gestiones realizadas por la institución, se efectúan eventos a través de los cuales se llegue a la mayor cantidad posible de usuario, es decir, mediante una Audiencia Pública virtual o presencial, o demás mecanismos establecidos previamente.

6.8.1. Elaboración y distribución de informes

La Dirección Nacional de Aduanas se apoya en los medios a su alcance, como medios de comunicación impresa, radial y televisiva, así como documentales y materiales electrónicos, para la difusión de sus actividades, con un lenguaje accesible a todos los niveles y es importante tener en cuenta las siguientes directrices:

- Se emiten Boletines de Prensa oportunos en forma periódica y sistemática sobre las acciones y actividades de la Institución, que se ajustan los criterios de responsabilidad en el manejo de las informaciones.
- Los Boletines de Prensa pueden ser difundidos a través de los medios de comunicación disponibles (como el Sitio Web, la Intranet, Correos electrónicos, Redes Sociales, etc.).
- La Dirección Nacional de Aduanas elabora un dossier periodístico (Acumulación Sistemática de Datos Estadísticos) para la difusión estratégica de su gestión, el cual es difundido según los lineamientos de éste Manual.
- El dossier periodístico es producido por las Direcciones y los Departamentos, respetando siempre las normas establecidas previamente sobre la producción de materiales de esta naturaleza. El objetivo es mantener la coherencia en los mensajes que se emitan institucionalmente.
- La publicación de cada dossier está sujeta a la aprobación de la Dirección Nacional.



ECON. JULIO FERNANDEZ FRUTOS
DIRECTOR NACIONAL
DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS

Plan de Rendición de Cuentas al Ciudadano

6.8.2. Receptividad externa

El Programa de Receptividad Institucional tiene una dimensión externa orientada hacia los ciudadanos y usuarios de los servicios que presta la Dirección Nacional de Aduanas.

El Centro de Atención y Reclamos (CAR) es una dependencia de la Dirección Nacional de Aduanas encargada de recibir quejas, consultas, sugerencias y denuncias, relacionadas a los servicios que presta la entidad aduanera, con el apoyo del Departamento de Asuntos Internos, es por ello que se tiene en cuenta las directrices que se citan a continuación:

- Se realiza una campaña en medios masivos y a través de piezas comunicativas como: carteles, trípticos y afiches para que los ciudadanos conozcan el Programa de Receptividad Institucional y los mecanismos de que disponen para comunicarse con el Centro de Atención y Reclamos.
- El Centro de Atención y Reclamos cuenta con un nuevo software que permite realizar un seguimiento pormenorizado de cada reclamo realizado, protegiendo en todo momento la identidad del Usuario que realiza el reclamo, garantizando así la confidencialidad de la queja o el reclamo presentado.
- En todas las Administraciones de Aduanas del País, se cuenta funcionarios calificados y buzones físicos para la recepción de quejas y sugerencias.
- Se cuenta con una dirección de correo electrónico y una línea de atención directa para comunicarse con el CAR.

6.9. EVENTO DE RENDICIÓN DE CUENTAS

A fin de realizar la Rendición de Cuentas conforme a lo dispuesto en las leyes y dar a conocer a la ciudadanía sobre las gestiones realizadas por la institución, se efectúan eventos a través de los cuales se llegue a la mayor cantidad posible de usuarios.

A los entes de control:

Se realiza la Rendición de Cuentas a los entes de control, conforme a lo establecido en las disposiciones legales vigentes.

Al Ministerio de Hacienda:



ECON. JULIO FERNANDEZ FRUTOS
DIRECTOR NACIONAL
DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS

Plan de Rendición de Cuentas al Ciudadano

Se realiza la Rendición de Cuentas al Ministerio de Hacienda, a la ciudadanía, conforme lo establecido en la Ley de Administración Financiera del Estado, su Decreto Reglamentario, la Ley de Presupuesto y su Decreto Reglamentario.

A la ciudadanía:

Se realiza la Rendición de Cuentas a la ciudadanía, mediante una audiencia pública, o demás mecanismos establecidos previamente.

A los funcionarios:

Se hace una Rendición de Cuentas de manera interna, a fin de informar también a los funcionarios sobre la gestión de la institución.



ECON. JULIO FERNÁNDEZ FRUTOS
DIRECTOR NACIONAL
DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS

DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES
PLAN DE RENDICIÓN DE CUENTAS AL CIUDADANO

Actividades	2022												2023
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero
1- PREPARACIÓN INSTITUCIONAL													
1.1. Proyecto de Resolución de Conformación del Comité de Rendición de Cuentas al Ciudadano conforme Dto. N° 2991/2019.													
1.2. Aprobación y Socialización de la Resolución de Conformación del Comité de Rendición de Cuentas al Ciudadano													
2- DEFINICIÓN DEL PLAN DE RENDICIÓN DE CUENTAS AL CIUDADANO													
2.1. Planeación Estratégica de la Comunicación (Mecanismos de Rendición de Cuentas)													
2.2. Canalización de la Información a los grupos de interés													
2.3. Manejo integrado y sistematización de la Información													
2.4. Elaboración del Cronograma													
2.5. Aprobación del Plan y Cronograma de Rendición de Cuentas al Ciudadano.													
2.6. Socialización con el grupo de interés													
3- INFORMES DE AVANCES EN LA RENDICIÓN DE CUENTAS AL CIUDADANO													
Informe Parcial (Trimestral)													
3.1. Solicitud de Informaciones													
3.2. Consolidación de la Información													
3.3. Publicación de la Información													
Informe Final													
3.4. Solicitud de Información- Acumulado anual													
3.5. Elaboración de informe final y memoria anual													
3.6. Aprobación del Informe final de Rendición de Cuentas al Ciudadano- Periodo Fiscal 2022													

4- REALIZACIÓN DE ACTOS/ACTIVIDADES DE RENDICIÓN DE CUENTAS AL CIUDADANO														
4.1. Elaboración de materiales estratégicos														
4.2. Preparación de la Rendición de Cuentas al Ciudadano														
4.3. Ejecución del Evento														
4.4. Evaluación														


 ECON. JULIO FERNANDEZ FRUTOS
 DIRECTOR NACIONAL
 DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS

**MATRIZ DE INFORMACIÓN MINIMA PARA INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS AL
CIUDADANO - EJERCICIO 2022**

1- PRESENTACIÓN

Institución:						
--------------	--	--	--	--	--	--

Periodo del informe:						
----------------------	--	--	--	--	--	--

Misión institucional

--

**Qué es la institución (en lenguaje sencillo, menos de
100 palabras)**

--

**2-PRESENTACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL COMITÉ DE RENDICIÓN DE CUENTAS AL
CIUDADANO (CRCC)**

(Adjuntar aquí el link de acceso directo a la
Resolución)

DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES
PLAN DE RENDICIÓN DE CUENTAS AL CIUDADANO
MATRIZ DE INFORMACIÓN MÍNIMA PARA INFORME DE RCC



Nro.	Dependencia	Responsable	Cargo que Ocupa
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

Cantidad de Miembros del CRCC:

Total Hombres :

Total

Mujeres:

Total nivel directivo o rango superior:

3- PLAN DE RENDICIÓN DE CUENTAS AL CIUDADANO

3.1. Resolución de Aprobación y Anexo de Plan de Rendición de Cuentas

(Adjuntar aquí link de acceso al Resolución)

3.2 Plan de Rendición de Cuentas. (Copiar abajo link de acceso directo)

(Adjuntar aquí link de acceso al Plan de Rendición de Cuentas al Ciudadano)

Priorización	Tema	Vinculación POI, PEI, PND, ODS.	Justificaciones	Evidencia
1°				
2°				
3°				


ECON. JULIO FERNANDEZ PRUTOS
DIRECCIÓN NACIONAL
DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS

DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES
PLAN DE RENDICIÓN DE CUENTAS AL CIUDADANO
MATRIZ DE INFORMACIÓN MÍNIMA PARA INFORME DE RCC



4°				
5°				
(Describir aquí los motivos de la selección temática y exponer si existió participación ciudadana en el proceso. Vincular la selección con el POI, PEI, PND2030 y ODS)				

4- GESTIÓN INSTITUCIONAL

4.1 Nivel de Cumplimiento de Mínimo de Información Disponible - Transparencia Activa Ley 5189 /14

Mes	Nivel de Cumplimiento	Enlace publicación de SFP
Enero		
Febrero		
Marzo		
Abril		
Mayo		
Junio		
Julio		
Agosto		
Septiembre		
Octubre		
Noviembre		
Diciembre		

(Puede complementar información aquí y apoyarse en gráficos ilustrativos)

4.2 Nivel de Cumplimiento de Mínimo de Información Disponible - Transparencia Activa Ley 5282/14

Mes	Nivel de Cumplimiento (%)	Enlace Portal de Transparencia de la SENAC
Enero		



DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES
PLAN DE RENDICIÓN DE CUENTAS AL CIUDADANO
MATRIZ DE INFORMACIÓN MÍNIMA PARA INFORME DE RCC



Febrero		
Marzo		
Abril		
Mayo		
Junio		
Julio		
Agosto		
Septiembre		
Octubre		
Noviembre		
Diciembre		

(Puede complementar información aquí y apoyarse en gráficos ilustrativos)

4.3 Nivel de Cumplimiento de Respuestas a Consultas Ciudadanas - Transparencia Pasiva Ley N° 5282/14

Mes	Cantidad de Consultas	Respondidos	No Respondidos	Enlace Portal AIP
Enero				
Febrero				
Marzo				
Abril				
Mayo				
Junio				
Julio				
Agosto				
Septiembre				
Octubre				
Noviembre				
Diciembre				


ECON. JULIO FERNÁNDEZ FRUTOS
DIRECTOR NACIONAL
DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS

DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES
PLAN DE RENDICIÓN DE CUENTAS AL CIUDADANO
MATRIZ DE INFORMACIÓN MÍNIMA PARA INFORME DE RCC



(Puede complementar información aquí y apoyarse en gráficos ilustrativos)

4.4 Proyectos y Programas Ejecutados a la fecha del Informe

Descripción	Objetivo	Metas	Población Beneficiaria	Valor de Inversión	Porcentaje de Ejecución	Evidencias

(Puede complementar información aquí y apoyarse en gráficos ilustrativos)

4.5 Proyectos y Programas no Ejecutados

Descripción	Financieras	De Gestión	Externas	Otras

(Describir aquí los motivos, puede apoyarse en gráficos ilustrativos)

4.6 Servicios o Productos Misionales (Depende de la Naturaleza de la Misión Institucional, puede abarcar un Programa o Proyecto)

Descripción	Objetivo	Metas	Población Beneficiaria	Porcentaje de Ejecución	Resultados Logrados	Evidencia (Informe de Avance de Metas - SPR)



DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES
PLAN DE RENDICIÓN DE CUENTAS AL CIUDADANO
MATRIZ DE INFORMACIÓN MÍNIMA PARA INFORME DE RCC



(Puede complementar aquí y apoyarse en gráficos ilustrativos)

4.7 Contrataciones realizadas

ID	Objeto	Fecha de Contrato	Valor del Contrato	Proveedor Adjudicado	Estado (Ejecución - Finiquitado)	Enlace DNCP

(Puede complementar información aquí y apoyarse en gráficos ilustrativos)

4.8 Ejecución Financiera

Rubro	Sub-rubros	Descripción	Presupuestado	Ejecutado	Saldos	Evidencia (Enlace Ley 5189)
200	210					
	220					
	...					

(Puede complementar información aquí y apoyarse en gráficos ilustrativos)

4.9 Fortalecimiento Institucional (Normativas, Estructura Interna, Infraestructura, adquisiciones, etc. En el trimestre, periodo del Informe)

Mes	Descripción del Fortalecimiento	Costo de Inversión	Descripción del Beneficio	Evidencia



DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES
PLAN DE RENDICIÓN DE CUENTAS AL CIUDADANO
MATRIZ DE INFORMACIÓN MÍNIMA PARA INFORME DE RCC



(Puede complementar información aquí y apoyarse en gráficos ilustrativos)				

5- INSTANCIAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

5.1. Canales de Participación Ciudadana existentes a la fecha.

N°	Denominación	Descripción	Dependencia Responsable del Canal de Participación	Evidencia (Página Web, Buzón de SQR, Etc.)

(Puede complementar información aquí y apoyarse en gráficos ilustrativos)

5.2. Aportes y Mejoras resultantes de la Participación Ciudadana

Propuesta de Mejora	Canal Utilizado	Acción o Medida tomada por OEE	Evidencia	Observaciones

(Puede complementar información aquí y apoyarse en gráficos ilustrativos)

5.3 Gestión de denuncias de corrupción

Ticket	Fecha Ingreso	Descripción	Estado	Enlace Portal de Denuncias de la SENAC
---------------	----------------------	--------------------	---------------	---



DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES
PLAN DE RENDICIÓN DE CUENTAS AL CIUDADANO
MATRIZ DE INFORMACIÓN MÍNIMA PARA INFORME DE RCC



Numero				

(Puede complementar información aquí y apoyarse en gráficos ilustrativos)

6- CONTROL INTERNO Y EXTERNO

6.1 Informes de Auditorías Internas y Auditorías Externas en el Trimestre

Auditorías Financieras

Nro. Informe	Fecha	Descripción	Evidencia (Enlace Ley 5282/14)

(Puede complementar información aquí y apoyarse en gráficos ilustrativos)

Auditorías de Gestión

Nro. Informe	Fecha	Descripción	Evidencia (Enlace Ley 5282/14)



DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES
PLAN DE RENDICIÓN DE CUENTAS AL CIUDADANO
MATRIZ DE INFORMACIÓN MÍNIMA PARA INFORME DE RCC



(Puede complementar información aquí y apoyarse en gráficos ilustrativos)			

Auditorías Externas			
Nro. Informe	Fecha	Descripción	Evidencia (Enlace Ley 5282/14)
(Puede complementar información aquí y apoyarse en gráficos ilustrativos)			

Otros tipos de Auditoria			
Nro. Informe	Fecha	Descripción	Evidencia (Enlace Ley 5282/14)
(Puede complementar información aquí y apoyarse en gráficos ilustrativos)			

Planes de Mejoramiento elaborados en el Trimestre			
Nro.	Fecha	Informe de referencia	Evidencia (Adjuntar Documento)


 ECON. JULIO FERNANDEZ FRUTOS
 DIRECTOR NACIONAL
 DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS

DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES
PLAN DE RENDICIÓN DE CUENTAS AL CIUDADANO
MATRIZ DE INFORMACIÓN MÍNIMA PARA INFORME DE RCC



(Puede complementar información aquí y apoyarse en gráficos ilustrativos)

6.2 Modelo Estándar de Control Interno para las Instituciones Públicas del Paraguay

Periodo	Calificación MECIP de la Contraloría General de la República (CGR)
2019	
2020	
2021	

(Puede complementar información aquí y apoyarse en gráficos ilustrativos)

7- DESCRIPCIÓN CUALITATIVA DE LOGROS ALCANZADOS

(Se incluyen los logros alcanzados por la institución durante el periodo, debiendo actualizar la información con cada informe trimestral. Puede apoyarse con gráficos, cuadros dinámicos que describan los logros)


 ECON. JULIO FERNANDEZ FRUTU
 DIRECTOR NACIONAL
 DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS