



DEPARTAMENTO DE ASUNTOS INTERNOS – AI

NOTA A.I. N°: 161/2022

Asunción, 22 de julio de 2022.-

SEÑOR

ABG. RENÉ FERNÁNDEZ BOBADILLA, *Ministro Secretario*.
SECRETARÍA NACIONAL ANTICORRUPCIÓN

PRESENTE

Abg. Carlos G. Dávalos, Jefe del Departamento de Asuntos Internos se dirige muy respetuosamente Usted a los efectos de remitir el informe de **Avances del Plan de Transparencia y Anticorrupción de la Dirección Nacional De Aduanas**, correspondiente al **“PRIMER SEMESTRE DE 2022”**; conforme a lo dispuesto por **Resolución SENAC N° 28/2022** “POR LA SE ESTABLECEN LAS REGLAMENTACIONES DEL PLAN ANUAL DE TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN (PTA) DEL EJERCICIO FISCAL 2022 Y SE APRUEBA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA MATRIZ DEL PLAN ANUAL DE TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN” y la **Resolución DNA N° 269/2022** “POR LA CUAL SE APRUEBA LA ACTUALIZACIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS, PERIODO FISCAL 2022, EN EL MARCO DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL y EL PLAN NACIONAL DE PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN APROBADO POR DECRETO 4900/2016”.

A continuación, se remite el resultado al cierre del primer semestre de 2022 del Indicador “Cumplimiento del Plan Anticorrupción”, cuyos datos se detallan de la siguiente manera:

Por lo tanto, se provee los siguientes datos:

NUESTRO COMPROMISO ÉTICO

RESPETO: “Cumplimos el deber de investigar hechos irregulares y reconocemos las distintas formas de pensar y comportarse, promoviendo la operatividad de los compañeros, aceptando su actuar dentro del marco de la ley, a fin de realizar los procesos que no quiebren sus derechos”

Abg. Carlos Dávalos
JEFE

Departamento de Asuntos Internos
Dirección Nacional de Aduanas





✓ **Formula**

Cumplimiento del Plan Anticorrupción	=	Actividades cumplidas en plazo	*100
		Total de actividades	

✓ **Medición:**

	2022		
	Actividades cumplidas en plazo	Total de actividades	Resultado Alcanzado en %
Primer Semestre	21	23	46%
Segundo Semestre			
Total Anual			

En ese sentido, se adjuntan a la presente nota las evidencias que hacen al cumplimiento de las actividades contempladas en la matriz, discriminado por componentes y validadas por los responsables de las áreas correspondientes.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para saludarlo con mi más alta estima y consideración.

Abg. Carlos G. Dávalos
Jefe
Departamento de Asuntos Internos
Dirección Nacional de Aduanas

NUESTRO COMPROMISO ÉTICO

RESPETO: "Cumplimos el deber de investigar hechos irregulares y reconocemos las distintas formas de pensar y características operativas de los compañeros, aceptando su actuar dentro del marco de la ley, a fin de realizar informes objetivos que no quebranten sus derechos"



PLAN ANUAL DE TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN 2022

A- NOMBRE DE LA INSTITUCION: DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS															7- Avances 1er. Informe			8- Avances 2do. Informe		
B- COMPONENTE: Transparencia y Acceso a la Información Pública															Estado de la Actividad (*)	Descripción del Estado de la Actividad (**)	Evidencia (***)	Estado de la Actividad	Descripción del Estado de la Actividad (**)	Evidencia (***)
C- OBJETIVO: Cumplir con lo establecido en las leyes 5282/2014 y 5189/2014 relacionados a Transparencia Activa y Transparencia Pasiva																				
D- PLAN ANUAL AÑO: 2022																				
1- OBJETIVO	2- ACCIÓN	3- ACTIVIDAD	4- INDICADOR	5- MEDIOS DE VERIFICACIÓN	6- PLAZO PREVISTO															
					ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	set	oct	nov	dic				
Cumplir con lo establecido en las leyes 5282/2014 y 5189 /2014	Fortalecer las competencias de los funcionarios de la oficina de Acceso a la Información Publica de la DNA	Participacion en Talleres impulsados por la SENAC	Cantidad de participacion en las capacitaciones realizadas a los funcionarios de la Oficina de AIP de la DNA / Cantidad total de Capacitaciones realizadas por la SENAC relativas a Transparencia Activa y Pasiva	Registro de participacion en las capacitaciones desarrolladas (Captura de pantalla y/o link de pagina web)							X					X	Cumplido	Certificados de participación de las funcionarias encargadas de la Oficina de AIP en la DNA		



Abg. Carlos Dávalos
JEFE
 Departamento de Asuntos Internos
 Dirección Nacional de Aduanas

relacionados a Transparencia Activa y Transparencia Pasiva	Promover el conocimiento amplio de los procedimientos y normativas vigentes relacionadas a AIP al publico interno y externo, mediante el uso de las herramientas digitales	Confeccionar articulos informativos y/o videos explicativos que sean visibles en las redes sociales de la Institucion y en la pagina web institucional o realizar socializaciones sobre temas de AIP	Cantidad de articulos informativos y/o videos explicativos publicados	Link de Videos y/o articulos que sean difundidos en las plataformas digitales o Actas de reunion						X					X		Cumplido		Capturas de pantalla de articulos informativos con respecto a la Ley de Transparencia Ley 5282/2015 y 5189/2014 en la página web y redes sociales de la institución,				
--	--	--	---	--	--	--	--	--	--	---	--	--	--	--	---	--	----------	--	--	--	--	--	--

Mencionar el estado de las actividades, a fecha del PRIMER Y SEGUNDO corte según los siguientes criterios:

2- **En Proceso:** corresponden a actividades iniciadas durante el semestre planificado, que no han culminado, pero continúan su ejecución con perspectivas al próximo semestre o año, debiendo describir sucintamente dicha situación y los motivos en punto (**)

(**) Describir suscintamente las actividades cumplidas y justificar las actividades en proceso o no iniciadas.

Copias de los evidenciados deben ser remitidos en adjunto a la presente matriz a las siguientes direcciones de correo electrónico (secretariageneral@senac.gov.py)



Abg. Carlos Dávalos
JEFE
Departamento de Asuntos Internos
Dirección Nacional de Aduanas

(*)Indicaciones Estado de la Actividad- Avances

Mencionar el estado de las actividades, a fecha del PRIMER Y SEGUNDO corte según los siguientes criterios:

1- Cumplida: corresponden a actividades realizadas durante el semestre planificado, en los plazos previstos. En los casos de suscitarse fuera de plazo pero dentro del semestre, se computará como cumplido igualmente, debiendo describir suscitantemente dicha situación en el punto (**)

2- En Proceso: corresponden a actividades iniciadas durante el semestre planificado, que no han culminado, pero continúan su ejecución con perspectivas al próximo semestre o año, debiendo describir suscitantemente dicha situación y los motivos en punto (**)

3- No iniciada: en casos de actividades no iniciadas en el semestre planificado, debiendo describir suscitantemente dicha situación, los motivos y la eventual reprogramación en punto (**)

() Describir suscitantemente las actividades cumplidas y justificar las actividades en proceso o no iniciadas.**

(*) Mencionar el documento o entregable que evidencia el cumplimiento de la actividad para su verificación**

Copias de los evidenciados deben ser remitidos en adjunto a la presente matriz a las siguientes direcciones de correo electrónico (secretariageneral@senac.gov.py)


Abg. Carlos Dávalos
JEFE
Departamento de Asuntos Internos
Dirección Nacional de Aduanas





PLAN ANUAL DE TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN 2022

A- NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN: DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS														7- Avances 1er. Informe			8- Avances 2do. Informe			
B- COMPONENTE: Integridad y Ética Pública														Estado de la Actividad (*)	Descripción del Estado de la Actividad (**)	Evidencia (***)	Estado de la Actividad	Descripción del Estado de la Actividad (**)	Evidencia (***)	
C- OBJETIVO: Promover la Integridad y la Ética en la Dirección Nacional de Aduanas																				
D- PLAN ANUAL AÑO: 2022																				
1- OBJETIVO	2- ACCIÓN	3- ACTIVIDAD	4- INDICADOR	5- MEDIOS DE VERIFICACIÓN	6- PLAZO PREVISTO															
					ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic				
Promover la Integridad y la Ética en la Dirección Nacional de Aduanas	Capacitar y concienciar a los funcionarios sobre la importancia de la integridad y Ética dando a conocer el Código de Ética y los Compromisos Éticos de la DNA	Generar Ordenes de Servicio en donde se convoca a los funcionarios de la DNA a participar de las socializaciones realizadas por el Departamento de Integridad	Reuniones de socialización realizadas/ Reuniones de socialización planificadas	Actas de reuniones con registro de participantes							X					X	Cumplido	Actas de reuniones con registro de participantes y capturas de pantalla de la Mesas Redondas de Transformación realizadas en el marco de la integridad institucional		
	Generar y dinamizar la Ética en la Institución	Realizar reuniones del Comité de Ética donde se determinen actividades varias orientadas a la implementación y sostenimiento de la Ética en la Institución.	Reuniones realizadas / Reuniones planificadas	Actas de reuniones con registro de participantes							X					X	Cumplido	Actas de reuniones con registro de participantes		
		Realizar reuniones del Equipo de Alto Desempeño de	Reuniones	Actas de															Actas de	

Abg. Carlos Dávalos
JEFE

Departamento de Asuntos Internos
Dirección Nacional de Aduanas

		Etica, que se encarguen de desplegar las actividades varias determinadas en el C.E.	realizadas / Reuniones planificadas	reuniones con registro de participantes	X	X	X	X	X	X	Cumplido		reuniones N° 01/2022, N° 02/2022 y N° 03/2022			
--	--	---	-------------------------------------	---	---	---	---	---	---	---	----------	--	---	--	--	--

(*)Indicaciones Estado de la Actividad- Avances
Mencionar el estado de las actividades, a fecha del PRIMER Y SEGUNDO corte según los siguientes criterios:

1- Cumplida: corresponden a actividades realizadas durante el semestre planificado, en los plazos previstos. En los casos de suscitarse fuera de plazo pero dentro del semestre, se computará como cumplido igualmente, debiendo describir suscitantemente dicha situación en el punto (**)

2- En Proceso: corresponden a actividades iniciadas durante el semestre planificado, que no han culminado, pero continúan su ejecución con perspectivas al próximo semestre o año, debiendo describir suscitantemente dicha situación y los motivos en punto (**)

3- No iniciada: en casos de actividades no iniciadas en el semestre planificado, debiendo describir suscitantemente dicha situación, los motivos y la eventual reprogramación en punto (**)

() Describir suscitantemente las actividades cumplidas y justificar las actividades en proceso o no iniciadas.**

(*) Mencionar el documento o entregable que evidencia el cumplimiento de la actividad para su verificación**

Copias de los evidenciabiles deben ser remitidos en adjunto a la presente matriz a las siguientes direcciones de correo electrónico (secretariageneral@senac.gov.py)

Abg. Carlos Dávalos
Abg. Carlos Dávalos
JEFE
Departamento de Asuntos Internos
Dirección Nacional de Aduanas



PLAN ANUAL DE TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN 2022

A- NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN: DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS														7- Avances 1er. Informe				8- Avances 2do. Informe					
B- COMPONENTE: Gestión de Denuncias e Investigación														Estado de la Actividad (*)	Descripción del Estado de la Actividad (**)	Evidencia (***)	Estado de la Actividad	Descripción del Estado de la Actividad (**)	Evidencia (***)				
C- OBJETIVO: Impulsar y ejecutar acciones a fin de detectar hechos de corrupción cometidos por funcionarios de la institución.																							
D- PLAN ANUAL AÑO: 2022																							
1- OBJETIVO	2- ACCIÓN	3- ACTIVIDAD	4- INDICADOR	5- MEDIOS DE VERIFICACIÓN	6- PLAZO PREVISTO																		
					ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic							
Impulsar y ejecutar acciones a fin de detectar hechos de corrupción cometidos por funcionarios de la institución.	Mejorar los canales de denuncias con que cuenta la DNA	Desarrollar sistemas e implementar medidas de protección al denunciante	% de Actividades cumplidas en plazo vs Total de Actividades	Informes remitidos por el Departamento de Asuntos Internos							X	X				En curso	En proceso de elaboración	Borrador 5					
		Desarrollar Registros y Seguimiento de Casos						X									Cumplido		Lista de casos SSP-SENAC				
	Promover los canales de denuncias e investigación de la DNA	Diseñar Materiales de difusión/ Promoción del Sistema de Protección al Denunciante									X												
		Promover los canales de denuncias con que cuenta la DNA							X					X				Cumplido		Agenda de Reunión y Screenshots de reuniones del CCI/ETC-M			
		Capacitación a funcionarios sobre el procedimiento de investigación de hechos de corrupción.						X					X					Cumplido		Agenda de Reunión y Screenshots de reuniones del CCI/ETC-M			

Abg. Carlos Dávalos
JEFE

Departamento de Asuntos Internos
Dirección Nacional de Aduanas

(*)Indicaciones Estado de la Actividad- Avances

Mencionar el estado de las actividades, a fecha del PRIMER Y SEGUNDO corte según los siguientes criterios:

1- Cumplida: corresponden a actividades realizadas durante el semestre planificado, en los plazos previstos. En los casos de suscitarse fuera de plazo pero dentro del semestre, se computará como cumplido igualmente, debiendo describir suscitantemente dicha situación en el punto (**)

2- En Proceso: corresponden a actividades iniciadas durante el semestre planificado, que no han culminado, pero continúan su ejecución con perspectivas al próximo semestre o año, debiendo describir suscitantemente dicha situación y los motivos en punto (**)

3- No iniciada: en casos de actividades no iniciadas en el semestre planificado, debiendo describir suscitantemente dicha situación, los motivos y la eventual reprogramación en punto (**)

() Describir suscitantemente las actividades cumplidas y justificar las actividades en proceso o no iniciadas.**

(*) Mencionar el documento o entregable que evidencia el cumplimiento de la actividad para su verificación**

Copias de los evidenciables deben ser remitidos en adjunto a la presente matriz a las siguientes direcciones de correo electrónico (secretariageneral@senac.gov.py)


Abg. Carlos Dávalos
JEFE
Departamento de Asuntos Internos
Dirección Nacional de Aduanas





PLAN ANUAL DE TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN 2022

A- NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN: DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS														7- Avances 1er. Informe			8- Avances 2do. Informe					
B- COMPONENTE: Integridad y Ética Pública														Estado de la Actividad (*)	Descripción del Estado de la Actividad (**)	Evidencia (***)	Estado de la Actividad	Descripción del Estado de la Actividad (**)	Evidencia (***)			
C- OBJETIVO: Promover la Integridad y la Ética en la Dirección Nacional de Aduanas																						
D- PLAN ANUAL AÑO: 2022																						
1- OBJETIVO	2- ACCIÓN	3- ACTIVIDAD	4- INDICADOR	5- MEDIOS DE VERIFICACIÓN	6- PLAZO PREVISTO																	
					ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic						
Promover la Integridad y la Ética en la Dirección Nacional de Aduanas	Capacitar y concienciar a los funcionarios sobre la importancia de la integridad y Ética dando a conocer el Código de Ética y los Compromisos Éticos de la DNA	Generar Ordenes de Servicio en donde se convoca a los funcionarios de la DNA a participar de las socializaciones realizadas por el Departamento de Integridad	Reuniones de socialización realizadas/ Reuniones de socialización planificadas	Actas de reuniones con registro de participantes							X					X	Cumplido	Actas de reuniones con registro de participantes y capturas de pantalla de la Mesas Redondas de Transformación realizadas en el marco de la integridad institucional				
	Generar y dinamizar la Ética en la Institución	Realizar reuniones del Comité de Ética donde se determinen actividades varias orientadas a la implementación y sostenimiento de la Ética en la Institución.	Reuniones realizadas / Reuniones planificadas	Actas de reuniones con registro de participantes							X					X	Cumplido	Actas de reuniones con registro de participantes				
		Realizar reuniones del Equipo de Alto Desempeño de	Reuniones	Actas de															Actas de			

Abg. Carlos Dávalos
JEFE

Departamento de Asuntos Internos
Dirección Nacional de Aduanas

	Etica, que se encarguen de desplegar las actividades varias determinadas en el C.E.	Reuniones realizadas / Reuniones planificadas	reuniones con registro de participantes	X	X	X	X	X	X	Cumplido		reuniones N° 01/2022, N° 02/2022 y N° 03/2022			
--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----------	--	---	--	--	--

(*)Indicaciones Estado de la Actividad- Avances
Mencionar el estado de las actividades, a fecha del PRIMER Y SEGUNDO corte según los siguientes criterios:

1- Cumplida: corresponden a actividades realizadas durante el semestre planificado, en los plazos previstos. En los casos de suscitarse fuera de plazo pero dentro del semestre, se computará como cumplido igualmente, debiendo describir suscitantemente dicha situación en el punto (**)

2- En Proceso: corresponden a actividades iniciadas durante el semestre planificado, que no han culminado, pero continúan su ejecución con perspectivas al próximo semestre o año, debiendo describir suscitantemente dicha situación y los motivos en punto (**)

3- No iniciada: en casos de actividades no iniciadas en el semestre planificado, debiendo describir suscitantemente dicha situación, los motivos y la eventual reprogramación en punto (**)

() Describir suscitantemente las actividades cumplidas y justificar las actividades en proceso o no iniciadas.**

(*) Mencionar el documento o entregable que evidencia el cumplimiento de la actividad para su verificación**

Copias de los evidenciabiles deben ser remitidos en adjunto a la presente matriz a las siguientes direcciones de correo electrónico (secretariageneral@senac.gov.py)


Abg. Carlos Dávalos
JEFE
 Departamento de Asuntos Internos
 Dirección Nacional de Aduanas





PLAN ANUAL DE TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN 2022

A- NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN: DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS															7- Avances 1er. Informe			8- Avances 2do. Informe				
B- COMPONENTE: Participación Ciudadana															Estado de la Actividad (*)	Descripción del Estado de la Actividad (**)	Evidencia (***)	Estado de la Actividad	Descripción del Estado de la Actividad (**)	Evidencia (***)		
C- OBJETIVO :Establecer la atención a los ciudadanos en general.																						
D- PLAN ANUAL AÑO: 2022																						
1- OBJETIVO	2- ACCIÓN	3- ACTIVIDAD	4- INDICADOR	5- MEDIOS DE VERIFICACIÓN	6- PLAZO PREVISTO												7- Avances 1er. Informe	8- Avances 2do. Informe				
					ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	set	oct	nov	dic						
Establecer la atención a los ciudadanos en general y los usuarios de los servicios de la Dirección Nacional de Aduanas a través del Centro de Atención y Registro de Situación	Detección y Registro de situación	Recepción de las denuncias, reclamos, sugerencias y consultas o cualquier otra manifestación que derivada del		Sistema SQR REPORTES MENSUALES Y SEMESTRALES							X						X	CUMPLIDO	PDF SQR CAPTURAS DE PANTALLA			
		Se recepciona las entradas, se analiza el contenido y se deriva a las áreas correspondientes de acuerdo sea el caso.		car@aduanas.gov.py									X					X	CUMPLIDO	PDF CAPTURAS DE PANTALLA		
		Registro en el formulario planilla de seguimiento de reclamos según los campos habilitados.										X						X	CUMPLIDO	FI_RPC_02 Reporte Mensual de Atención a Denuncias Reclamos Sugerencias y Consultas		
		Seguimiento de cada caso y control de respuesta en tiempo y forma	% de respuestas otorgadas en el plazo de 3 días hábiles. % de respuestas a denuncias otorgadas en el plazo de 8 días hábiles.									X						X	CUMPLIDO	PO_RPC_01 Rev. 10 - 3 Días Hábiles PO_RPC_01 Rev. 10 - 8 Días Hábiles Indicadores de Gestión Atención a Denuncias Reclamos Sugerencias y Consultas FI_RPC_02 Reporte Mensual de Atención a Denuncias Reclamos Sugerencias y Consultas		

Abg. Carlos

Abg. Carlos Dávalos
JEFE
Departamento de Asuntos Internos
Dirección Nacional de Aduanas

Página 14 de 343



Abg. Carlos Dávalos
JEFE
Departamento de Asuntos Internos
Dirección Nacional de Aduanas


 Abg. Carlos Dávalos
 JEFE
 Departamento de Asuntos Internos
 Dirección Nacional de Aduanas

Resumen del Estado de Actividades del Plan Anual de Transparencia y Anticorrupción 2022				
COMPONENTES	Nº de Actividades previstas para su realización Enero a Junio 2022	1- CUMPLIDA	2- EN PROCESO	3- NO INICIADA
1- Transparencia y Acceso a la Información Pública	2	2	0	0
2- Participación Ciudadana	5	5	0	0
3- Rendición de Cuentas	6	6	0	0
4- Integridad y Ética Pública	3	3	0	0
5- Gestión de Riesgos de Corrupción	3	2	1	0
6- Gestión de Denuncias e Investigación	4	3	1	0
TOTAL DE ACTIVIDADES	23	21	2	0
	50%	46%	4%	0%

Se deberá informar de actividades planificadas y en su caso el estado de las mismas en la matriz, según los siguientes criterios:

1- Cumplida: corresponden a actividades realizadas durante el semestre planificado, en los plazos previstos. En los casos de suscitarse fuera de plazo pero dentro del semestre, se computará como cumplido igualmente.

2- En Proceso: corresponden a actividades iniciadas durante el semestre planificado, que no han culminado, pero continúan su ejecución con perspectivas al próximo semestre o año.

3- No iniciada: en casos de actividades no iniciadas en el semestre planificado y se planifica su ejecución para el siguiente semestre, año o no se prevé su realización.


Abg. Carlos Dávalos
JEFE
 Departamento de Asuntos Internos
 Dirección Nacional de Aduanas



DEPARTAMENTO DE
ASUNTOS INTERNOS
Transparencia y Anticorrupción

GOBIERNO
NACIONAL

*Paraguay
de la gente*

mecip
2015



COMPONENTE 1

TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

EVIDENCIAS

CUMPLIMIENTO PRIMER SEMESTRE 2022


Abog. Carlos G. Dávalos
JEFE
Departamento de Asuntos Internos
Dirección Nacional de Aduanas

NUESTRO COMPROMISO ÉTICO

RESPETO: "Cumplimos el deber de investigar hechos irregulares y reconocemos las distintas formas de pensar y características operativas de los compañeros, aceptando su actuar dentro del marco de la ley, a fin de realizar informes objetivos que no quebranten sus derechos"

Departamento de Asuntos Internos
Edificio ARASA II – 8° Piso – Oficina 819
Benjamín Constant 973 c/ Colón – Teléfono: 413-4253



GOBIERNO
NACIONAL

Paraguay
de la gente



Asunción, 19 de Julio del 2022

PROV. EXTERNA DPDI N° 123/2022

NORMAL

IMPORTANTE

URGENTE

☐
☒
☐

REFERENTE:	Remitir la Nota DPDI/CDI/DI N° 39/2022 - en el marco del "Plan Anual y la Matriz de Transparencia y Anticorrupción de la Secretaría Nacional Anticorrupción (SENAC)".
------------	---

REMITIR A:	Departamento de Asuntos Internos.
------------	-----------------------------------

OBJETO.:	Se remite el presente documento a Usted, en cumplimiento de las actividades establecidas en la Matriz del Plan Anual de Transparencia, para conocimiento y fines pertinentes.
----------	---



MAG. SONIA E. BARRIOS N.
DIRECTORA

DIRECCION DE PLANIFICACION Y DESARROLLO INSTITUCIONAL

Valeria Marín
Apoyo Informático
Dpto. de Asuntos Internos
Dirección Nacional de Aduanas

Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional

Nuestros compromisos Éticos son:

Excelencia "Cumplimos y aplicamos de manera planificada y profesional la mejora continua sustentada en los principios de la Norma de Requisitos Mínimos para Sistemas de Control Interno - MECIP: 2015; la Norma ISO 9001:2015 y los relacionados con la Planificación Institucional y asesoramos a las demás dependencias con el objetivo de impregnarla en toda la Institución."

Compromiso: "Articulamos e impulsamos las estrategias que conlleven a la realización de los objetivos institucionales mediante la aplicación de iniciativas y medición de indicadores institucionales"

Integridad "Comunicamos nuestras acciones y logros de la gestión con información confiable, íntegra y oportuna"

PTA - DNA Informe Primer Semestre

Página 19 de 343

FECHA: 05/07/2022 14:22:28



DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS
SECRETARIA DPDI
COMPROBANTE DE EXPEDIENTE

EXPEDIENTE: 22000079391J

FECHA: 05/07/2022 14:22:26

SOLICITANTE: 375 - SECRETARIA - UNIDAD DE ASUNTOS INTERNOS

REFERENCIA: OTROS

REGISTRADO POR: RFTORRES

Rafael Torres
Dirección de Planificación y Desarrollo
Dirección Nacional de Aduanas



DEPARTAMENTO DE
ASUNTOS INTERNOS

DIRECCIÓN NACIONAL DE
ADUANAS

GOBIERNO
NACIONAL

Paraguay
de la gente

mecip
2015



DEPARTAMENTO DE ASUNTOS INTERNOS – AI

NOTA A.I. N°: 148/2022

Asunción, 05 de julio de 2022.-

Señora
Mg. Sonia Barrios, **Directora.**
Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional
Dirección Nacional de Aduanas

PRESENTE:

Abg. Carlos Dávalos, Jefe del Departamento de Asuntos Internos se dirige a Usted y por su intermedio al Departamento de Integridad, con relación al Plan Anual y la Matriz de Transparencia y Anticorrupción de la Secretaría Nacional Anticorrupción (SENAC), que se aprueba mediante Resolución SENAC N° 28/2022 y Resolución DNA N° 269/2022 *“POR LA CUAL SE APRUEBA LA ACTUALIZACIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS, PERIODO FISCAL 2022, EN EL MARCO DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL y EL PLAN NACIONAL DE PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN APROBADO POR DECRETO 4900/2016.”*

En ese sentido, conforme a lo establecido en los Artículos 4° y 6°, las UTAs deben presentar un informe preliminar de los avances correspondientes al cumplimiento de las actividades establecidas en la matriz del Plan Anual de Transparencia y Anticorrupción, cuyo vencimiento asciende a la fecha 22 de julio del corriente año.


Abg. Carlos Dávalos
JEFE

NUESTRO COMPROMISO ÉTICO

RESPECTO: *“Cumplimos el deber de investigar hechos irregulares y reconocemos las distintas formas de pensar y características operativas de los compañeros, aceptando su actuar dentro del marco de la ley, a fin de realizar informes objetivos que no quebranten sus derechos”*

Departamento de Asuntos Internos– Nota AI N° 148/2022
Edificio ARASA II – 8° Piso – Oficina 819
Benjamín Constant 973 c/ Colón – Teléfono: 413-4253



DEPARTAMENTO DE
ASUNTOS INTERNOS

Transparencia y Anticorrupción

DIRECCIÓN NACIONAL DE
ADUANAS

GOBIERNO
NACIONAL

Paraguay
de la gente

mecip
2015



Solicitamos sus buenos oficios, a fin de remitir el informe conteniendo el cumplimiento de las actividades concernientes al **Primer Componente: Transparencia y Acceso a la Información Pública** y **Cuarto Componente: Integridad y Ética Pública**, en un plazo no mayor al día lunes 18 de julio, esto debido a mejorar la gestión de la información.

Sin otro particular, le saludo muy atentamente.

Abg. Carlos G. Dávalos
Jefe
Departamento de Asuntos Internos
Dirección Nacional de Aduanas



NUESTRO COMPROMISO ÉTICO

RESPETO: "Cumplimos el deber de investigar hechos irregulares y reconocemos las distintas formas de pensar y características operativas de los compañeros, aceptando su actuar dentro del marco de la ley, a fin de realizar informes objetivos que no quebranten sus derechos"

Departamento de Asuntos Internos- Nota AI N° 148/2022
Edificio ARASA II - 8° Piso - Oficina 819
Benjamín Constant 973 c/ Colón - Teléfono: 413-4253

Asunción, 06 de julio del 2022

PROV. INTERNA DPDI N° 180/2022

NORMAL

☐

IMPORTANTE

☒

URGENTE

☐

REFERENTE:	Remitir la Nota A.I N° 148/22- en el marco del "Plan Anual y la Matriz de Transparencia y Anticorrupción de la Secretaría Nacional Anticorrupción (SENAC)"
-------------------	--

REMITIR A:	Coordinación de Desarrollo Institucional.
-------------------	---

OBJETO.:	Se remite el presente documento a Usted, y por su intermedio al Departamento de Integridad, para su atención y revisión de evidencias solicitadas de ser posible antes del 18 de Julio.
-----------------	---

MAG. SONIA E. BARRIOS N.

DIRECTORA

DIRECCION DE PLANIFICACION Y DESARROLLO INSTITUCIONAL

Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional
Coordinación de Desarrollo Institucional

- * Departamento de MECIP
- * Departamento de Organización y Procesos
- * Departamento de Integridad
- * Departamento del Sistema de Gestión

- * Para Tomar Conocimiento
- * Para Informar
- * Para su consideración



C.P. Víctor Vidovich Docters
Coordinador
Coordinación de Desarrollo Institucional
Dirección Nacional de Aduana

H. Lorena
06.07.22
16:36 hs.

Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional

Interno: 413-4507

Nuestros compromisos Éticos son:

Excelencia "Cumplimos y aplicamos de manera planificada y profesional la mejora continua sustentada en los principios de la Norma de Requisitos Mínimos para Sistemas de Control Interno – MECIP: 2015; la Norma ISO 9001:2015 y los relacionados con la Planificación Institucional y asesoramos a las demás dependencias con el objetivo de impregnarla en toda la Institución."

Compromiso: "Articulamos e impulsamos las estrategias que conlleven a la realización de los objetivos institucionales mediante la aplicación de iniciativas y medición de indicadores institucionales"

Integridad "Comunicamos nuestras acciones, dando cuenta de la gestión con información confiable, íntegra y oportuna"

Dirección Nacional de Aduanas
Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional
Coordinación de Desarrollo Institucional
Departamento de Integridad

Asunción, 18 de julio de 2022

DPDI/CDI/DI N° 39/22

Señora

Mag. Sonia Barrios, Directora

Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional

PRESENTE

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, en respuesta a la Nota del Departamento de Asuntos Internos AI N° 148/2022 donde se solicita remitir evidencias de cumplimiento relativas a las actividades de la Matriz del Plan Anual de Transparencia y Anticorrupción de la Secretaría Nacional Anticorrupción (SENAC) , y en cumplimiento a la Resolución DNA N° 269/2022 "POR LA CUAL SE APRUEBA LA ACTUALIZACIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS, PERIODO FISCAL 2022, EN EL MARCO DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL Y EL PLAN NACIONAL DE PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN APROBADO POR DTO 4900/2016"

Al respecto, lo que corresponde al **Primer componente de Transparencia y Acceso a la Información Pública**, se adjuntan las siguientes evidencias:

1. Actividad: Participación de talleres impulsados por la SENAC.
Evidencia: Certificados de participación de las funcionarias encargadas de la Oficina de AIP en la DNA
2. Actividad: Confeccionar artículos informativos y/o videos explicativos que sean visibles en las redes sociales de la Institución y en la página web institucional
Evidencia: capturas de pantalla de artículos informativos con respecto a la Ley de Transparencia Ley 5282/2014 y 5189/2014 en la página web y redes sociales de la institución



Excelsior
Ej. Rocio Lopez
Jefa Depto. Integridad
Código DPDI
Dirección Nacional de Aduanas

Nuestros compromisos éticos son:

Articulamos e impulsamos las estrategias que conlleven a la realización de los objetivos institucionales mediante la aplicación de iniciativas y medición de indicadores institucionales

Integridad "Comunicamos nuestras actuaciones rindiendo cuentas de la gestión con información confiable, íntegra y oportuna"

Departamento de Integridad



ROBERTO ENCISO BURGOS
Coordinador Interino
Coordinación de Desarrollo Institucional
Dirección Nacional de Aduanas

Dirección Nacional de Aduanas
Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional
Coordinación de Desarrollo Institucional
Departamento de Integridad

Lo que refiere al **Cuarto componente de Integridad y Ética Pública**, se adjuntan:

1. Actividad: Generar Ordenes de Servicio en donde se convoca a funcionarios de la DNA a participar de las socializaciones realizadas por el Dpto. de Integridad.

Evidencia: Actas de reuniones con registro de participantes y capturas de pantalla de las Mesas redondas de transformación realizadas en el marco de la Integridad Institucional

2. Actividad: Realizar reuniones del Comité de Ética.

Evidencia: Actas de reuniones N° 01/2022, N° 02/2022 y N° 03/2022

En tal sentido, se solicita remitir al Dpto. de Asuntos Internos, las copias autenticadas de las evidencias que se encuentran anexadas.

Atentamente.



Lic. Rocio Genez

Jefa Dpto. de Integridad

Coordinación de Desarrollo Institucional

Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional



Lic. Roberto Enciso

Coordinador

Coordinación de Desarrollo Institucional

Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional



Oscair Adrián González

Asistente Administrativo

Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional

Dirección Nacional de Aduanas

Nuestros compromisos Éticos son:

Excelencia "Cumplimos y aplicamos de manera planificada y profesional la mejora continua sustentada en los principios de la Norma de Requisitos Mínimos para Sistemas de Control Interno – MECIP; 2015; la Norma ISO 9001:2015 y los relacionados con la Planificación Institucional y asesoramos a las demás dependencias con el objetivo de impregnarla en toda la Institución."

Compromiso: "Articulamos e impulsamos las estrategias que conlleven a la realización de los objetivos institucionales mediante la aplicación de iniciativas y medición de indicadores institucionales"

Integridad "Comunicamos nuestras actuaciones rindiendo cuentas de la gestión con información confiable, integra y oportuna"

Departamento de Integridad



Aduana Paraguay



Pyo Independiente esq. Avd. Colón, Asunción, Paraguay



(021) 413 4100



car@aduana.gov.py



aduana.gov.py



Abierto ahora

Fotos

Ver todas las fotos



Aduana Paraguay

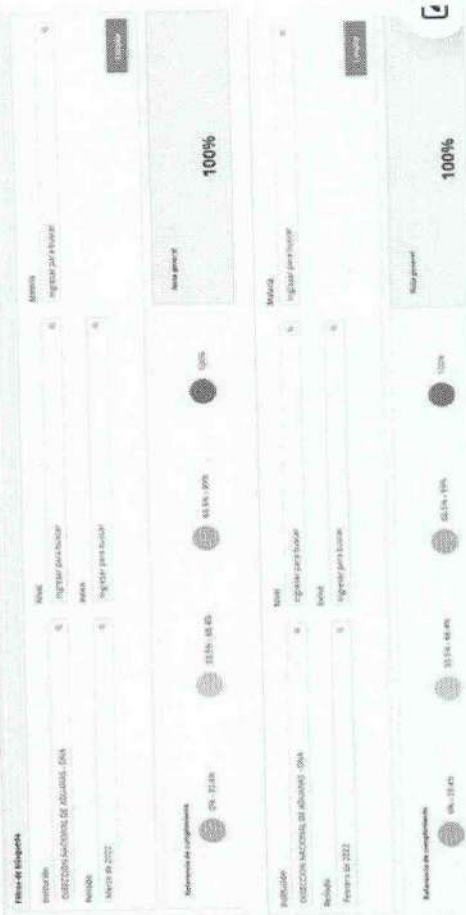
26 de mayo

La DNA cumple con el 100 por ciento de transparencia activa

En los meses de Febrero y Marzo, la Dirección Nacional de Aduanas recibió la calificación del 100% de cumplimiento de la Ley 5282 de publicación de la información mínima que las fuentes públicas deben mantener actualizadas y a disposición del público en forma constante, según lo arrojado en el Portal de Transparencia de la Secretaría Nacional Anticorrupción (SENAC)

Para conocer más sobre las informaciones que son publicadas mensualmente, se podrá ingresar en el siguiente link: <https://transparencia.senac.gov.py/portal?institution=67> el cual, direcciona al Portal de Transparencia de la SENAC, ó bien, desde la página web de la Aduana accediendo en el botón de "Transparencia"

En su afán de cumplir con el principio ético de rendir cuentas a la ciudadanía sobre la utilización de los recursos públicos y los resultados de su gestión y de promover el valor de la TRANSPARENCIA, la Dirección Nacional de Aduanas a través de la Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional viene impulsando las gestiones para dar fiel cumplimiento a las disposiciones emanadas por los distintos órganos de control generando de esta forma una imagen y credibilidad en beneficio de la institución y grupos de interés.



ULTIMAS NOTICIAS

Lunes, 11 de Julio del 2022

La DNA cumple con la Ley de Transparencia

Por cuarto mes consecutivo, la Secretaría Nacional Anticorrupción otorgó nuevamente a la Dirección Nacional de Aduanas en el mes de abril, una calificación del 100% de cumplimiento con respecto al Artículo N° 8 de la Ley 5.282/14 "De Libre Acceso Ciudadano a la Información Pública y Transparencia Gubernamental".



Viernes, 08 de Julio del 2022

Decomisan productos y donan a Emergencia Nacional

Un total de 500 kilos de cebolla, 420 kilos de tomate, 420 kilos de papa y 18 cajas con galletitas, de procedencia argentina, se incautaron en zona primaria de la sub administración de Aduana de Nueva Asunción, durante controles de rutina desplegados en el lugar. Esta partida, juntamente con 1.105 kilos de locote decomisados por la Aduana.



Lunes, 04 de Julio del 2022

Funcionarios de la DNA viajarán a Corea para capacitarse

Una reunión de trabajo mantuvo hoy el director Julio Fernández con Sub Man Kim de la Agencia de Cooperación Internacional de Corea (KOICA), quien es el jefe del proyecto de modernización que la DNA lleva adelante con el apoyo de Corea. En la ocasión, Sub Man Kim expuso sobre los indicadores de rendimiento y el programa.

VI Enmienda del Sistema Armonizado a la Nomenclatura Común del MERCOSUR (NCM).

En cumplimiento a los Decretos Nº 6655 y 6654 del 2016, a partir del día de la fecha se encuentran en vigencia en el Sistema SOFIA, los cambios introd...

INFORMACIÓN IMPORTANTE:

Por la presente hacemos la solicitud a los compañeros de aduana, tengan a bien **ignorar cualquier correo electrónico en el cual se solicite un usuario y contraseña**, aún si el mismo proviene de un supuesto correo oficial, de algún compañero del área informática o incluso de un dominio externo.

Estos correos son parte de **intenciones maliciosas** de obtener información acerca de los accesos de manera a utilizarlos para procesos ilegales. Estamos trabajando con bloquearlos, pero las fuentes de los mismos son muy cambiantes así que necesitamos de la ayuda de **todos** para prevenir problemas.

Sistema SOFIA.

Resúmenes de Noticias

Lunes 11 de Julio

La DNA cumple con la Ley de Transparencia

Por cuarto mes consecutivo, la Secretaría Nacional Anticorrupción otorgó nuevamente a la Dirección Nacional de Aduanas en el mes de abril, una calificación del 100% de cumplimiento con respecto al Artículo Nº 8 de la Ley 5.282/14 "De Libre Acceso Ciudadano a la Información Pública y Transparencia Gubernamental". Las informaciones que son publicadas en forma mensual, lo podrán visualizar...

Viernes 08 de Julio

Decomisan productos y donan a Emergencia Nacional



Un total de 500 kilos de cebolla, 420 kilos de tomate, 420 kilos de papa y 18 cajas con galletitas, de procedencia argentina, se incautaron en zona primaria de la sub administración de Aduana de Nueva Asunción, durante controles de rutina desplegados en el lugar. Esta partida, juntamente con 1.105 kilos de...

Próxi

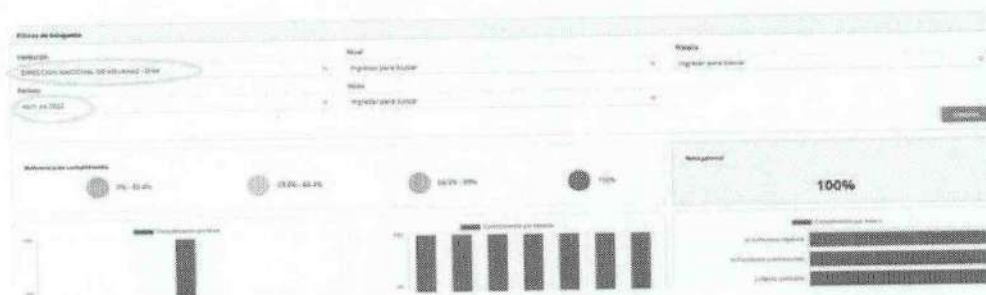


Aduana - Paraguay

@aduanapy

#AduanaTransparente

Por cuarto mes consecutivo, la @SENAC otorgó nuevamente a la DNA en el mes de abril, una calificación del 100% de cumplimiento con respecto al Artículo N° 8 de la Ley 5282/14 -De Libre Acceso Ciudadano a la Información Pública y Transparencia Gubernamental



08:51 · 11/7/22 · Twitter Web App

9 Retweets 24 Me gusta



Aduana - Paraguay @ad... · 11/7/22

, el cual es verificado por la Secretaria de la Función Pública (SFP), la DNA en el mes de abril obtuvo una calificación Intermedia de la siguiente escala de Referencia :

Criterios Cumplidos
o Intermedio de los Criterios establecidos en la Ley
ento de lo establecido en la Ley 5189/2014
cientemente creada, no registrado aún transferen



1



3



Aduana - Paraguay @ad... · 11/7/22

El informe lo podrán observar desde la página de la Secretaria de la Función Pública: sfp.gov.py/sfp/seccion/65...



1



3



Aduana - Paraguay @ad... · 11/7/22

El resultado, es fruto del esfuerzo conjunto, en colaboración con todas las áreas de la DNA, la cual, es impulsada por la Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional a través de la Coordinación de Desarrollo Institucional y el Dpto de Integridad de la institución. #DNA



2



7





Aduana - Paraguay @ad... · 11/7/22 ...

En respuesta a @aduanapy

Las informaciones que son publicadas en forma mensual, lo podrán visualizar en el siguiente link:

transparencia.senac.gov.py/portal?institucion=el%20cual,direcciona%20al%20Portal%20de%20Transparencia%20de%20la%20SENAC”, ó bien, desde la página web de la Aduana accediendo en el botón de “Transparencia”



1



1



3



Aduana - Paraguay @ad... · 11/7/22 ...

Además, en cumplimiento al Artículo 3° de la Ley 5.189/14 “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”



1



2



Aduana - Paraguay @ad... · 11/7/22 ...

, el cual es verificado por la Secretaria de la Función Pública (SFP), la DNA en el mes de abril obtuvo una calificación



TETÁ REKO
POTIRÁ
Sambitytyra
Secretaría
NACIONAL
ANTICORRUPCIÓN

■ TETÁ REKUÁI
■ GOBIERNO NACIONAL

Paraguái
tetaguairá
mba'e

Secretaría Nacional Anticorrupción

Dirección de Capacitación

Certificado de Participación

Por la presente, expedimos el siguiente certificado de participación de la Señorita **Margarita Martínez** con C.I. N° **4.086.033**; funcionaria de la Dirección Nacional de Aduanas a la actividad denominada; **"Taller virtual - Introducción a la Ley de Acceso a la Información Pública"**, dirigido a funcionarios responsables de las Unidades de Transparencia y Anticorrupción U.T.A.s, de las diferentes instituciones públicas; que fuera llevada a cabo en fecha 11 de febrero de 2022, con una duración de 2.30 minutos; organizado por la Secretaría Nacional Anticorrupción, a cargo de la Dirección General de Prevención y Transparencia D.G.P.T.

Sin otro particular, se expide la presente para lo que hubiere lugar; a los quince días del mes de junio del año 2022.

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Carolina Ramirez Paez
Directora de Capacitación
Secretaría Nacional Anticorrupción



Margarita Martínez
Supl. Integridad
Coordinador de Desarrollo Institucional: D.P.D.I.
Dirección Nacional de Aduanas



TETÁ REKO
POTIRÁ
Sambitytytá
Secretaría
NACIONAL
ANTICORRUPCIÓN

■ TETÁ REKUÁI
■ GOBIERNO NACIONAL

Paraguái
tetãguárá
mba'e

Secretaría Nacional Anticorrupción

Dirección de Capacitación

Certificado de Participación

Por la presente, expedimos el siguiente certificado de participación de la Señorita **Margarita Martínez** con C.I. N° 4.086.033; funcionaria de la Dirección Nacional de Aduanas a la actividad denominada; **"Portal de Transparencia de la SENAC"**, dirigido a funcionarios responsables de las Unidades de Transparencia y Anticorrupción U.T.A.s, de las diferentes instituciones públicas; que fuera llevada a cabo en fecha 23 de febrero de 2022, con una duración de 2.30 minutos; organizado por la Secretaría Nacional Anticorrupción, a cargo de la Dirección General de Prevención y Transparencia D.G.P.T.

Sin otro particular, se expide la presente para lo que hubiere lugar; a los quince días del mes de junio del año 2022.

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Carolina Ramírez Paez
Directora de Capacitación
Secretaría Nacional Anticorrupción



Margarita Martínez
Dpto. Integridad
Departamento de Desarrollo Institucional D.P.D.I.
Dirección Nacional de Aduanas



TETÁ REKO
POTIRÁ
Námbayáña

Secretaría
NACIONAL
ANTICORRUPCIÓN

■ TETÁ REKUÁI
■ GOBIERNO NACIONAL

Paraguái
tetãguáña
mba'e

Secretaría Nacional Anticorrupción

Dirección de Capacitación

Certificado de Participación

Por la presente, expedimos el siguiente certificado de participación de la Señorita **Margarita Martínez** con C.I. N° 4.086.033; funcionaria de la Dirección Nacional de Aduanas a la actividad denominada; **"Presentación del Portal de Transparencia de la SENAC y directrices de transparencia activa para el ejercicio fiscal 2022- Parte II"**, dirigido a funcionarios responsables de las Unidades de Transparencia y Anticorrupción U.T.A.s, de las diferentes instituciones públicas; que fuera llevada a cabo en fecha 03 de febrero de 2022, con una duración de 3.30 minutos; organizado por la Secretaría Nacional Anticorrupción, a cargo de la Dirección General de Prevención y Transparencia D.G.P.T.

Sin otro particular, se expide la presente para lo que hubiere lugar; a los catorce días del mes de junio del año 2022.

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Carolina Ramirez Paez

Directora de Capacitación

Secretaría Nacional Anticorrupción



Lic. Margarita Martínez
Departamento de Integridad
Dirección Nacional de Aduanas



TETĀ REKO
POTĀRA
Nānshyhytu
Secretaría
NACIONAL
ANTICORRUPCIÓN

■ TETĀ REKUĀI
■ GOBIERNO NACIONAL

Paraguái
tetãguarã
mba'e

Secretaría Nacional Anticorrupción
Dirección de Capacitación

Certificado de Participación

Por la presente, expedimos el siguiente certificado de participación de la Señorita **Rocio Genez** con **C.I. N° 4.486.526**; funcionaria de la Dirección Nacional de Aduanas a la actividad denominada; **"Presentación del Portal de Transparencia de la SENAC y directrices de transparencia activa para el ejercicio fiscal 2022- Parte II"**, dirigido a funcionarios responsables de las Unidades de Transparencia y Anticorrupción U.T.A.s, de las diferentes instituciones públicas; que fuera llevada a cabo en fecha 03 de febrero de 2022, con una duración de 3.30 minutos; organizado por la Secretaría Nacional Anticorrupción, a cargo de la Dirección General de Prevención y Transparencia D.G.P.T.

Sin otro particular, se expide la presente para lo que hubiere lugar; a los catorce días del mes de junio del año 2022.

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Carolina Ramirez Paez
Directora de Capacitación
Secretaría Nacional Anticorrupción



Margarita Martinez
Margarita Martinez
Departamento de Integración Institucional D.P.D.I.
Dirección Nacional de Aduanas

COMPONENTE 2

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

EVIDENCIAS

CUMPLIMIENTO PRIMER SEMESTRE 2022



Abog. Carlos G. Dávalos
JEFE
Departamento de Asuntos Internos
Dirección Nacional de Aduanas

NUESTRO COMPROMISO ÉTICO

RESPECTO: "Cumplimos el deber de investigar hechos irregulares y reconocemos las distintas formas de pensar y características operativas de los compañeros, aceptando su actuar dentro del marco de la ley, a fin de realizar informes objetivos que no quebranten sus derechos"

Departamento de Asuntos Internos
Edificio ARASA II – 8° Piso – Oficina 819
Benjamín Constant 973 c/ Colón – Teléfono: 413-4253

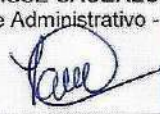
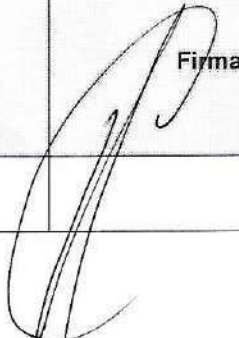
DEPENDENCIA:		SECRETARÍA DE RELACIONES PÚBLICAS Y COMUNICACIÓN – DIVISIÓN CAR DIRECCIÓN DE GABINETE					
NOMBRE DEL INDICADOR:		% de respuestas a denuncias otorgadas en el plazo de 8 días hábiles.					
CATEGORÍA	Estratégico	De Desempeño del Personal		De Gestión de Ética e Integridad			
	De Gestión por Proceso	Misional		Macroproceso:	Gestión de Comunicación		
		Estratégico	X	Proceso:	Comunicación Interna y Externa		
		Apoyo		Subproceso:	Atención a Denuncias, Reclamos, Sugerencias y Consultas		
		Evaluación		Procedimiento:	PO_RPC_01	Rev.:	10
OBJETIVO QUE SE MIDE:		Estratégico					
FORMULA:	Cantidad de respuestas al usuario/ciudadano de denuncias, reclamos, sugerencias y consultas otorgadas en 8 días hábiles en el año t)			MODALIDAD DEL PERIODO:	Mensual	X	
	Cantidad de denuncias, reclamos, sugerencias y consultas recibidas con 8 días hábiles de antigüedad o más en el año t) * 100				Trimestral		
					Semestral		
					Anual		
META:	100%						
FUENTE DE INFORMACIÓN:		Sistema de Quejas y Reclamos – (SQR)		RESPONSABLE DEL INDICADOR:	DIVISIÓN: CAR SRPC-DG		
MEDICIÓN (FECHA O PERIODO):		MAYO/2022					
VALOR DE LAS VARIABLES:		Numerador:	3	ACUMULADO: Enero a Mayo 2022	11		
		Denominador:	3				
RESULTADO ALCANZADO:		100%					
JUSTIFICACION:		-o-					
PLAN DE ACCIÓN							
ANÁLISIS	ACCIÓN A SEGUIR:	-o-					
	PLAZO:	-o-					
	RESPONSABLE:	-o-					
	SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACIÓN (ACCIONES PROPUESTAS PERIODO ANTERIOR):						
	ACCIÓN:	-o-					
	PLAZO:	-o-					
	RESPONSABLE:	-o-					

Elaborado por: Lic. YANISSE CÁCERES Asistente Administrativo – CAR 	Firma	Aprobado por 	Firma
Responsable: Lic. ESTELA MIRANDA Jefa - SRPC		Lic. ESTEBAN CARDOZO Director de Gabinete	

DEPENDENCIA:		SECRETARÍA DE RELACIONES PÚBLICAS Y COMUNICACIÓN – DIVISIÓN CAR DIRECCIÓN DE GABINETE					
NOMBRE DEL INDICADOR:		% de respuestas a denuncias otorgadas en el plazo de 8 días hábiles.					
CATEGORÍA	Estratégico	De Desempeño del Personal		De Gestión de Ética e Integridad			
	De Gestión por Proceso	Misional		Macroproceso:	Gestión de Comunicación		
		Estratégico	X	Proceso:	Comunicación Interna y Externa		
		Apoyo		Subproceso:	Atención a Denuncias, Reclamos, Sugerencias y Consultas		
		Evaluación		Procedimiento:	PO_RPC_01	Rev.:	10
OBJETIVO QUE SE MIDE:		Estratégico					
FORMULA:	Cantidad de respuestas al usuario/ciudadano de denuncias, reclamos, sugerencias y consultas otorgadas en 8 días hábiles en el año t)			MODALIDAD DEL PERIODO:	Mensual	X	
	Cantidad de denuncias, reclamos, sugerencias y consultas recibidas con 8 días hábiles de antigüedad o más en el año t) * 100				Trimestral		
					Semestral		
					Anual		
META:	100%						
FUENTE DE INFORMACIÓN:		Sistema de Quejas y Reclamos – (SQR)		RESPONSABLE DEL INDICADOR:	DIVISIÓN: CAR SRPC-DG		
MEDICIÓN (FECHA O PERIODO):		MAYO/2022					
VALOR DE LAS VARIABLES:		Numerador:	3	ACUMULADO:	Enero a Mayo 2022		
		Denominador:	3		11		
RESULTADO ALCANZADO:		100%					
JUSTIFICACION:		-o-					
PLAN DE ACCIÓN							
ANÁLISIS	ACCIÓN A SEGUIR:	-o-					
	PLAZO:	-o-					
	RESPONSABLE:	-o-					
	SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACIÓN (ACCIONES PROPUESTAS PERIODO ANTERIOR):						
	ACCIÓN:	-o-					
	PLAZO:	-o-					
	RESPONSABLE:	-o-					

Elaborado por: Lic. YANISSE CÁCERES Asistente Administrativo – CAR 	Firma	Aprobado por 	Firma
Responsable: Lic. ESTELA MIRANDA Jefa - SRPC 		Lic. ESTEBAN CARDOZO Director de Gabinete 	

DEPENDENCIA:		SECRETARÍA DE RELACIONES PÚBLICAS Y COMUNICACIÓN – DIVISIÓN CAR DIRECCIÓN DE GABINETE					
NOMBRE DEL INDICADOR:		% de respuestas otorgadas en el plazo de 3 días hábiles.					
CATEGORÍA	Estratégico	De Desempeño del Personal		De Gestión de Ética e Integridad			
	De Gestión por Proceso	Misional		Macroproceso:	Gestión de Comunicación		
		Estratégico	X	Proceso:	Comunicación Interna y Externa		
		Apoyo		Subproceso:	Atención a Denuncias, Reclamos, Sugerencias y Consultas		
		Evaluación		Procedimiento:	PO_RPC_01	Rev.:	10
OBJETIVO QUE SE MIDE:		Estratégico					
FORMULA:	Cantidad de respuestas al usuario/ciudadano de denuncias, reclamos, sugerencias y consultas otorgadas en 3 días hábiles en el año t)			MODALIDAD DEL PERIODO:	Mensual	X	
	Cantidad de denuncias, reclamos, sugerencias y consultas recibidas con 3 días hábiles de antigüedad o más en el año t) * 100				Trimestral		
					Semestral		
					Anual		
META:	100%						
FUENTE DE INFORMACIÓN:		Sistema de Quejas y Reclamos – (SQR)		RESPONSABLE DEL INDICADOR:	DIVISIÓN: CAR SRPC-DG		
MEDICIÓN (FECHA O PERIODO):		JUNIO/2022					
VALOR DE LAS VARIABLES:		Numerador:		30	ACUMULADO: Enero a Junio 2022	202	
		Denominador:		30			
RESULTADO ALCANZADO:		100%					
JUSTIFICACION:		-o-					
PLAN DE ACCIÓN							
ANÁLISIS	ACCIÓN A SEGUIR:		-o-				
	PLAZO:		-o-				
	RESPONSABLE:		-o-				
	SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACIÓN (ACCIONES PROPUESTAS PERIODO ANTERIOR):						
	ACCIÓN:		-o-				
	PLAZO:		-o-				
	RESPONSABLE:		-o-				

Elaborado por: Lic. YANISSE CÁCERES Asistente Administrativo - CAR 		Aprobado por: 
Responsable: Lic. ESTELA MIRANDA Jefa - SRPC		Lic. ESTEBAN CARDOZO Director de Gabinete

DEPENDENCIA:		SECRETARÍA DE RELACIONES PÚBLICAS Y COMUNICACIÓN – DIVISIÓN CAR DIRECCIÓN DE GABINETE					
NOMBRE DEL INDICADOR:		% de respuestas a denuncias otorgadas en el plazo de 8 días hábiles .					
CATEGORÍA	Estratégico		De Desempeño del Personal			De Gestión de Ética e Integridad	
	De Gestión por Proceso		Misional		Macroproceso:	Gestión de Comunicación	
			Estratégico	X	Proceso:	Comunicación Interna y Externa	
			Apoyo		Subproceso:	Atención a Denuncias, Reclamos, Sugerencias y Consultas	
			Evaluación		Procedimiento:	PO_RPC_01	Rev.:
OBJETIVO QUE SE MIDE:		Estratégico					
FORMULA:	Cantidad de respuestas al usuario/ciudadano de denuncias, reclamos, sugerencias y consultas otorgadas en 8 días hábiles en el año t)				MODALIDAD DEL PERIODO:	Mensual	X
	Cantidad de denuncias, reclamos, sugerencias y consultas recibidas con 8 días hábiles de antigüedad o más en el año t) * 100					Trimestral	
						Semestral	
						Anual	
META:	100%						
FUENTE DE INFORMACIÓN:		Sistema de Quejas y Reclamos – (SQR)		RESPONSABLE DEL INDICADOR:		DIVISIÓN: CAR SRPC-DG	
MEDICIÓN (FECHA O PERIODO):		JUNIO/2022					
VALOR DE LAS VARIABLES:		Numerador:		0	ACUMULADO: Enero a Junio 2022	11	
		Denominador:		0			
RESULTADO ALCANZADO:		100%					
JUSTIFICACION:	-o-						
PLAN DE ACCIÓN							
ANÁLISIS	ACCIÓN A SEGUIR:		-o-				
	PLAZO:		-o-				
	RESPONSABLE:		-o-				
	SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACIÓN (ACCIONES PROPUESTAS PERIODO ANTERIOR):						
	ACCIÓN:		-o-				
	PLAZO:		-o-				
	RESPONSABLE:		-o-				
Elaborado por: Lic. YANISSE CÁCERES Asistente Administrativo – CAR		Firma		Aprobado por		Firma	
Responsable: Lic. ESTELA MIRANDA Jefa - SRPC		Firma		Lic. ESTEBAN CARDOZO Director de Gabinete			

	REPORTE MENSUAL ATENCIÓN A DENUNCIAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y CONSULTAS (PO_RPC_01)	FL_RPC_02 Rev.: 03	
--	--	-------------------------------	---

SECRETARÍA DE RELACIONES PÚBLICAS Y COMUNICACIÓN
DIVISIÓN: **CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS – (CAR)**
DIRECCIÓN DE GABINETE

MES/AÑO: ENERO/2021

Nº	SQR Ticket Nº:	Denuncias, Reclamos, Sugerencias y consultas:	Recibido de:	Departamento Afectado:	Fecha Abierta:	Resultado del Tratamiento:	Fecha de Cierre:
1	3029	CONSULTA	USUARIO	DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS	04/01/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	04/01/22
2	3030	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	10/01/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	10/01/22
3	3031	CONSULTA	USUARIO	DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS	12/01/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	20/01/22
4	3032	DENUNCIA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	14/01/22	LA DENUNCIA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	14/01/22
5	3033	DENUNCIA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	14/01/22	LA DENUNCIA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	1/01/22
6	3034	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	16/01/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	20/01/22
7	3035	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	17/01/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	17/01/22
8	3036	RECLAMO	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	18/01/22	EL RECLAMO FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	18/01/22
9	3037	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	04/01/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	05/01/22



10	3038	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	30/12/21	LA CONSULTA FUE ATENDIDO POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	05/01/22
11	3039	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	05/01/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	06/01/22
12	3040	CONSULTA	USUARIO	DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS	10/01/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDO POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	11/01/22
13	3041	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	11/01/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	13/01/22
14	3042	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	10/01/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	12/01/22
15	3043	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	14/01/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	20/01/22
16	3044	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	13/01/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	20/01/22
17	3045	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	21/01/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	21/01/22
18	3046	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	18/01/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	20/01/22
19	3047	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	18/01/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	20/01/22
20	3048	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	19/01/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	20/01/22
21	3049	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	20/01/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	21/01/22
22	3050	CONSULTA	USUARIO	DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS	21/01/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO	21/01/22



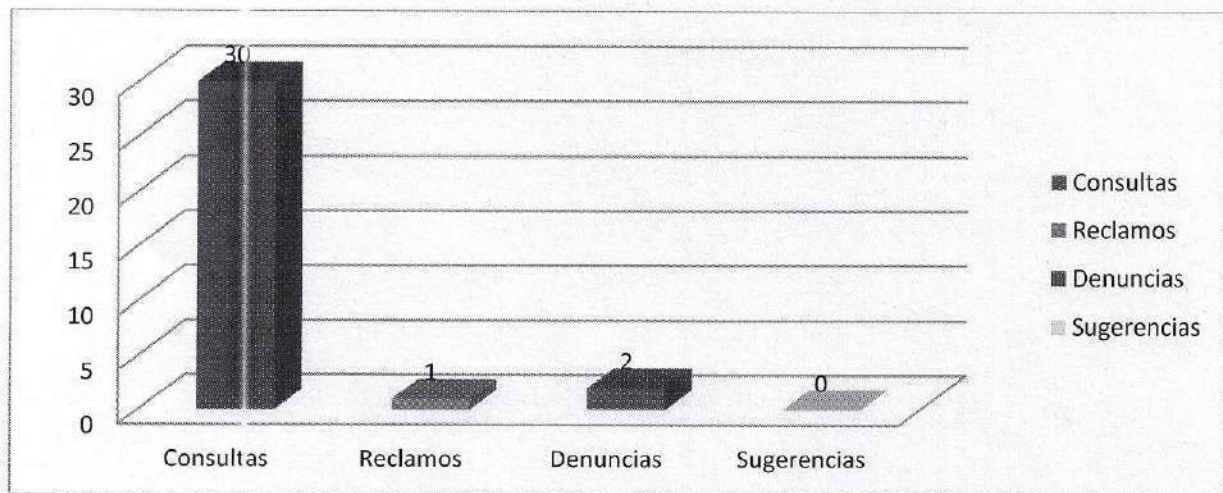
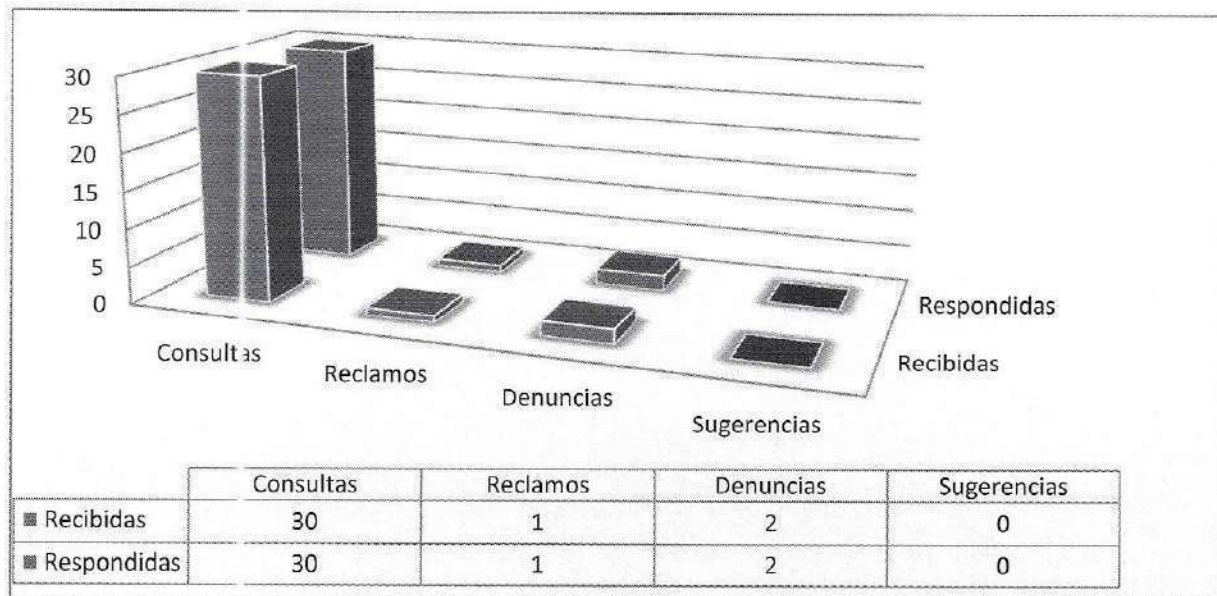
[Handwritten signature] 2

			USUARIO			DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	
23	3051	CONSULTA	USUARIO	DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS	24/01/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	26/01/22
24	3052	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	24/01/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	25/01/22
25	3053	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	23/01/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	24/01/22
26	3054	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	22/01/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	24/01/22
27	3055	CONSULTA	USUARIO	DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS	21/01/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	24/01/22
28	3056	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	27/01/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	27/01/22
29	3057	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	26/01/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	27/01/22
30	3058	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	25/01/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	26/01/22
31	3059	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	25/01/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	25/01/22
32	3060	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	30/01/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	31/01/22
33	3061	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	30/01/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	31/01/22



CUADRO ESTADÍSTICO COMPARATIVO

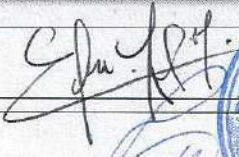
“CANTIDAD DE REPORTES RECIBIDAS Y RESPONDIDAS”



OBSERVACIONES: % Indicador:

Cantidad de respuestas al usuario/ciudadano otorgadas en 8 días hábiles: 100%

Cantidad de respuestas al usuario/ciudadano otorgadas en 3 días hábiles: 100%

Elaborado por: María Elena Aguilera	Firma: 	Fecha: 07/02/2022
Responsable: Lic. Estela Miranda	Firma: 	Fecha: 07/02/2022





INDICADORES DE GESTIÓN
ATENCIÓN A DENUNCIAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y CONSULTAS
MES: ENERO/2022
(PO_RPC_01)



Tiempo máximo para la entrega de respuestas al usuario/ciudadano: Tres (3) días hábiles para Consultas, Reclamos y Sugerencias

Tiempo máximo para la entrega de respuestas al usuario/ciudadano: Ocho (8) días hábiles para Denuncias

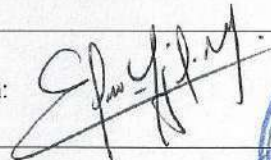
Nº	SQR TICKET Nº	DENUNCIAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y CONSULTAS	ÁREA AFECTADA	FECHA ABIERTA	RESULTADO DEL TRATAMIENTO	TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS
1	3029	CONSULTA	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	04/01/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	1
2	3030	CONSULTA	DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS	10/01/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	3
3	3031	CONSULTA	DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS	12/01/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	3
4	3032	DENUNCIA	DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS	14/01/22	LA DENUNCIA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	1
5	3033	DENUNCIA	DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS	14/01/22	LA DENUNCIA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	1
6	3034	CONSULTA	DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS	16/01/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	3
7	3035	CONSULTA	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	17/01/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	1
8	3036	RECLAMO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	18/01/22	EL RECLAMO FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	2
9	3037	CONSULTA	DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS	04/01/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	1
10	3038	CONSULTA	DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS	30/12/21	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	2
11	3039	CONSULTA	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	05/01/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	1
12	3040	CONSULTA	DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS	10/01/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	1
13	3041	CONSULTA	DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS	11/01/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	1

INDICADORES DE GESTIÓN
ATENCIÓN A DENUNCIAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y CONSULTAS
MES: ENERO/2022
(PO_RPC_01)

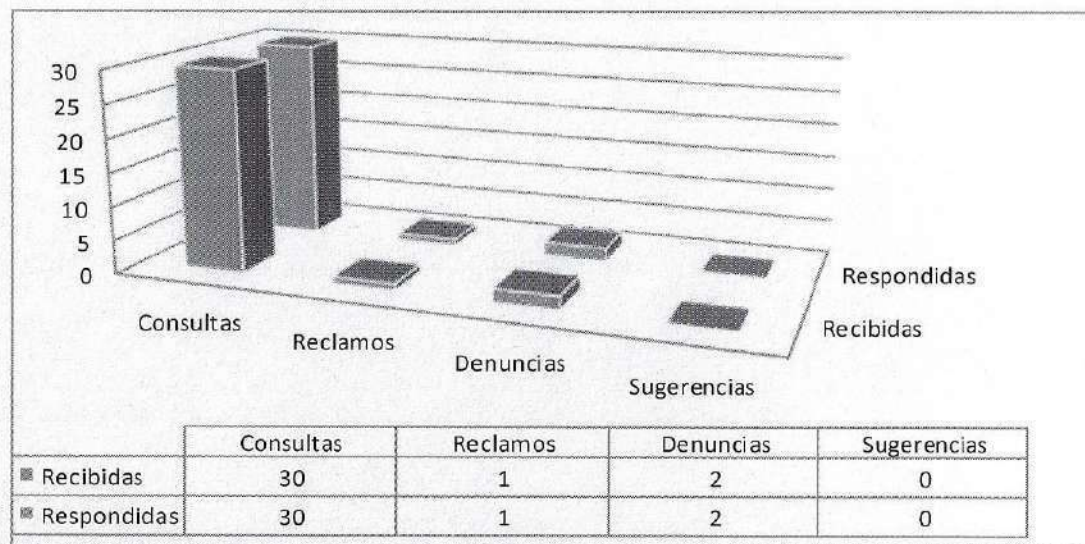
14	3042	CONSULTA	DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS	10/01/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	2
15	3043	CONSULTA	DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS	14/01/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	3
16	3044	CONSULTA	DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS	13/01/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	3
17	3045	CONSULTA	DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS	21/01/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	1
18	3046	CONSULTA	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	18/01/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	2
19	3047	CONSULTA	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	18/01/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	2
20	3048	CONSULTA	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	19/01/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	1
21	3049	CONSULTA	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	20/01/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	1
22	3050	CONSULTA	DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS	21/01/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	1
23	3051	CONSULTA	DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS	24/01/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	2
24	3052	CONSULTA	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	24/01/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	1
25	3053	CONSULTA	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	23/01/01	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	1
26	3054	CONSULTA	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	22/01/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	3
27	3055	CONSULTA	DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS	21/01/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	2

	INDICADORES DE GESTIÓN ATENCIÓN A DENUNCIAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y CONSULTAS MES: ENERO/2022 (PO_RPC_01)	
---	---	---

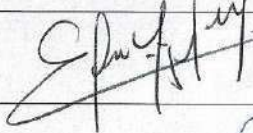
28	3056	CONSULTA	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	27/01/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	1
29	3057	CONSULTA	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	26/01/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	1
30	3058	CONSULTA	DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS	25/01/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	1
31	3059	CONSULTA	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	25/01/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	1
32	3060	CONSULTA	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	30/01/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	1
33	3061	CONSULTA	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	30/01/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	1
TOTAL DE TIEMPO DE RESPUESTA:						52
PROMEDIO DE TIEMPO DE RESPUESTA POR CADA HECHO:						1

Elaborado por: María Elena Aguilera , Encargada División Centro de Atención y Reclamos – CAR Secretaría de Relaciones Públicas y Comunicación	Firma:   Fecha: 07/02/2022
Responsable: Lic. Estela Miranda , Jefa Secretaría de Relaciones Públicas y Comunicación DIRECCIÓN DE GABINETE	Firma:  Fecha: 07/02/2022

CUADRO COMPARATIVO
“CANTIDAD DE SALIDAS Y REPORTES”



OBSERVACIONES: % Indicador:
 Cantidad de respuestas al usuario/ciudadano otorgadas en 8 días hábiles: 100%
 Cantidad de respuestas al usuario/ciudadano otorgadas en 3 días hábiles: 100%

Elaborado por: María Elena Aguilera	Firma: 	Fecha: 07/02/2022
Responsable: Lic. Estela Miranda	Firma: 	Fecha: 07/02/2022



SECRETARÍA DE RELACIONES PÚBLICAS Y COMUNICACIÓN
DIVISIÓN: CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS – (CAR)
DIRECCIÓN DE GABINETE

MES/AÑO: FEBRERO/2022

N°	*SQR: Ticket N°: *CC: car@aduana.gov.py	Denuncias, Reclamos, Sugerencias y consultas:	Recibido de:	Departamento Afectado:	Fecha Abierta:	Resultado del Tratamiento:	Fecha de Cierre:
1	3062 SQR	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	03/02/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	04/02/22
2	3063 CC	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	04/02/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	04/02/22
3	3064 CC	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	01/02/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	04/02/22
4	3065 CC	RECLAMO	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	02/02/22	EL RECLAMO FUE ATENDIDO POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	04/02/22
5	3066 CC	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	02/02/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	04/02/22
6	3067 CC	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	03/02/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	04/02/22
7	3068 CC	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	03/02/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	04/02/22
8	3069 CC	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	02/02/22	EL RECLAMO FUE ATENDIDO POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	09/02/22
9	3070 CC	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	07/02/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	09/02/22



10	3071 CC	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	07/02/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDO POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	09/02/22
11	3072 CC	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	08/02/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	09/02/22
12	3073 CC	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	07/02/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDO POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	09/02/22
13	3074 CC	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	08/02/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	09/02/22
14	3075 SQR	DENUNCIA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	11/02/22	LA DENUNCIA FUE DERIVADA AL DPTO. DE ASUNTOS INTERNOS.	22/02/22
15	3076 SQR	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	15/02/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	17/02/22
16	3077 SQR	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	19/02/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	21/02/22
17	3078 SQR	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	19/02/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	21/02/22
18	3079 SQR	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	20/02/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	22/02/22
19	3080 SQR	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	23/02/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	25/02/22
20	3081 CC	RECLAMO	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	20/02/22	EL RECLAMO FUE ATENDIDO POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	24/02/22
21	3082 CC	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	23/02/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	25/02/22
22	3083 CC	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	23/02/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	25/02/22



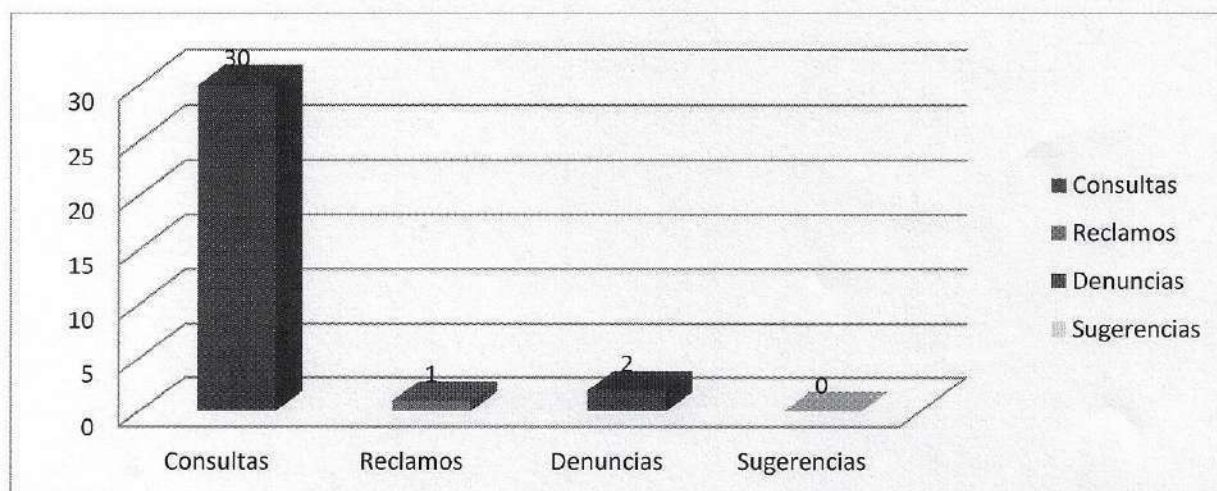
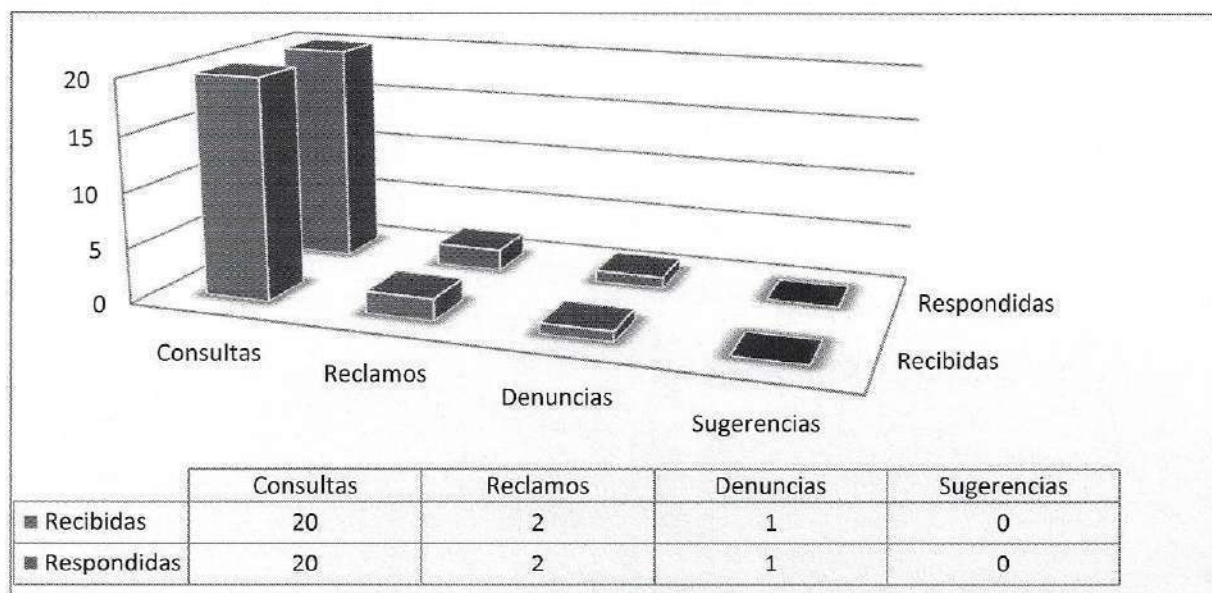
						DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	
23	3084 SQR	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	25/02/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	27/02/22

Elaborado por: Lic. Estela Miranda	Firma:	Fecha: 03/03/2022
Responsable: Lic. Estela Miranda , Jefa Secretaría de Relaciones Públicas y Comunicación – DIRECCIÓN DE GABINETE	Firma:	Fecha: 03/03/2022



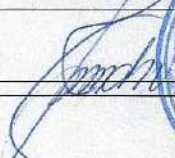
CUADRO ESTADÍSTICO COMPARATIVO

“CANTIDAD DE REPORTES RECIBIDAS Y RESPONDIDAS”
MES/AÑO: FEBRERO/2022



OBSERVACIONES: % Indicador:

Cantidad de respuestas al usuario/ciudadano otorgadas en 8 días hábiles: **100%**
 Cantidad de respuestas al usuario/ciudadano otorgadas en 3 días hábiles: **100%**

Elaborado por: Lic. Estela Miranda	Firma: 	Fecha: 03/03/2022
Responsable: Lic. Estela Miranda , Jefa Secretaría de Relaciones Públicas y Comunicación – DIRECCIÓN DE GABINETE	Firma: 	Fecha: 03/03/2022



Tiempo máximo para la entrega de respuestas al usuario/ciudadano: Tres (3) días hábiles para Consultas, Reclamos y Sugerencias

Tiempo máximo para la entrega de respuestas al usuario/ciudadano: Ocho (8) días hábiles para Denuncias

MES: FEBRERO/2022

% INDICADORES:

Cantidad de respuestas al usuario/ciudadano otorgadas en 8 días hábiles: **100%**

Cantidad de respuestas al usuario/ciudadano otorgadas en 3 días hábiles: **100%**

N°	SQR: Ticket N° Correo: car@aduana.gov.py	DENUNCIAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y CONSULTAS	ÁREA AFECTADA	FECHA ABIERTA	RESULTADO DEL TRATAMIENTO	TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS
1	3062 SQR	CONSULTA	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	03/02/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	1
2	3063 CC	CONSULTA	DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS	04/02/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	1
3	3064 CC	CONSULTA	DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS	01/02/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	3
4	3065 CC	RECLAMO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	02/02/22	EL RECLAMO FUE ATENDIDO POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	2
5	3066 CC	CONSULTA	DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS	02/02/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	2
6	3067 CC	CONSULTA	DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS	03/02/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	1
7	3068 CC	CONSULTA	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	03/02/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	1
8	3069 CC	CONSULTA	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	02/02/22	EL RECLAMO FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	5
9	3070 CC	CONSULTA	DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS	07/02/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	
10	3071 CC	CONSULTA	DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS	07/02/21	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	
11	3072 CC	CONSULTA	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	08/02/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	





INDICADORES DE GESTIÓN
ATENCIÓN A DENUNCIAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y CONSULTAS
(PO_RPC_01)



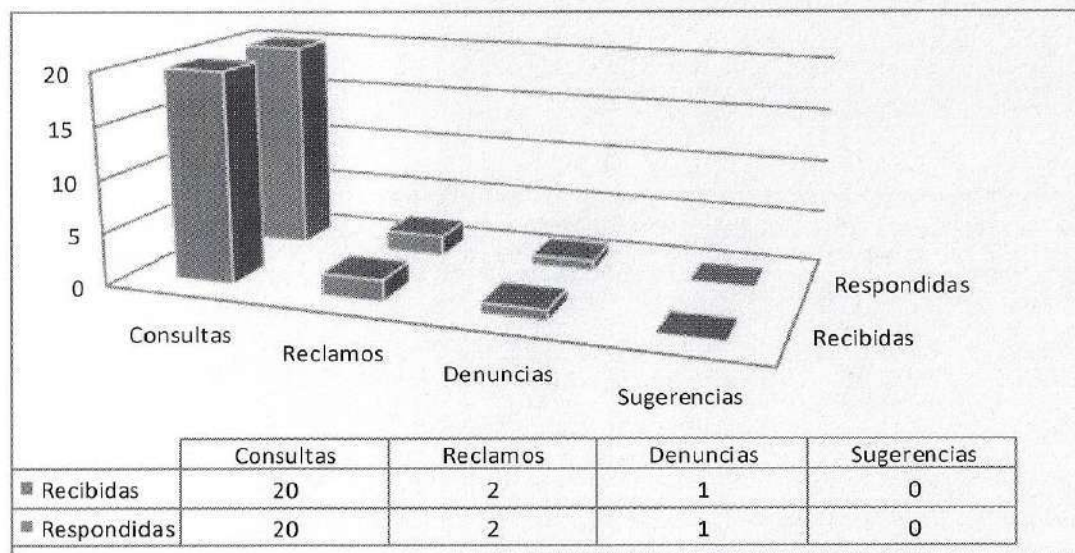
12	3073 CC	CONSULTA	DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS	07/02/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	2
13	3074 CC	CONSULTA	DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS	08/02/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	1
14	3075 SQR	DENUNCIA	DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS	11/02/22	LA DENUNCIA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	5
15	3076 SQR	CONSULTA	DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS	15/02/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	2
16	3077 SQR	CONSULTA	DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS	19/02/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	2
17	3078 SQR	CONSULTA	DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS	19/02/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	2
18	3079 SQR	CONSULTA	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	20/02/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	2
19	3080 SQR	CONSULTA	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	23/02/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	2
20	3081 CC	RECLAMO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	20/02/22	EL RECLAMO FUE ATENDIDO POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	2
21	3082 CC	CONSULTA	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	23/02/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	2
22	3083 CC	CONSULTA	DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS	23/02/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	2
23	3084 SQR	CONSULTA	DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS	25/02/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	2

TOTAL DE TIEMPO DE RESPUESTA:

PROMEDIO DE TIEMPO DE RESPUESTA POR CADA HECHO:



CUADRO COMPARATIVO
“CANTIDAD DE SALIDAS Y REPORTES”
MES: FEBRERO/2022



Elaborado por: Lic. Estela Miranda	Firma: 	Fecha: 03/03/2022
Responsable: Lic. Estela Miranda, Jefa Secretaría de Relaciones Públicas y Comunicación DIRECCIÓN DE GABINETE	Firma: 	Fecha: 03/03/2022

SECRETARÍA DE RELACIONES PÚBLICAS Y COMUNICACIÓN
DIVISIÓN: CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS – (CAR)
DIRECCIÓN DE GABINETE

MES/AÑO: MARZO/2022

N°	*SQR: Ticket N°: *CC: car@aduana.gov.py	Denuncias, Reclamos, Sugerencias y consultas:	Recibido de:	Departamento Afectado:	Fecha Abierta:	Resultado del Tratamiento:	Fecha de Cierre:
1	3085 SQR	DENUNCIA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	03/03/22	LA DENUNCIA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	03/03/22
2	3086 CC	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	02/02/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	02/03/22
3	3087 CC	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	03/03/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	04/03/22
4	3088 SQR	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	03/03/22	EL RECLAMO FUE ATENDIDO POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	04/03/22
5	3089 SQR	DENUNCIA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	03/03/22	LA DENUNCIA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	04/03/22
6	3090 CC	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	04/03/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	07/03/22
7	3091 SQR	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	04/03/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	04/03/22
8	3092 CC	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	07/03/22	EL RECLAMO FUE ATENDIDO POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	07/03/22
9	3093 CC	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	07/03/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	07/03/22



10				DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	08/03/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDO POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	09/03/22
	3094 SQR	CONSULTA	USUARIO				
11			USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	08/03/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	09/03/22
	3095 CC	CONSULTA					
12				DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	09/03/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDO POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	09/03/22
	3096 CC	CONSULTA	USUARIO				
13			USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	09/03/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	09/03/22
	3097 CC	CONSULTA					
14			USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	10/03/22	LA CONSULTA FUE DERIVADA AL DPTO. DE ASUNTOS INTERNOS.	10/03/22
	3098 CC	CONSULTA					
15			USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	10/03/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	10/03/22
	3099 CC	CONSULTA					
16			USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	11/03/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	11/03/22
	3100 CC	CONSULTA					
17			USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	10/03/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	11/03/22
	3101 CC	CONSULTA					
18			USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	14/03/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	15/03/22
	3102 SQR	CONSULTA					
19				DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	14/03/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	14/03/22
	3103 CC	CONSULTA	USUARIO				
20			USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	14/03/22	EL RECLAMO FUE ATENDIDO POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	15/03/22
	3104 CC	CONSULTA					
21			USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	15/03/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	21/03/22
	3105 CC	CONSULTA					
22			USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	15/03/22	EL RECLAMO FUE ATENDIDO POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	15/03/22
	3106 SQR	RECLAMO					



						DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	
23	3107 SQR	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	15/03/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	15/03/22
24	3108 CC	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	16/03/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	16/03/22
25	3109 SQR	RECLAMO	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	16/03/22	EL RECLAMO FUE ATENDIDO POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	17/03/22
26	3110 CC	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	17/03/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	17/03/22
27	3111 CC	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	17/03/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	17/03/22
28	3112 CC	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	17/03/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	18/03/22
29	3113 CC	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	18/03/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	18/03/22
30	3114 SQR	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	18/03/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	19/03/22
31	3115 CC	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	18/03/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	18/03/22
32	3116 CC	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	21/03/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	21/03/22
33	3117 CC	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	22/03/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	22/03/22
34	3118 CC	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	23/03/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	23/03/22

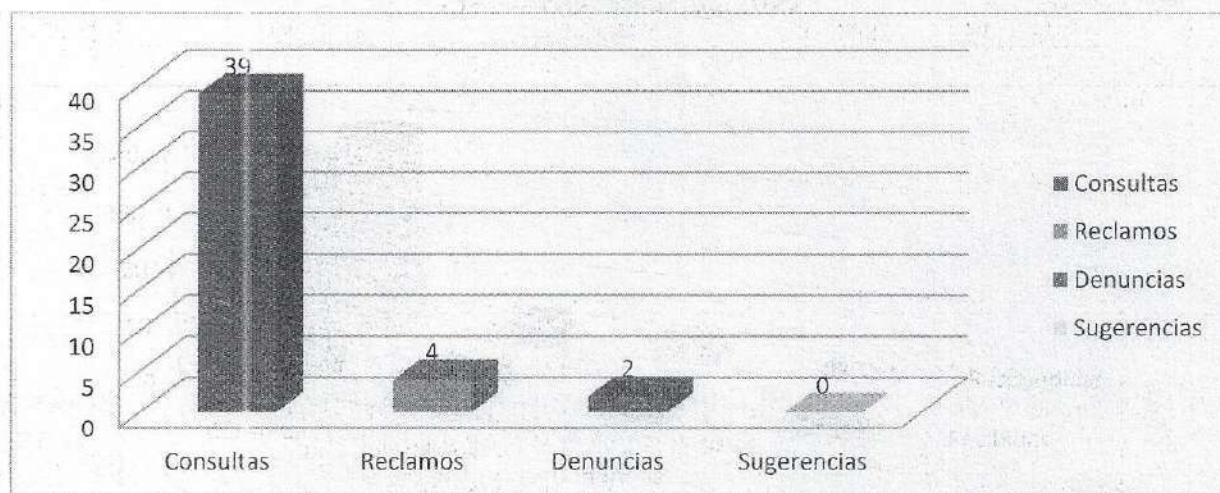
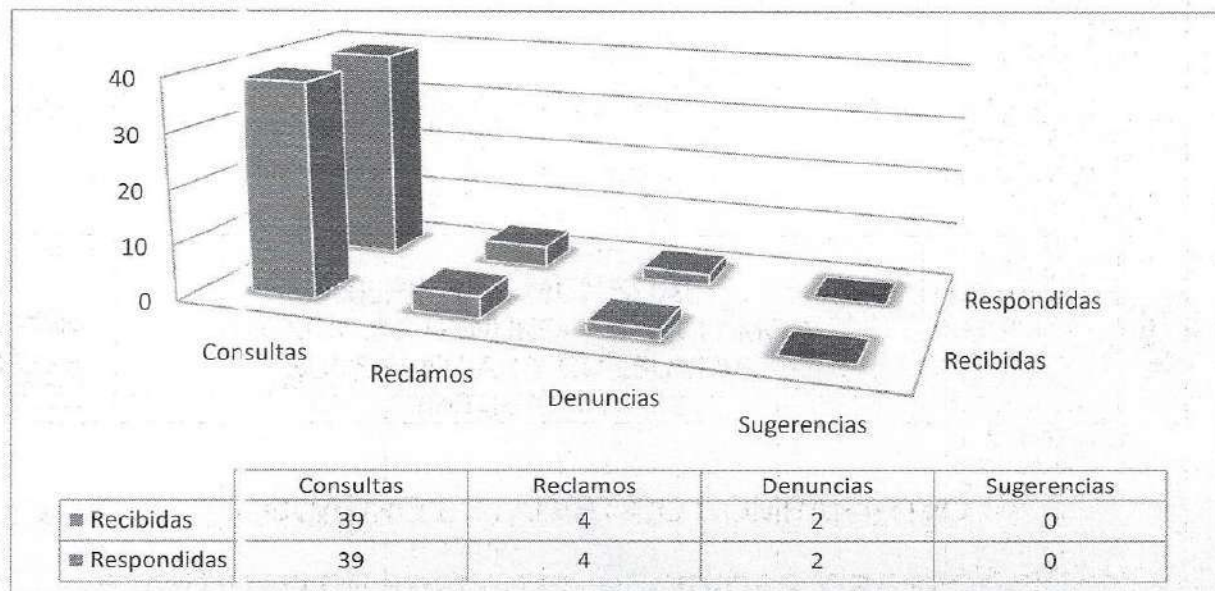


35			USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	23/03/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	24/03/22
	3119 CC	CONSULTA					
36			USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	24/03/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	24/03/22
	3120 CC	CONSULTA					
37			USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	24/03/22	EL RECLAMO FUE ATENDIDO POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	25/03/22
	3121 SQR	RECLAMO					
38			USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	24/03/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	24/03/22
	3122 SQR	CONSULTA					
39			USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	25/03/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	27/03/22
	3123 SQR	CONSULTA					
40			USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	25/03/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	25/03/22
	3124 CC	CONSULTA					
41			USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	30/03/22	EL RECLAMO FUE ATENDIDO POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	30/03/22
	3125 SQR	RECLAMO					
42			USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	28/03/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	31/03/22
	3126 SQR	CONSULTA					
43			USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	31/03/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	31/03/22
	3127 SQR	CONSULTA					
44			USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	31/03/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	31/03/22
	3128 SQR	CONSULTA					
45			USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	31/03/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	31/03/22
	3129 SQR	CONSULTA					



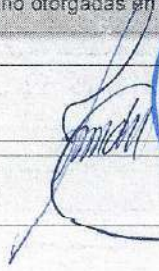
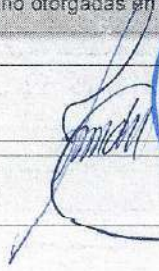
CUADRO ESTADÍSTICO COMPARATIVO

“CANTIDAD DE REPORTES RECIBIDAS Y RESPONDIDAS”
MES/AÑO: MARZO/2022



OBSERVACIONES: % Indicador:

*Cantidad de respuestas al usuario/ciudadano otorgadas en 8 días hábiles: 100% Cumplido
 *Cantidad de respuestas al usuario/ciudadano otorgadas en 3 días hábiles: 100% Cumplido

Elaborado por: Lic. Estela Miranda	Firma: 	Fecha: 05/04/2022
Responsable: Lic. Estela Miranda, Jefa Secretaría de Relaciones Públicas y Comunicación – DIRECCIÓN DE GABINETE	Firma: 	Fecha: 05/04/2022



Tiempo máximo para la entrega de respuestas al usuario/ciudadano: Tres (3) días hábiles para Consultas, Reclamos y Sugerencias

Tiempo máximo para la entrega de respuestas al usuario/ciudadano: Ocho (8) días hábiles para Denuncias

MES: **MARZO/2022**

% INDICADORES:

Cantidad de respuestas al usuario/ciudadano otorgadas en 8 días hábiles: **100%**

Cantidad de respuestas al usuario/ciudadano otorgadas en 3 días hábiles: **100%**

Nº	SQR: Ticket Nº Correo: car@aduana.gov.py	DENUNCIAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y CONSULTAS	ÁREA AFECTADA	FECHA ABIERTA	RESULTADO DEL TRATAMIENTO	TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS
1	3085 SQR	DENUNCIA	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	03/02/22	LA DENUNCIA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	1
2	3086 CC	CONSULTA	DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS	04/02/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	1
3	3087 CC	CONSULTA	DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS	01/02/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	2
4	3088 SQR	CONSULTA	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	02/02/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	2
5	3089 SQR	DENUNCIA	DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS	02/02/22	LA DENUNCIA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	2
6	3090 CC	CONSULTA	DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS	03/02/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	1
7	3091 SQR	CONSULTA	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	03/02/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	1
8	3092 CC	CONSULTA	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	02/02/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	2
9	3093 CC	CONSULTA	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	07/02/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	2
10	3094 SQR	CONSULTA	DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS	07/02/21	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	2
11	3095 CC	CONSULTA	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	08/02/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	2
12	3096 CC	CONSULTA	DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS	07/02/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	2
13	3097 CC	CONSULTA	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	08/02/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	2



14	3098 CC	DENUNCIA	DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS	11/02/22	LA DENUNCIA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	2
15	3099 CC	CONSULTA	DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS	15/02/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	2
16	3100 CC	CONSULTA	DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS	19/02/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	2
17	3101 CC	CONSULTA	DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS	19/02/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	2
18	3102 SQR	CONSULTA	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	20/02/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	2
19	3103 CC	CONSULTA	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	23/02/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	2
20	3104 CC	CONSULTA	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	20/02/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	2
21	3105 CC	CONSULTA	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	23/02/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	2
22	3106 SQR	RECLAMO	DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS	23/02/22	EL RECLAMO FUE ATENDIDO POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	2
23	3107 SQR	CONSULTA	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	25/02/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	2
24	3108 CC	CONSULTA	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	20/02/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	2
25	3109 SQR	RECLAMO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	20/02/22	EL RECLAMO FUE ATENDIDO POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	2
26	3110 CC	CONSULTA	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	20/02/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	2
27	3111 CC	CONSULTA	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	20/02/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	2



28	3112 CC	CONSULTA	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	20/02/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	2
29	3113 CC	CONSULTA	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	20/02/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	2
30	3114 SQR	CONSULTA	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	20/02/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	2
31	3115 CC	CONSULTA	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	20/02/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	2
32	3116 CC	CONSULTA	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	20/02/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	2
33	3117 CC	CONSULTA	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	20/02/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	2
34	3118 CC	CONSULTA	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	20/02/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	2
35	3119 CC	CONSULTA	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	20/02/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	2
36	3120 CC	CONSULTA	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	20/02/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	2
37	3121 SQR	RECLAMO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	20/02/22	EL RECLAMO FUE ATENDIDO POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	2
38	3122 SQR	CONSULTA	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	20/02/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	2



39	3123 SQR	CONSULTA	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	20/02/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	2
40	3124 CC	CONSULTA	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	20/02/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	2
41	3125 SQR	RECLAMO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	20/02/22	EL RECLAMO FUE ATENDIDO POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	2
42	3126 SQR	CONSULTA	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	20/02/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	2
43	3127 SQR	CONSULTA	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	20/02/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	2
44	3128 SQR	CONSULTA	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	20/02/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	2
45	3129 SQR	CONSULTA	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	20/02/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	2

TOTAL DE TIEMPO DE RESPUESTA:

PROMEDIO DE TIEMPO DE RESPUESTA POR CADA HECHO:



	REPORTE MENSUAL ATENCIÓN A DENUNCIAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y CONSULTAS (PO_RPC_01 – Rev.: 10)	FL_RPC_02 Rev.: 03	
--	---	-----------------------	---

SECRETARÍA DE RELACIONES PÚBLICAS Y COMUNICACIÓN
DIVISIÓN: CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS – (CAR)
DIRECCIÓN DE GABINETE

MES/AÑO: ABRIL/2022

N°	*SQR: Ticket N°: *CC: car@aduana.gov.py	Denuncias, Reclamos, Sugerencias y consultas:	Recibido de:	Departamento Afectado:	Fecha Abierta:	Resultado del Tratamiento:	Fecha de Cierre:
1	3130 SQR	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	06/04/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	07/04/22
2	3131 SQR	DENUNCIA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	12/04/22	LA DENUNCIA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	12/04/22
3	3132 SQR	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	20/04/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	20/04/22
4	3133 SQR	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	21/04/22	EL RECLAMO FUE ATENDIDO POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	21/04/22
5	3134 SQR	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	22/04/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	24/04/22
6	3135 SQR	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	25/04/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	26/04/22
7	3136 SQR	RECLAMO	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	25/04/22	EL RECLAMO FUE ATENDIDO POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	27/04/22
8	3137 SQR	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	25/04/22	EL RECLAMO FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	28/04/22
9	3138 SQR	DENUNCIA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	25/04/22	LA DENUNCIA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	28/04/22

10	3139 SQR	DENUNCIA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	28/04/22	LA DENUNCIA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	30/04/22
11	3140 SQR	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	28/04/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	30/04/22
12	3141 SQR	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	29/04/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDO POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	30/04/22
13	CC	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	09/04/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	09/04/22
14	CC	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	10/04/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	10/04/22
15	CC	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	10/04/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	10/04/22
16	CC	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	11/04/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	11/04/22
17	CC	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	10/04/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	11/04/22
18	CC	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	14/04/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	15/04/22
19	CC	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	14/04/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	14/04/22
20	CC	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	14/04/22	EL RECLAMO FUE ATENDIDO POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	15/04/22
21	CC	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	15/04/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	21/04/22
22	CC	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	15/04/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	15/04/22

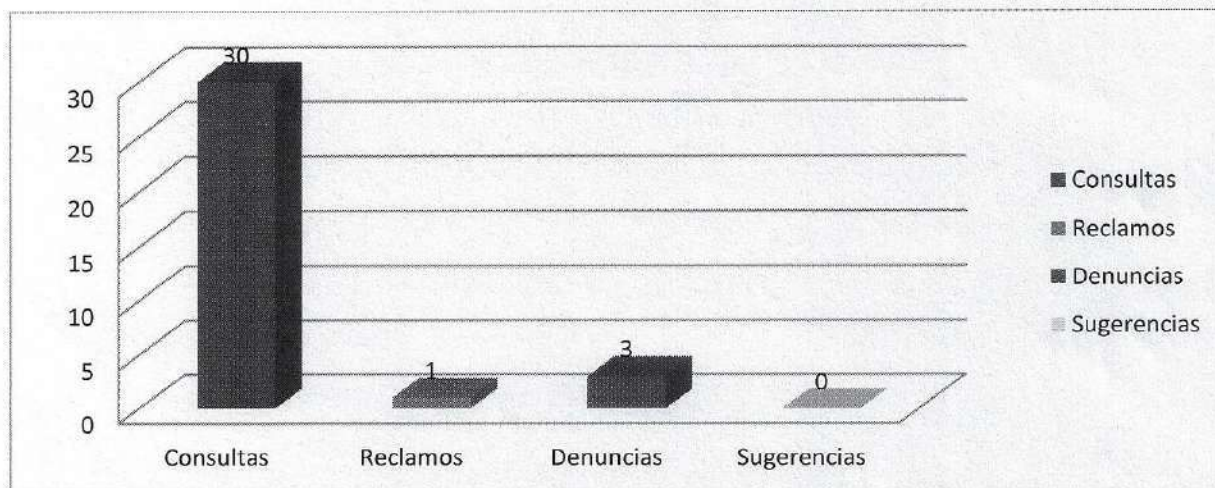
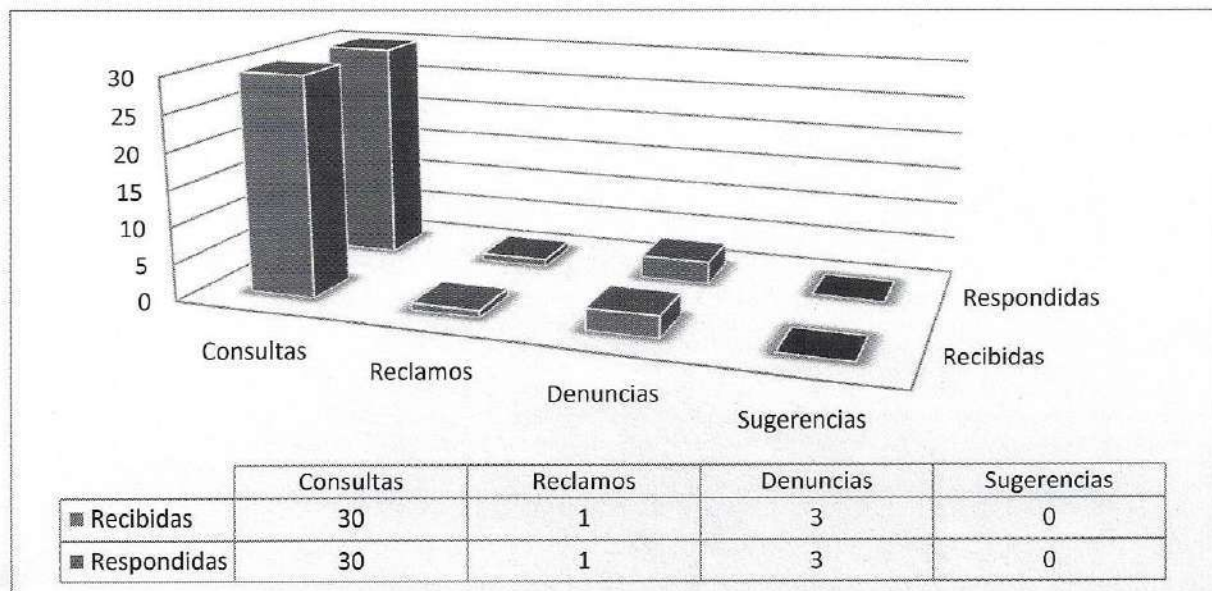


						DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	
23	CC	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	15/04/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	15/04/22
24	CC	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	16/04/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	16/04/22
25	CC	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	16/04/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	17/04/22
26	CC	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	17/04/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	17/04/22
27	CC	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	17/04/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	17/04/22
28	CC	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	17/04/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	18/04/22
29	CC	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	18/04/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	18/04/22
30	CC	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	18/04/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	19/04/22
31	CC	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	18/04/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	18/04/22
32	CC	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	21/04/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	21/04/22
33	CC	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	22/04/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	22/04/22
34	CC	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	23/04/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	23/04/22



CUADRO ESTADÍSTICO COMPARATIVO

“CANTIDAD DE REPORTES RECIBIDAS Y RESPONDIDAS” MES/AÑO: ABRIL/2022



OBSERVACIONES: % Indicador:

*Cantidad de respuestas al usuario/ciudadano otorgadas en 8 días hábiles: 100% Cumplido
 *Cantidad de respuestas al usuario/ciudadano otorgadas en 3 días hábiles: 100% Cumplido

Elaborado por: Lic. Estela Miranda	Firma: 	Fecha: 05/05/2022
Responsable: Lic. Estela Miranda, Jefa Secretaría de Relaciones Públicas y Comunicación – DIRECCIÓN DE GABINETE	Firma: 	Fecha: 05/05/2022



INDICADORES DE GESTIÓN
ATENCIÓN A DENUNCIAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y CONSULTAS
(PO_RPC_01)
Rev.: 10



Tiempo máximo para la entrega de respuestas al usuario/ciudadano: Tres (3) días hábiles para Consultas, Reclamos y Sugerencias
Tiempo máximo para la entrega de respuestas al usuario/ciudadano: Ocho (8) días hábiles para Denuncias

MES: ABRIL/2022

% INDICADORES:

Cantidad de respuestas al usuario/ciudadano otorgadas en 8 días hábiles: **100%**
Cantidad de respuestas al usuario/ciudadano otorgadas en 3 días hábiles: **100%**

Nº	SQR: Ticket N° Correo: car@aduana.gov.py	DENUNCIAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y CONSULTAS	ÁREA AFECTADA	FECHA ABIERTA	RESULTADO DEL TRATAMIENTO	TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS
1	3130 SQR	CONSULTA	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	06/04/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	1
2	3131 SQR	DENUNCIA	DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS	12/04/22	LA DENUNCIA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	1
3	3132 SQR	CONSULTA	DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS	20/04/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	1
4	3133 SQR	CONSULTA	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	21/04/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	1
5	3134 SQR	CONSULTA	DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS	22/04/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	2
6	3135 SQR	CONSULTA	DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS	25/04/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	1
7	3136 SQR	RECLAMO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	25/04/22	EL RECLAMO FUE ATENDIDO POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	2
8	3137 SQR	CONSULTA	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	25/04/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	3
9	3138 SQR	DENUNCIA	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	25/04/22	LA DENUNCIA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	3



10	3139 SQR	DENUNCIA	DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS	28/04/22	LA DENUNCIA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	2
11	3140 SQR	CONSULTA	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	28/04/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	2
12	3141 SQR	CONSULTA	DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS	29/04/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	2
13	CC	CONSULTA	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	09/04/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	1
14	CC	CONSULTA	DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS	10/04/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	1
15	CC	CONSULTA	DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS	10/04/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	1
16	CC	CONSULTA	DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS	11/04/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	1
17	CC	CONSULTA	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	10/04/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	1
18	CC	CONSULTA	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	14/04/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	1
19	CC	CONSULTA	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	14/04/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	1
20	CC	CONSULTA	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	14/04/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	1
21	CC	CONSULTA	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	15/04/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	1



22	CC	CONSULTA	DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS	15/04/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDO POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	1
23	CC	CONSULTA	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	15/04/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	1
24	CC	CONSULTA	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	16/04/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	1
25	CC	CONSULTA	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	16/03/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	1
26	CC	CONSULTA	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	17/04/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	1
27	CC	CONSULTA	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	17/04/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	1
28	CC	CONSULTA	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	17/04/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	1
29	CC	CONSULTA	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	18/04/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	1
30	CC	CONSULTA	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	18/04/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	1
31	CC	CONSULTA	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	18/04/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	1
32	CC	CONSULTA	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	21/04/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	1



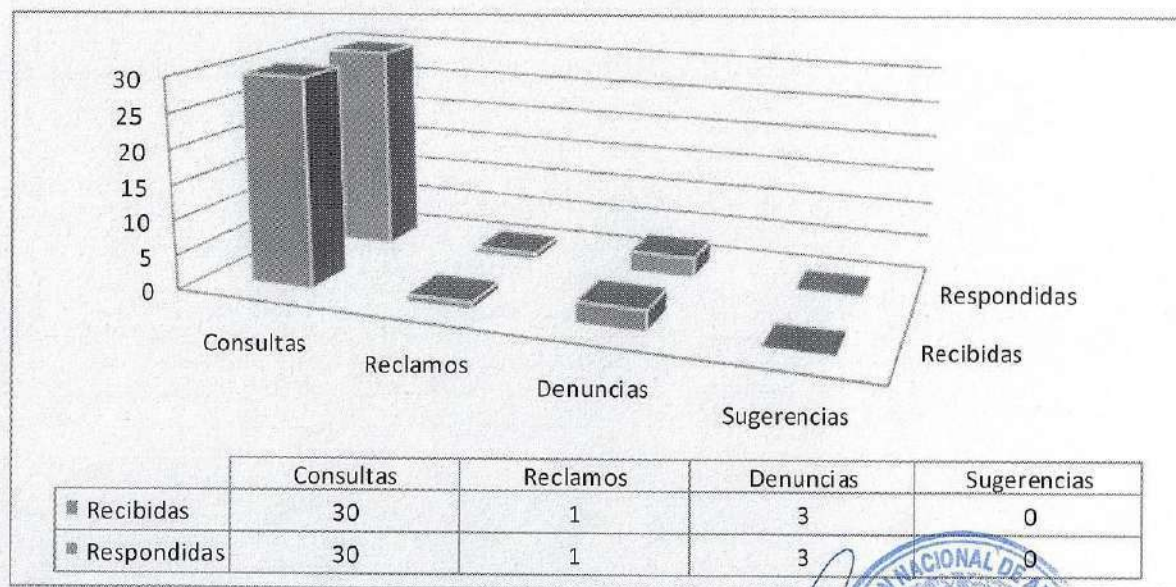
	INDICADORES DE GESTIÓN ATENCIÓN A DENUNCIAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y CONSULTAS (PO_RPC_01) Rev.:10	
---	---	---

33	CC	CONSULTA	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	22/04/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	1
34	CC	CONSULTA	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	23/04/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	1
TOTAL DE TIEMPO DE RESPUESTA:						49
PROMEDIO DE TIEMPO DE RESPUESTA POR CADA HECHO:						1,4

Elaborado por: Lic. Estela Miranda	Firma: 	Fecha: 05/05/2022
Responsable: Lic. Estela Miranda, Jefa Secretaría de Relaciones Públicas y Comunicación DIRECCIÓN DE GABINETE	Firma:	Fecha: 05/05/2022



CUADRO COMPARATIVO
“CANTIDAD DE SALIDAS Y REPORTES”
MES: ABRIL/2022



Elaborado por: Lic. Estela Miranda	Firma:	Fecha: 05/05/2022
Responsable: Lic. Estela Miranda, Jefa Secretaría de Relaciones Públicas y Comunicación DIRECCIÓN DE GABINETE	Firma:	Fecha: 05/05/2022

SECRETARÍA DE RELACIONES PÚBLICAS Y COMUNICACIÓN
 DIVISIÓN: **CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS – (CAR)**
 DIRECCIÓN DE GABINETE

MES/AÑO: MAYO/2022

N°	*SQR: Ticket N°: *CC: car@aduana.gov.py	Denuncias, Reclamos, Sugerencias y consultas:	Recibido de:	Departamento Afectado:	Fecha Abierta:	Resultado del Tratamiento:	Fecha de Cierre:
1	3142 SQR	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	01/05/22	LA DENUNCIA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	01/05/22
2	3143 SQR	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	01/05/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	01/05/22
3	3144 CC	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	04/05/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	04/05/22
4	3145 CC	DENUNCIA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	04/05/22	LA DENUNCIA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	04/05/22
5	3146 CC	DENUNCIA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	04/05/22	LA DENUNCIA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	04/05/22
6	3147 CC	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	04/05/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	04/05/22
7	3148 SQR	RECLAMO	USUARIO	DIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS ADUANEROS	04/05/22	EL RECLAMO FUE ATENDIDO POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	04/05/22
8	3149 SQR	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	06/05/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	06/05/22
9	3150 CC	DENUNCIA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	06/05/22	LA DENUNCIA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	06/05/22
10	3151 CC	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	09/05/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	09/05/22



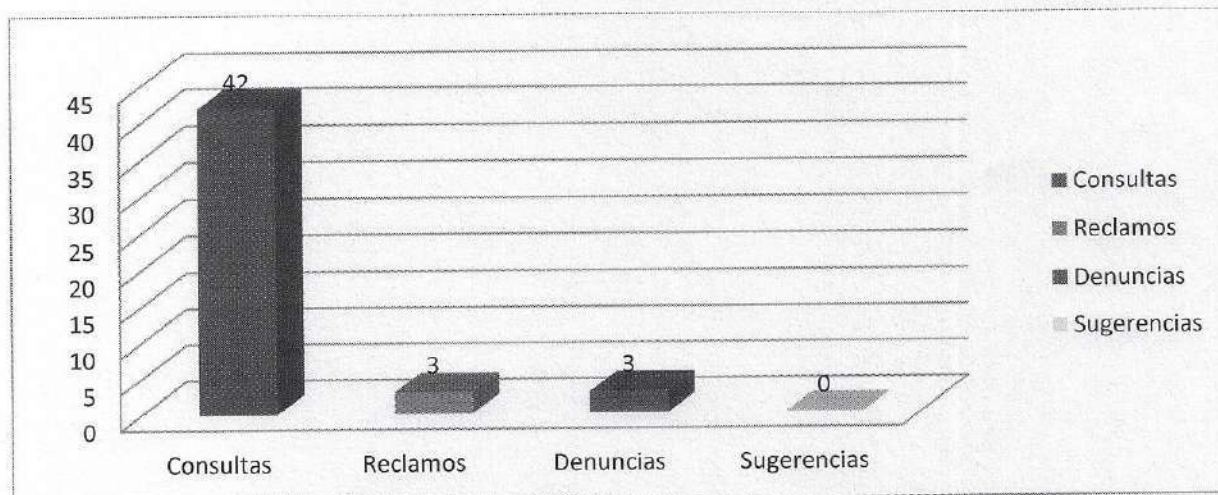
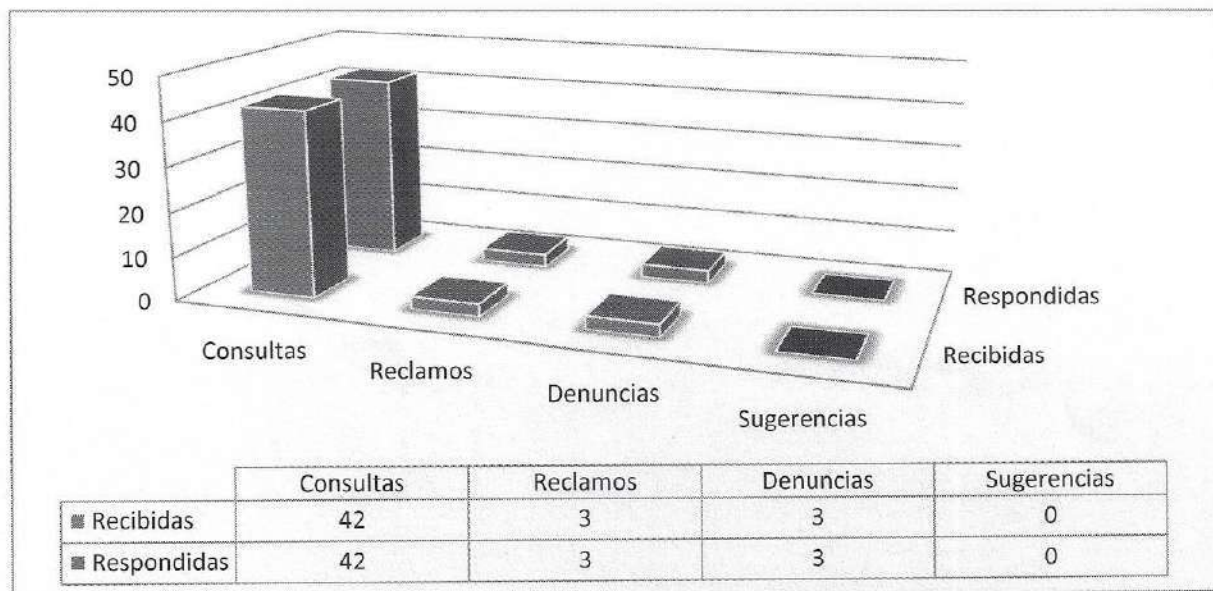
11	3152 CC	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	10/05/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	10/05/22
12	3153 CC	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	10/05/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDO POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	10/05/22
13	3154 CC	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	10/05/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	10/05/22
14	3155 CC	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	11/05/22	LA CONSULTA FUE DERIVADA AL DPTO. DE ASUNTOS INTERNOS.	11/05/22
15	3156 CC	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	11/05/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	11/05/22
16	3157 CC	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	11/05/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	11/05/22
17	3158 CC	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	11/05/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	11/05/22
18	3159 CC	RECLAMO	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	11/05/22	EL RECLAMO FUE ATENDIDO POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	11/05/22
19	3160 CC	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	11/05/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	11/05/22
20	3161 SQR	RECLAMO	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	11/05/22	EL RECLAMO FUE ATENDIDO POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	11/05/22
21	3162 CC	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	11/05/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	11/05/22
22	3163 SQR	CONSULTA	USUARIO	SISTEMA INFORMATICO SOFIA	12/05/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS. DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	12/05/22
23	3164 SQR	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	12/05/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	13/05/22
24	3165 CC	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	13/05/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	18/05/22



25	3166 SQR	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	18/05/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	19/05/22
26	3167 CC	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	17/05/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	19/05/22
27	3168 CC	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	16/05/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	19/05/22
28	3169 CC	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	17/05/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	19/05/22
29	3170 CC	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	19/05/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	19/05/22
30	3171 CC	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	18/05/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	18/05/22
31	3172 CC	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	19/05/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	20/05/22
32	3173 CC	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	19/05/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	20/05/22
33	3174 CC	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	20/05/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	25/05/22
34	3175 CC	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	18/05/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	23/05/22
35	3176 CC	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	23/05/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	23/05/22
36	3177 CC	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	24/05/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	24/05/22
37	3178 CC	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	25/05/22	EL RECLAMO FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	25/05/22
38	3179 CC	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	25/05/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	26/05/22



CUADRO ESTADÍSTICO COMPARATIVO
“CANTIDAD DE REPORTES RECIBIDAS Y RESPONDIDAS”
MES/AÑO: MAYO/2022



OBSERVACIONES: % Indicador:

*Cantidad de respuestas al usuario/ciudadano otorgadas en 8 días hábiles: 100% Cumplido
 *Cantidad de respuestas al usuario/ciudadano otorgadas en 3 días hábiles: 99,9% Cumplido

Elaborado por: Lic. Yanisse Siomara Cáceres Rolón Asistente Administrativo CAR – SRPC/DG	Firma: 	Fecha: 6/6/2022
Responsable: Lic. Estela Miranda de Laguardia, Jefa Secretaría de Relaciones Públicas y Comunicación DIRECCIÓN DE GABINETE	Firma: 	Fecha: 6/6/2022

*Tiempo máximo para la entrega de respuestas al usuario/ciudadano: Tres (3) días hábiles para **Reclamos, Sugerencias y Consultas***

*Tiempo máximo para la entrega de respuestas al usuario/ciudadano: Ocho (8) días hábiles para **Denuncias***

MES: MAYO/2022

% INDICADORES:

Cantidad de respuestas al usuario/ciudadano otorgadas en 8 días hábiles: **100%**
 Cantidad de respuestas al usuario/ciudadano otorgadas en 3 días hábiles: **99,9%**

N°	SQR: Ticket N° Correo: car@aduana.gov.py	DENUNCIAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y CONSULTAS	ÁREA AFECTADA	FECHA ABIERTA	RESULTADO DEL TRATAMIENTO	TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS
1	3142 SQR	CONSULTA	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	01/05/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	1
2	3143 SQR	CONSULTA	DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS	01/05/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	1
3	3144 CC	CONSULTA	DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS	04/05/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	2
4	3145 CC	DENUNCIA	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	04/05/22	LA DENUNCIA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	2
5	3146 CC	DENUNCIA	DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS	04/05/22	LA DENUNCIA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	2
6	3147 CC	CONSULTA	DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS	04/05/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	1
7	3148 SQR	RECLAMOS	DIRECCION DE PROCEDIMIENTOS ADUANEROS	04/05/22	EL RECLAMO FUE ATENDIDO POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	1
8	3149 SQR	CONSULTA	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	06/05/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	2
9	3150 CC	DENUNCIA	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	06/05/22	LA DENUNCIA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	2
10	3151 CC	CONSULTA	DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS	09/05/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	2
11	3152 CC	CONSULTA	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	10/05/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	1



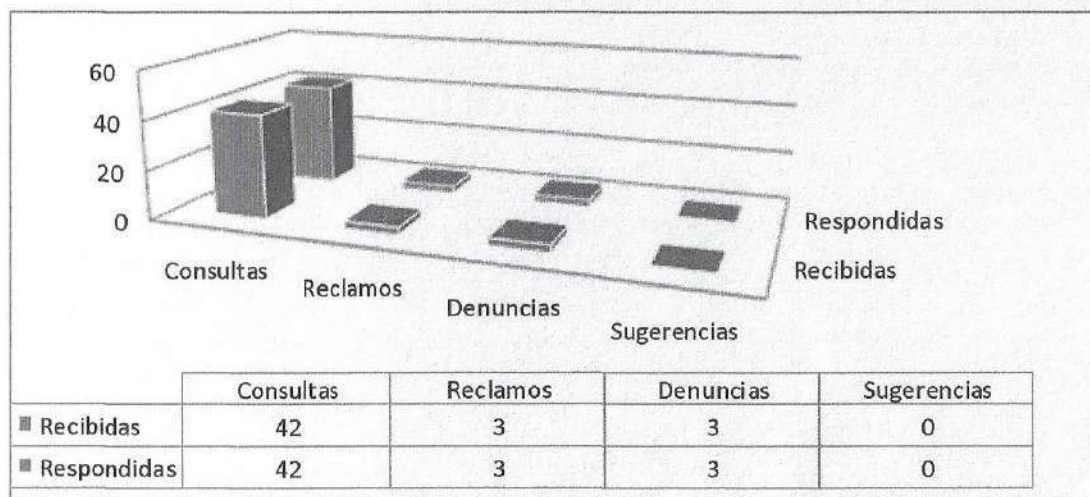
12	3153 CC	CONSULTA	DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS	10/05/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	1
13	3154 CC	CONSULTA	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	10/05/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	1
14	3155 CC	CONSULTA	DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS	11/05/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	1
15	3156 CC	CONSULTA	DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS	11/05/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	1
16	3157 CC	CONSULTA	DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS	11/05/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	1
17	3158 CC	CONSULTA	DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS	11/05/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	2
18	3159 CC	RECLAMO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	11/05/22	EL RECLAMO FUE ATENDIDO POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	2
19	3160 CC	CONSULTA	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	11/05/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	2
20	3161 SQR	RECLAMO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	11/05/22	EL RECLAMO FUE ATENDIDO POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	2
21	3162 CC	CONSULTA	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	11/05/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	1
22	3163 SQR	CONSULTA	SISTEMA INFORMATICO SOFIA	12/05/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	1
23	3164 SQR	CONSULTA	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	12/05/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	1
24	3165 CC	CONSULTA	DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS	13/05/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	2
25	3166 SQR	CONSULTA	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	18/05/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	1
26	3167 CC	CONSULTA	DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS	19/05/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	1
27	3168 CC	CONSULTA	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	19/05/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	1
28	3169 CC	CONSULTA	DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS	19/05/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	1
29	3170 CC	CONSULTA	DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS	19/05/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	1
30	3171 CC	CONSULTA	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	20/05/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	1



33	3174 CC*	CONSULTA	DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS	20/05/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	6
34	3175 CC	CONSULTA	DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS	18/05/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	2
35	3176 CC	CONSULTA	DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS	23/05/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS	1
36	3177 CC	CONSULTA	DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS	24/05/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS	1
37	3178 CC	CONSULTA	DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS	25/05/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS	1
38	3179 CC	CONSULTA	DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS	25/05/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS	2
39	3180 CC	CONSULTA	DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS	26/05/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS	2
40	3181 CC	CONSULTA	DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS	30/05/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS	1
41	3182 CC	CONSULTA	DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS	30/05/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS	1
42	3183 CC	CONSULTA	DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS	30/05/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS	1
43	3184 SQR	CONSULTA	DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS	30/05/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS	1
44	3185 CC	CONSULTA	DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS	30/05/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS	1
45	3186 CC	CONSULTA	DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS	30/05/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS	1
46	3187 CC	CONSULTA	DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS	30/05/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS	1
47	3188 CC	CONSULTA	DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS	31/05/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS	1
48	3189 CC	CONSULTA	DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS	31/05/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS	1
TOTAL TIEMPO DE RESPUESTA:						67
PROMEDIO DE TIEMPO POR CADA HECHO:						1,3



CUADRO COMPARATIVO
“CANTIDAD DE SALIDAS Y REPORTES”
MES: MAYO/2022



Elaborado por: Lic. Yanisse Siomara Cáceres Rolón Asistente Administrativo CAR – SRPC/DG	Firma: 	Fecha: 6/6/2022
Responsable: Lic. Estela Miranda de Laguardia, Jefa Secretaría de Relaciones Públicas y Comunicación DIRECCIÓN DE GABINETE	Firma: 	Fecha: 6/6/2022



SECRETARÍA DE RELACIONES PÚBLICAS Y COMUNICACIÓN
DIVISIÓN: CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS – (CAR)
DIRECCIÓN DE GABINETE

MES/AÑO: JUNIO/2022

Nº	*SQR: Ticket Nº: *CC: car@aduana.gov.py	Denuncias, Reclamos, Sugerencias y consultas:	Recibido de:	Departamento Afectado:	Fecha Abierta:	Resultado del Tratamiento:	Fecha de Cierre:
1	3190 CC	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	31/05/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	31/05/22
2	3191 CC	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	1/06/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	1/06/22
3	3192 SQR	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	7/06/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	7/06/22
4	3193 CC	NOTA FORO INTERNACIONAL "HACIA UN PLAN DE PARAGUAY EN EL MERCOSUR 2024-2034"	ciudadanosdelmercosur@gmail.com	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	7/06/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	7/06/22
5	3194 CC	NOTA UGAE Nº 238 CICAD REUNIÓN VIRTUAL SOBRE CONTROL DE NARCOTRÁFICO POR VÍA FLUVIAL	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	7/06/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	7/06/22
6	3195 CC	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	2/06/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	7/06/22
7	3196 CC	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	5/06/22	EL RECLAMO FUE ATENDIDO POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	7/06/22
8	3197 CC	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	7/06/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	7/06/22
9	3198 CC	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	7/06/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	7/06/22

Lic. ESTELA MIRANDA DE LAGUARDIA
 Jefa
 Secretaría de Relaciones Públicas y Comunicación
 DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS

10	3199 CC	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	7/06/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	7/06/22
11	3200 CC	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	9/06/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	10/06/22
12	3201 CC	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	9/06/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	9/06/22
13	3202 CC	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	9/06/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	10/02/22
14	3203 CC	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	9/06/22	LA CONSULTA FUE DERIVADA AL DPTO. DE ASUNTOS INTERNOS.	13/06/22
15	3204 CC	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	10/06/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	13/06/22
16	3205 CC	RECLAMO	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	10/06/22	EL RECLAMO FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	13/06/22
17	3206 CC	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	10/06/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	13/06/22
18	3207 CC	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	9/06/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	15/06/22
19	3208 CC	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	14/06/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	14/06/22
20	3209 CC	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	14/06/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	14/06/22
21	3210 CC	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	15/06/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	15/06/22
22	3211 CC	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	16/06/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	16/06/22
23	3212 CC	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	20/06/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	20/06/22

Lic. ESTELA MIRANDA DE LAGUARDIA
Jefa
Secretaría de Relaciones Públicas y Comunicación
DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS

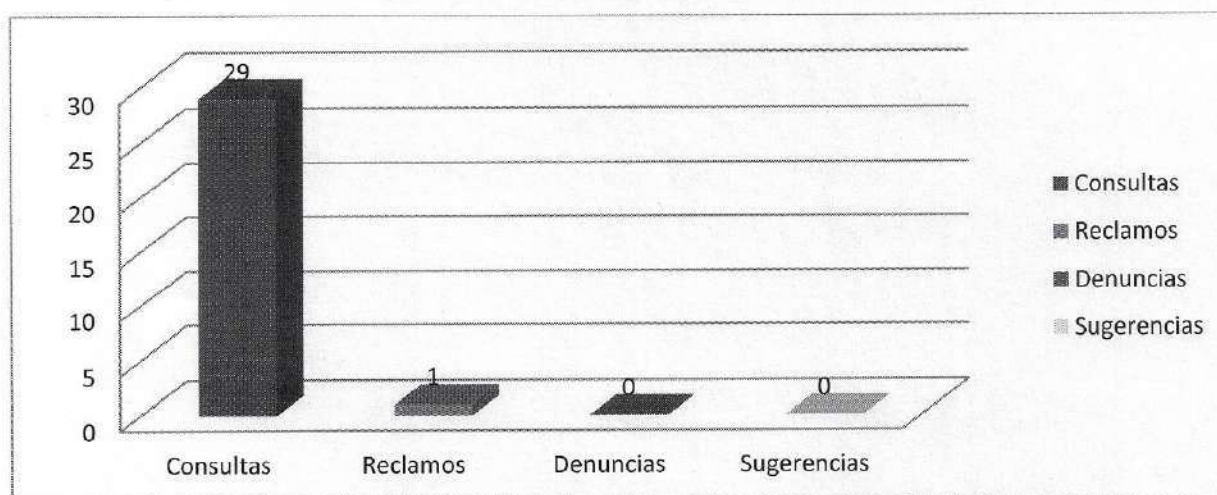
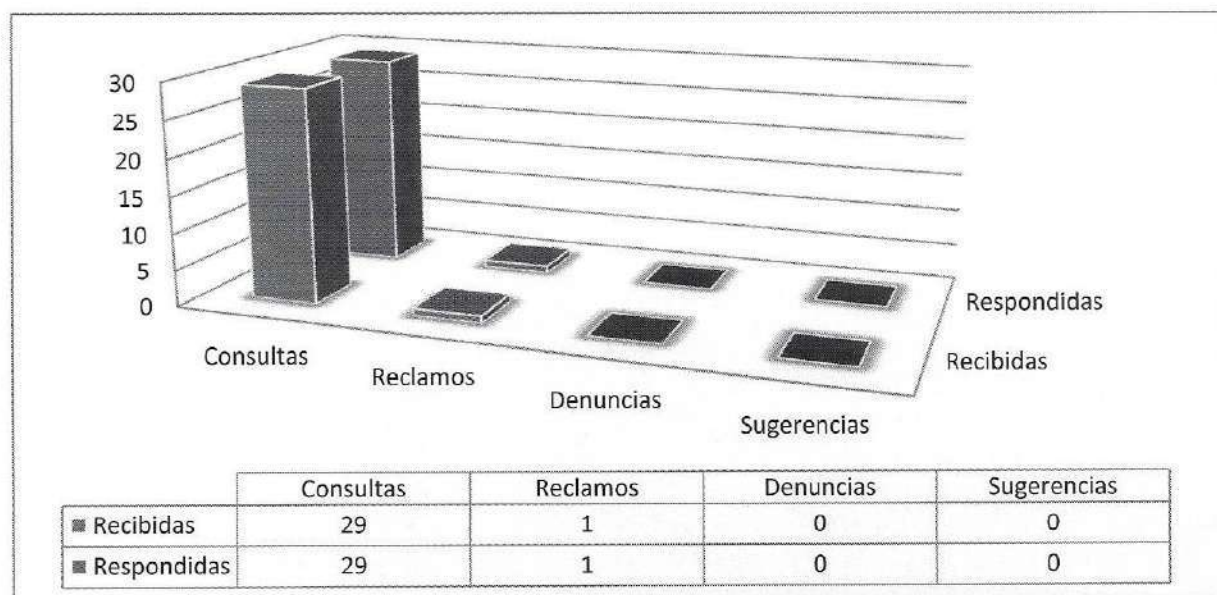
2

24	3213 CC	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	20/06/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	20/06/22
25	3214 CC	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	20/06/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	21/06/22
26	3215 CC	NOTA SND N° 94-2022	SND	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	21/06/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	22/06/22
27	3216 CC	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	22/06/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	22/06/22
28	3217 SQR	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	22/06/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	23/06/22
29	3218 SQR	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	23/06/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	24/06/22
30	3219 CC	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	22/06/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	23/06/22
31	3220 CC	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	23/06/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	27/06/22
32	3221 SQR	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	28/06/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	28/06/22
33	3222 SQR	CONSULTA	USUARIO	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	29/06/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	29/06/22

Elaborado por: Lic. Yanisse Siomara Cáceres Rolón Asistente Administrativo – División CAR-SRPC	Firma: 	Fecha: 5/07/2022
Responsable: Lic. Estela Miranda de Laguardia, Jefa Secretaría de Relaciones Públicas y Comunicación DIRECCIÓN DE GABINETE	Firma: 	Fecha: 5/07/2022

CUADRO ESTADÍSTICO COMPARATIVO

“CANTIDAD DE REPORTES RECIBIDAS Y RESPONDIDAS” MES/AÑO: JUNIO/2022



OBSERVACIONES: % Indicador:

*Cantidad de respuestas al usuario/ciudadano otorgadas en 8 días hábiles: 100% Cumplido
 *Cantidad de respuestas al usuario/ciudadano otorgadas en 3 días hábiles: 100% Cumplido

Elaborado por: Lic. Yanisse Siomara Cáceres Rolón Asistente Administrativo – División CAR-SRPC	Firma: 	Fecha: 5/07/2022
Responsable: Lic. Estela Miranda de Laguardia, Jefa Secretaría de Relaciones Públicas y Comunicación DIRECCION DE GABINETE	Firma: 	Fecha: 5/07/2022

*Tiempo máximo para la entrega de respuestas al usuario/ciudadano: Tres (3) días hábiles para **Reclamos, Sugerencias y Consultas***

*Tiempo máximo para la entrega de respuestas al usuario/ciudadano: Ocho (8) días hábiles para **Denuncias***

MES: JUNIO/2022

% INDICADORES:

Cantidad de respuestas al usuario/ciudadano otorgadas en 8 días hábiles: **100%**

Cantidad de respuestas al usuario/ciudadano otorgadas en 3 días hábiles: **100%**

2	SQR: Ticket N° Correo: car@aduana.gov.py	DENUNCIAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y CONSULTAS	ÁREA AFECTADA	FECHA ABIERTA	RESULTADO DEL TRATAMIENTO	TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS
1	3190 CC	CONSULTA	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	31/05/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	1
2	3191 CC	CONSULTA	DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS	1/06/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	1
3	3192 SQR	CONSULTA	DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS	7/06/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	1
4	3193 CC	NOTA FORO INTERNACIONAL "HACIA UN PLAN DE PARAGUAY EN EL MERCOSUR 2024-2034"	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	7/06/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	1
5	3194 CC	NOTA UGAE N° 238 CICAD REUNIÓN VIRTUAL SOBRE CONTROL DE NARCOTRÁFICO POR VÍA FLUVIAL	DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS	7/06/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	1
6	3195 CC	CONSULTA	DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS	2/06/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	3
7	3196 CC	CONSULTA	DIRECCION DE PROCEDIMIENTOS ADUANEROS	5/06/22	EL RECLAMO FUE ATENDIDO POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	2
8	3197 CC	CONSULTA	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	7/06/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	1
9	3198 CC	CONSULTA	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	7/06/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	1

Lic. ESTELA MIRANDA DE LAGUARDIA
 Jefa

Secretaría de Relaciones Públicas y Comunicación
 DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS

10	3199 CC	CONSULTA	DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS	7/06/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	1
11	3200 CC	CONSULTA	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	9/06/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	1
12	3201 CC	CONSULTA	DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS	9/06/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	1
13	3202 CC	CONSULTA	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	9/06/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	1
14	3203 CC	CONSULTA	DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS	9/06/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	2
15	3204 CC	CONSULTA	DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS	10/06/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	2
16	3205 CC	RECLAMO	DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS	10/06/22	EL RECLAMO FUE ATENDIDO POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	2
17	3206 CC	CONSULTA	DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS	10/06/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	2
18	3207 CC	CONSULTA	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	13/06/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	4
19	3208 CC	CONSULTA	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	14/06/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	1
20	3209 CC	CONSULTA	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	14/06/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	1
21	3210 CC	CONSULTA	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	15/06/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	1
22	3211 CC	CONSULTA	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	16/06/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	1
23	3212 CC	CONSULTA	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	20/06/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	1

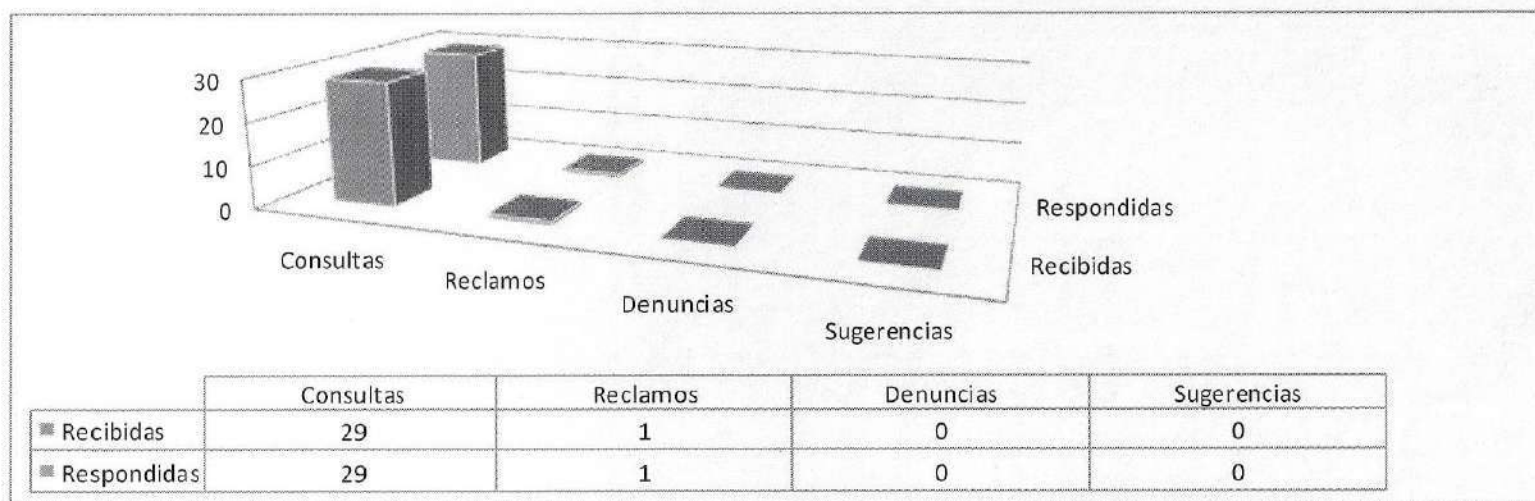
Lic. ESTELA MIRANDA DE LAGUARDIA
 Jefa
 Secretaría de Relaciones Públicas y Comunicación
 DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS

	INDICADORES DE GESTIÓN ATENCIÓN A DENUNCIAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y CONSULTAS (PO_RPC_01 - Rev.:10)	
---	---	---

24	3213 CC	CONSULTA	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	20/06/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	1
25	3214 CC	CONSULTA	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	20/06/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	1
26	3215 CC	NOTA SND N° 94-2022	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	21/06/22	LA NOTA FUE RECEPCIONADA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	1
27	3216 CC	CONSULTA	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	22/06/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	1
28	3217 SQR	CONSULTA	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	22/06/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	1
29	3218 SQR	CONSULTA	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	23/06/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	1
30	3219 CC	CONSULTA	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	22/06/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	1
31	3220 CC	CONSULTA	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	23/06/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	2
32	3221 SQR	CONSULTA	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	28/06/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	3
33	3222 SQR	CONSULTA	DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	29/06/22	LA CONSULTA FUE ATENDIDA POR EL CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS.	3
TOTAL DE TIEMPO DE RESPUESTA:						48
PROMEDIO DE TIEMPO DE RESPUESTA POR CADA HECHO:						1,4


 Lic. ESTELA MIRANDA DE AGUIRRE
 Secretaria de Relaciones Públicas y Comunicación
 DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS

CUADRO COMPARATIVO
“CANTIDAD DE SALIDAS Y REPORTES”
MES: JUNIO/2022



Elaborado por: Lic. YANISSE CÁCERES ROLÓN Asistente Administrativo - SRPC	Firma: 	Fecha: 5/07/2022
Responsable: Lic. Estela Miranda de Laguardia , Jefa Secretaría de Relaciones Públicas y Comunicación DIRECCIÓN DE GABINETE	Firma: 	Fecha: 5/07/2022



DEPARTAMENTO DE
ASUNTOS INTERNOS
Transparencia y Anticorrupción

GOBIERNO
NACIONAL

*Paraguay
de la gente*

mecip
2015



COMPONENTE 3

RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA

EVIDENCIAS

CUMPLIMIENTO PRIMER SEMESTRE 2022


Abog. Carlos G. Dávalos
JEFE
Departamento de Asuntos Internos
Dirección Nacional de Aduanas



NUESTRO COMPROMISO ÉTICO

RESPECTO: "Cumplimos el deber de investigar hechos irregulares y reconocemos las distintas formas de pensar y características operativas de los compañeros, aceptando su actuar dentro del marco de la ley, a fin de realizar informes objetivos que no quebranten sus derechos"

Departamento de Asuntos Internos
Edificio ARASA II – 8° Piso – Oficina 819
Benjamín Constant 973 c/ Colón – Teléfono: 413-4253

RESOLUCIÓN N° 267.-

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.

Asunción, 24 de febrero de 2022

VISTO: El Decreto N° 2.991 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” en su artículo N° 386 inciso 8 faculta al Director Nacional De Aduanas a ejercer la superintendencia de las Aduanas de la República, organizar y reglamentar el funcionamiento interno de la institución... Decreto N° 4672/05 “REGLAMENTACIÓN CÓDIGO ADUANERO, Decreto N° 34 de fecha 15 de agosto de 2018 “POR LA CUAL SE NOMBRE AL SEÑOR JULIO MANUEL FERNÁNDEZ 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 ecuánime.

Que por Decreto N° 2.991 de fecha 06 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”, se aprueba el Manual De Rendición De Cuentas Al Ciudadano que forma parte como anexo, se declara de interés nacional y se dispone su aplicación obligatoria para los Organismos Y Entidades Dependientes Del Poder Ejecutivo. Igualmente, el Artículo N° 2 dispone que “las máximas autoridades arbitrarán los mecanismos necesarios para la implementación del mismo, por medio del Comité De Rendición De Cuentas (RCC), que será creado para el efecto en cada una de las citadas instituciones, bajo coordinación de la unidad de transparencia y anticorrupción (UTA), y conforme con las guías contenidas en el mencionado manual”.

Que, resulta necesario promover, a nivel institucional, las acciones inherentes a la implementación del Manual De Rendición De Cuentas Al Ciudadano.

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



JULIO FERNÁNDEZ FRUTOS
DIRECTOR NACIONAL
DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS

**EL DIRECTOR NACIONAL DE ADUANAS
RESUELVE:**

Art. 1°.- Conformar el Comité de Rendición de Cuentas al Ciudadano de la Dirección Nacional de Aduanas, que actuará bajo la Coordinación del Departamento de Asuntos Internos.

Art. 2°.- Integrar el Comité creado en el artículo anterior con los siguientes miembros titulares de:

- a) Departamento de Asuntos Internos (Coordinador)
- b) Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional. (Representante de los Departamentos (MECIP e Integridad)
- c) Dirección de Administración y Finanzas
- d) Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación- SOFIA
- e) Dirección de Auditoría Interna
- f) Dirección Jurídica
- g) Dirección de Talento Humano

Art. 3°.- El 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.

Art. 4°.- Disponer que los Directores, Coordinadores, Administradores y Jefe de Departamentos presten la colaboración necesaria para el cumplimiento del artículo anterior.

Art. 5°.- Comunicar a quienes corresponda, cumplido archivar.



ECON. JULIO FERNÁNDEZ FRUTOS
DIRECTOR NACIONAL
DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS

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



SR. 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
DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS

Art. 3º 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. 4º 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.



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 FRUTUL
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:



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 FERNANDEZ 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													

DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS
EQUIPO DE TRABAJO
DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS

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°				

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		


 ECON. JULIO FERNÁNDEZ PRÍZIO
 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



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 PROTOS
DIRECTOR NACIONAL
DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS

(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)



(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

(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)

(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 FRUTO
DIRECTOR NACIONAL
DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS

Zimbra:

vmarin@aduana.gov.py

REUNIÓN CRCC

De : Valeria Isabel Marin Lujan <vmarin@aduana.gov.py>

Asunto : REUNIÓN CRCC

jue, 30 de jun de 2022 08:20
 1 ficheros adjuntos

Para : Valenzuela, Roberto <raquinonez@aduana.gov.py>, ESTEBAN FORTUNATO CARDOZO MARTINEZ <efcardozo@aduana.gov.py>, Estela Miranda de Laguardia <emiranda@aduana.gov.py>, Giselle Lampert <glampert@aduana.gov.py>, Julio Cesar Perez Boselli <jperez@aduana.gov.py>, Rocio Estela Genez Benitez <rgenez@aduana.gov.py>, ROGELIO CACERES BAEZ <rocaceres@aduana.gov.py>, Sonia E. Barrios N. <sbarrios@aduana.gov.py>, Sergio Denis Clemotte Mendez <sdemotte@aduana.gov.py>, VICTOR MANUEL GOMEZ DE LA FUENTE <vgomez@aduana.gov.py>, Vivian Torres <vtorres@aduana.gov.py>

Para o CC : Carlos Guzman Davalos <cdavalos@aduana.gov.py>

Señores miembros del Comité de Rendición de Cuentas al Ciudadano.

Me dirijo a Uds. muy respetuosamente por medio del presente y, por instrucciones del Dr. Carlos Dávalos, Jefe del Departamento de Asuntos Internos y Coordinador del Comité de Rendición de Cuentas al Ciudadano, a fin de comunicar cuanto sigue:

- El 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", dispone que la Matriz de Rendición de Cuentas debe elaborarse de manera **trimestral, teniendo como fecha de vencimiento 15 días hábiles posterior al cumplimiento del Trimestre.**
- A efectos de dar cumplimiento a lo requerido en el Decreto mencionado, remito en adjunto la Orden de Servicio que convoca a una reunión virtual del Comité a fin de elaborar la matriz de Rendición de Cuentas al Ciudadano correspondiente al Segundo Trimestre de año 2022.
- Ante cualquier consulta, pueden comunicarse al contestando éste correo o al **Int: 4344**

Sin otro particular, les saludo muy atentamente.-

<https://zimbra.aduana.gov.py/8443/printmessag?d=C:5307&tz=America/Asuncion>



Valeria Isabel Marín Luján
Coordinadora Local de Calidad
Departamento de Asuntos Internos
Int: 413 4344

Edificio Arasa II- Benjamín Constant 973 c/ Colón

 **Orden de Servicio AI N__ 08.22.pdf**
611 KB



Zimbra:

vmarin@aduana.gov.py

PRIMER INFORME PARCIAL- RCC DNA

De : Valeria Isabel Marin Lujan
<vmarin@aduana.gov.py>

lun, 18 de abr de 2022 14:54

4 ficheros adjuntos

Asunto : PRIMER INFORME PARCIAL- RCC DNA

Para : secretariageneral
<secretariageneral@senac.gov.py>, sgeneralisenac
<sgeneralisenac@gmail.com>

Para o CC : Carlos Guzman Davalos
<cdavalos@aduana.gov.py>, Roberto Antonio
Quinonez Valenzuela
<raqinonez@aduana.gov.py>, emilce gaona
<emilce.gaona@senac.gov.py>, julio noguera
<julio.noguera@senac.gov.py>

Buenas tardes Secretaría General SENAC.

Me dirijo a Usted mediante el presente, y por instrucciones del Dr. Carlos Dávalos- Jefe del Departamento de Asuntos Internos y Coordinador del Comité de Rendición de Cuentas al Ciudadano de la Dirección Nacional de Aduanas, a fin de dar cumplimiento a lo dispuesto por Decreto n° 2991/2019 "Manual de Rendición de Cuentas al Ciudadano" y Resolución SENAC N° 30/2022.

En tal sentido, se adjunta los siguientes documentos:

- 1- Nota AI N° 80/2022
- 2- Matriz de Rendición de Cuentas al Ciudadano en formato pdf y editable
- 3- Link de la Botonera de Rendición de Cuentas al Ciudadano de la Dirección Nacional de Aduanas (<https://www.aduana.gov.py/7705-1-Rendici%C3%B3n%20de%20Cuentas%20al%20Ciudadano.html>)

Sin otro particular, le saludo muy atentamente.-

Valeria Isabel Marín Luján
Coordinadora Local de Calidad
Departamento de Asuntos Internos
Int: 413 4344
Edificio Arasa II- Benjamín Constant 973 c/ Colón

Abog. Carlos G. Davalos
JEFE
Departamento de Asuntos Internos
Dirección Nacional de Aduanas



MATRIZ DE INFORMACIÓN MINIMA PARA INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS AL CIUDADANO_compressed.pdf
689 KB

Matriz informe Rendición de Cuentas - PRIMER TRIMESTRE DNA.xlsx
3 MB

Matriz de RCCDNA Firmada_.pdf

7 MB

 **NOTA AI N° 80-2022 RCCDNA.pdf**
964 KB


Abog. Carlos G. Dávalos
JEFE

Departamento de Asuntos Internos
Dirección Nacional de Aduanas



Zimbra:

vmarin@aduana.gov.py

PRIMER INFORME PARCIAL- RENDICIÓN DE CUENTAS AL CIUDADANO

De : Valeria Isabel Marin Lujan
<vmarin@aduana.gov.py>

lun, 11 de abr de 2022 08:05

1 ficheros adjuntos

Asunto : PRIMER INFORME PARCIAL- RENDICIÓN DE CUENTAS AL CIUDADANO

Para : Estela Miranda de Laguardia
<emiranda@aduana.gov.py>, ESTEBAN FORTUNATO CARDOZO MARTINEZ
<efcardozo@aduana.gov.py>, ROGELIO CACERES BAEZ <rocaceres@aduana.gov.py>, Giselle Lampert <glampert@aduana.gov.py>

Para o CC : Carlos Guzman Davalos
<cdavalos@aduana.gov.py>, Roberto Antonio Quinonez Valenzuela
<raquinonez@aduana.gov.py>

Señores miembros del Comité de Rendición de Cuentas al Ciudadano.

Me dirijo a Uds. muy respetuosamente por medio del presente y, por instrucciones del Dr. Carlos Dávalos, Jefe del Departamento de Asuntos Internos, a fin de comunicar cuanto sigue:

- El 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", dispone que la Matriz de Rendición de Cuentas debe elaborarse de manera **trimestral**.
- El **vencimiento** para la presentación del Informe Parcial correspondiente al "PRIMER TRIMESTRE", es el día **Viernes 15 de abril**.
- Los días 13, 14 y 15 de abril del corriente año quedan afectados por el asueto y los feriados, por lo tanto es de suma importancia que, tengan a bien la remisión de los informes correspondientes a sus áreas en la mayor brevedad posible, a fin de dar cumplimiento a lo establecido en el Decreto N° 2991/2019.

Ante cualquier consulta, pueden comunicarse al **Int: 4344**

Sin otro particular, les saludo muy atentamente.

—
Valeria Isabel Marín Luján
Coordinadora Local de Calidad
Departamento de Asuntos Internos
Int: 413 4344
Edificio Arasa II- Benjamín Constant 973 c/ Colón

Abog. Carlos G. Dávalos
JEFE
Departamento de Asuntos Internos
Dirección Nacional de Aduanas



 Matriz informe Rendición de Cuentas - Ejercicio Fiscal 2022 DNA.xlsx
26 KB


Abog. Carlos G. Dávalos
JEFE
Departamento de Asuntos Internos
Dirección Nacional de Aduanas



Zimbra:

vmarin@aduana.gov.py

Re: REUNIÓN- COMITÉ DE RENDICIÓN DE CUENTAS AL CIUDADANO

De : Valeria Isabel Marin Lujan
<vmarin@aduana.gov.py>

mié, 09 de mar de 2022 08:49

Asunto : Re: REUNIÓN- COMITÉ DE RENDICIÓN DE CUENTAS AL CIUDADANO

Para : Valenzuela, Roberto
<raquinonez@aduana.gov.py>, Carlos Guzman
Davalos <cdavalos@aduana.gov.py>, Estela
Miranda de Laguardia
<emiranda@aduana.gov.py>, Giselle Lampert
<glampert@aduana.gov.py>, Julio Cesar Perez
Boselli <jperez@aduana.gov.py>, Rocio Estela
Genez Benitez <rgenez@aduana.gov.py>,
ROGELIO CACERES BAEZ
<rocaceres@aduana.gov.py>, Sonia E. Barrios
N. <sbarrios@aduana.gov.py>, Sergio Denis
Clemotte Mendez <sclemotte@aduana.gov.py>,
VICTOR MANUEL GOMEZ DE LA FUENTE
<vgomez@aduana.gov.py>, Vivian Torres
<vtorres@aduana.gov.py>, ESTEBAN
FORTUNATO CARDOZO MARTINEZ
<efcardozo@aduana.gov.py>

Para o CC : Carlos Guzman Davalos
<cdavalos@aduana.gov.py>

Buenos días Señores Comité de Rendición de Cuentas al Ciudadano.

Conforme a la reunión convocada para el día de hoy, remito el link para ingresar a la Primera Reunión del CRCC de la Dirección Nacional de Aduanas.

Para unirse a la reunión de Google Meet, haz clic en este enlace: meet.google.com/fxg-eoko-cvs

También puedes abrir Meet e introducir este código: fxg-eoko-cvs

Atentamente

—

Valeria Isabel Marín Luján
Coordinadora Local de Calidad
Departamento de Asuntos Internos
Int: 413 4344
Edificio Arasa II- Benjamín Constant 973 c/ Colón

Abog. Carlos G. Davalos
JEFE
Departamento de Asuntos Internos
Dirección Nacional de Aduanas



De : Valeria Isabel Marin Lujan

mar, 01 de mar de 2022 13:39

<vmarin@aduana.gov.py>

1 ficheros adjuntos

Asunto : REUNIÓN- COMITÉ DE RENDICIÓN DE CUENTAS AL CIUDADANO

Para : Roberto Antonio Quinonez Valenzuela
<raqinonez@aduana.gov.py>, cdavalos
<cdavalos@aduana.gov.py>, emiranda
<emiranda@aduana.gov.py>, glampert
<glampert@aduana.gov.py>, jperez
<jperez@aduana.gov.py>, rgenez
<rgenez@aduana.gov.py>, ROGELIO CACERES
BAEZ <rocaceres@aduana.gov.py>, sbarrios
<sbarrios@aduana.gov.py>, sclemotte
<sclemotte@aduana.gov.py>, vgomez
<vgomez@aduana.gov.py>, vtorres
<vtorres@aduana.gov.py>, ESTEBAN
FORTUNATO CARDOZO MARTINEZ
<efcardozo@aduana.gov.py>

Para o CC : cdavalos <cdavalos@aduana.gov.py>

Buenas tardes Señores: Comité de Rendición de Cuentas al Ciudadano.

Me dirijo muy respetuosamente a Uds. por medio del presente y, por instrucciones del Dr. Carlos Dávalos- Jefe del Departamento de Asuntos Internos, a fin de considerar la siguiente agenda:

- Convocar a una reunión virtual del Comité de Rendición de Cuentas para el día **miércoles 09 de marzo del 2022, a las 09:00hs**, a través de la plataforma *Google Meet (El link correspondiente se remitirá el día de la reunión)*; en la misma se tratarán los siguientes puntos del orden del día:

- 1- Socialización del Plan de Rendición de Cuentas al Ciudadano- actualizado.
- 2- Matriz de información mínima de RCC-2022
- 3- Cronograma de Actividades
- 4- Temas varios

*Obs: **Favor acusar recibo.** Ante cualquier consulta o sugerencia, puede comunicarse al Interno: 4344 o responder el presente correo.*

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para saludarles muy cordialmente.-

Valeria Isabel Marín Luján

Coordinadora Local de Calidad

Departamento de Asuntos Internos

Int: 413 4344

Edificio Arasa II- Benjamín Constant 973 c/ Colón

 **Orden de Servicio CRCC.pdf**

1 MB


Abog. Carlos G. Dávalos
JEFE
Departamento de Asuntos Internos
Dirección Nacional de Aduanas




Abog. Carlos G. Dávalos
JEFE
Departamento de Asuntos Internos
Dirección Nacional de Aduanas



Zimbra:

vmarin@aduana.gov.py

PLAN DE RENDICIÓN DE CUENTAS AL CIUDADANO- DNA 2022

De : Valeria Isabel Marin Lujan
<vmarin@aduana.gov.py>

jue, 24 de feb de 2022 09:44

1 ficheros adjuntos

Asunto : PLAN DE RENDICIÓN DE CUENTAS AL
CIUDADANO- DNA 2022

Para : secretariageneral
<secretariageneral@senac.gov.py>, sgeneralisenac
<sgeneralisenac@gmail.com>

Para o CC : Carlos Guzman Davalos
<cdavalos@aduana.gov.py>, Roberto Antonio
Quinonez Valenzuela
<raquinonez@aduana.gov.py>, emilce gaona
<emilce.gaona@senac.gov.py>, julio noguera
<julio.noguera@senac.gov.py>

Buenas días Secretaría General SENAC

Me dirijo a ustedes mediante la presente, y por instrucciones del Dr. Carlos Dávalos- Jefe del Departamento de Asuntos Internos, a fin de dar cumplimiento a la Resolución SENAC N° 28/2022.

En tal sentido, se adjunta los siguientes documentos:

1- Resolución DNA N° 268/2022, que aprueba el Plan de Rendición de Cuentas al Ciudadano, el Cronograma de Trabajo y la Matriz de Información mínima de Rendición de Cuentas.

Sin otro particular, le saludo muy atentamente.-

—
Valeria Isabel Marín Luján

Coordinadora Local de Calidad

Departamento de Asuntos Internos

Int: 413 4344

Edificio Arasa II- Benjamín Constant 973 c/ Colón

 **Resolucion DNA N__ 268.21.-_001_compressed.pdf**
5 MB


Abog. Carlos G. Dávalos
JEFE
Departamento de Asuntos Internos
Dirección Nacional de Aduanas



Zimbra:

vmarin@aduana.gov.py

TALLER- ELABORACIÓN DEL PLAN DE RENDICIÓN DE CUENTAS AL CIUDADANO

De : Valeria Isabel Marin Lujan
<vmarin@aduana.gov.py>

vie, 11 de feb de 2022 13:44

Asunto : TALLER- ELABORACIÓN DEL PLAN DE
RENDICIÓN DE CUENTAS AL CIUDADANO

Para : Valenzuela, Roberto
<raquinonez@aduana.gov.py>, Carlos Guzman
Davalos <cdavalos@aduana.gov.py>, Estela
Miranda de Laguardia
<emiranda@aduana.gov.py>, Giselle Lampert
<glampert@aduana.gov.py>, Julio Cesar Perez
Boselli <jperez@aduana.gov.py>, Rocio Estela
Genez Benitez <rgenez@aduana.gov.py>,
ROGELIO CACERES BAEZ
<rocaceres@aduana.gov.py>, Sonia E. Barrios N.
<sbarrios@aduana.gov.py>, Sergio Denis
Clemotte Mendez <sclemotte@aduana.gov.py>,
VICTOR MANUEL GOMEZ DE LA FUENTE
<vgomez@aduana.gov.py>, Vivian Torres
<vtorres@aduana.gov.py>, ESTEBAN
FORTUNATO CARDOZO MARTINEZ
<efcardozo@aduana.gov.py>

Para o CC : Carlos Guzman Davalos
<cdavalos@aduana.gov.py>

Señores Comité de Rendición de Cuentas al Ciudadano.

Me dirijo muy respetuosamente a Ustedes, y por instrucciones del Dr. Carlos G. Dávalos- Jefe del Departamento de Asuntos Internos, a fin de hacer extensiva la invitación al Taller denominado "Elaboración del Plan de Rendición de Cuentas al Ciudadano", la misma es organizada por la Secretaría Nacional Anticorrupción (SENAC), la cual se realizará en fecha Martes 15 de febrero de 2022, de 13:30 a 15:00hs a través de la Plataforma Virtual Microsoft Teams.

Es importante mencionar, que la capacitación se realiza en el Marco de la Implementación del Plan de Trabajo Anual de la SENAC y el Plan Anual de Trabajo de Rendición de Cuentas al Ciudadano de la Dirección Nacional de Aduanas.

Obs: Se remite adjunto el link de inscripción al Taller respectivo
(https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfitPegg3eN_z-MKKS1p0qVWQSJnix9DQVt3fUNaWO0j2Xdug/viewform?usp=sf_link).

Quedo atenta ante cualquier consulta o sugerencia.

Sin otro particular, les saludo muy atentamente.-

--

Abog. Carlos G. Dávalos
JEFE
Departamento de Asuntos Internos
Dirección Nacional de Aduanas



Valeria Isabel Marín Luján

Coordinadora Local de Calidad

Departamento de Asuntos Internos

Int: 413 4344

Edificio Arasa II- Benjamín Constant 973 c/ Colón



Abog. Carlos G. Dávalos
JEFE
Departamento de Asuntos Internos
Dirección Nacional de Aduanas

A LAS DIRECCIONES, DEPENDENCIAS AFECTADAS Y PERSONAL DESIGNADO.

LA DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS, EN VIRTUD A LAS DISPOSICIONES LEGALES QUE REGULAN SU FUNCIONAMIENTO Y FACULTADES, DESIGNA A LOS SIGUIENTES FUNCIONARIOS:

COMITÉ DE RENDICIÓN DE CUENTAS AL CIUDADANO

CI N°	NOMBRE Y APELLIDO	CARGO	TIPO DE VINCULACIÓN CON LA INSTITUCIÓN	LUGAR DEL COMISIONAMIENTO	PERIODO DE COMISIONAMIENTO	
					DESDE	HASTA
994.040	Roberto Quiñónez	Director Adjunto	Nombrado	Asunción	09/03/2022	09/03/2022
928.098	Esteban Cardozo	Dir. de Gabinete	Comisionado	Asunción	09/03/2022	09/03/2022
1.675.807	Sonia Barrios	Dir. de Planificación y Desarrollo Institucional	Nombrada	Asunción	09/03/2022	09/03/2022
870.353	Rogelio Cáceres	Dir. de Administración y Finanzas	Nombrado	Asunción	09/03/2022	09/03/2022
2.322.328	Vivian Torres	Dir. Tecnologías de la Información y Comunicación- SOFIA	Nombrada	Asunción	09/03/2022	09/03/2022
1.589.854	Victor Gómez de la Fuente	Dir. Auditoría Interna	Comisionado	Asunción	09/03/2022	09/03/2022
3.440.971	Julio Pérez	Dir. Talento Humano	Nombrado	Asunción	09/03/2022	09/03/2022
1.302.343	Giselle Lampert	Dir. Jurídica	Nombrada	Asunción	09/03/2022	09/03/2022
1.480.784	Estela Miranda	Jefa Secretaria de Relaciones Públicas y Comunicación	Nombrada	Asunción	09/03/2022	09/03/2022
860.359	Carlos Dávalos	Jefe Dpto. de Asuntos Internos	Nombrado	Asunción	09/03/2022	09/03/2022
1.218.988	Sergio Clemotte	Jefe Dpto. MECIP	Nombrado	Asunción	09/03/2022	09/03/2022
4.486.526	Rocío Genez	Jefa Dpto. Integridad	Nombrada	Asunción	09/03/2022	09/03/2022
4.467.528	Valeria Marín	Cord. Local de Calidad	Contratada CDAP	Asunción	09/03/2022	09/03/2022

MOTIVO DEL COMISIONAMIENTO	En el marco del cumplimiento a lo establecido en el Decreto 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" y a la Resolución DNA N° 267/2022 "POR LA CUAL SE CONFORMA EL COMITÉ DE RENDICIÓN DE CUENTAS AL CIUDADANO DEL PERIODO FISCAL 2022 DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS EN EL MARCO DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS PARA INSTITUCIONES DEL PODER EJECUTIVO" .
-----------------------------------	--

Especificaciones Técnicas: Es requerimiento el uso de "Google Chrome para activar la función Google Meet", cual será utilizado para participar en la reunión de forma virtual, en atención a las medidas preventivas adoptadas por la Dirección Nacional de Aduanas ante el Covid - 19.

ASUNCIÓN, 22 DE FEBRERO DE 20

Abg. Carlos Dávalos
Jefe

Departamento de Asuntos Internos
Dirección Nacional de Aduanas



V° B°
ABG. ROBERTO QUINONEZ VALENZUELA
Director Nacional Adjunto
Dirección Nacional de Aduanas

(*) Obs.: Cada Dirección llevará una sigla y una numeración correlativa de las Ordenes de Servicios emitidas.



Abg. Carlos Dávalos
JEFE

Departamento de Asuntos Internos
Dirección Nacional de Aduanas



DIRECCIÓN NACIONAL DE
ADUANAS

**GOBIERNO
NACIONAL**

*Paraguay
de la gente*



MENU

URGENTES A LA CIUDADANIA EN GENERAL, UN BUENA SERVICIO, ATENCION Y EN BUENA CONCIENCIA,
motivando su colaboración en los procesos de toma de decisiones.

Este espacio tiene como finalidad la provisión de información detallada, actualizada, veraz y responsable de la administración de recursos, gestión de proyectos y avances de programas, en su proceso de fortalecimiento institucional, lucha contra la corrupción y promoción de la Transparencia.

Los invitamos conocer nuestra sección de informe de rendición de cuentas, y ser parte de una Aduana Transparente.



Abog. Carlos G. Davaio:
JEFE

Departamento de Asuntos Internos
Dirección Nacional de Aduanas

Ejercicio Fiscal 2022 **Ejercicio Fiscal 2021** **Ejercicio Fiscal 2020**

- **Informe Segundo Trimestre - Rendición de Cuentas al Ciudadano - PDF**
- **Informe Segundo Trimestre - Rendición de Cuentas al Ciudadano - Planilla Reutilizable xlsx**

<https://www.aduana.gov.py/7705-1-Rendición de Cuentas al Ciudadano.html>

- ▶ Historia de la DNA
- ▶ Coordinación de Ejecución de Proyectos (CEP)
- ▶ Carrera Técnica Aduanera
- ▶ Horario de Atención en las diferentes administraciones
- ▶ Informes Estadísticos
- ▶ Código de Ética de la DNA
- ▶ Protocolos de Buen Gobierno
- ▶ La OMA publica Artículo sobre la Dirección Nacional de Aduanas en su Boletín Anual de Ética
- ▶ Autoridades
- ▶ Reporte Mensual de Recaudación Aduanera
- ▶ Estructura Organizacional
- ▶ Transmisión Electrónica del Manifiesto Anticipado de Cargas Aéreas
- ▶ Estructura Organizacional por Áreas Estratégicas
- ▶ Estructura Organizacional por Áreas Misionales
- ▶ Estructura Organizacional por Áreas de Apoyo
- ▶ Resumen Anual - Ley N° 5.189-2014 Art. 7°
- ▶ La Dirección Nacional de Aduanas aprueba procedimiento para tramitar Solicitudes de Acceso

- **Informe Primer Trimestre - Rendición de Cuentas al Ciudadano - PDF**
- **Informe Primer Trimestre - Rendición de Cuentas al Ciudadano - Planilla Reutilizable**
xlsx
- **Resolución DNA N° 267/2022** «Por la cual se conforma el Comité de Rendición de Cuentas al Ciudadano de la DNA»
- **Resolución DNA N° 268/2022** «Por la cual se aprueba la actualización 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 DNA correspondiente al Ejercicio Fiscal 2022»
- **Resolución DNA N° 269/2022** «Por la cual se aprueba la actualización del Plan Anticorrupción de la DNA, correspondiente al Período Fiscal 2022»
- **Cronograma de Actividades 2022**

Marco Normativo

Plan Anticorrupción

- **Ley 5189/2014** 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 5282/2014** Libre Acceso Ciudadano a la Información Pública y Transparencia Gubernamental
- **Decreto 2991/2019** MANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS AL CIUDADANO

a la Información Pública

- ▶ Personas Vinculadas a la Actividad Aduanera (RPVAA)
- ▶ Ley N° 5.189
- ▶ Sistema de Tránsito Aduanero
- ▶ XXII CRDGA - XL COMALEP - SECTOR PRIVADO -29 ABRIL- 03 MAYO 2019 ASUNCIÓN, PARAGUAY
- ▶ Comisión Interna de Prevención de Accidentes ADUANA DIGITAL
- ▶ SISTEMA INFORMÁTICO DE TRÁNSITO INTERNACIONAL ADUANERO (SINTIA)
- ▶ Convenios DNA
- ▶ Marca Controlada
- ▶ SSV - Sistema de Seguimiento Vehicular
- ▶ UBICACIONES ACTUALES DE LAS DEPENDENCIAS DE LA DNA
- ▶ Ley N 5282-14
- ▶ Plan Estratégico Institucional 2019 - 2023



VUI

Ventanilla Única del Importador



**Centro de
Atención y
Reclamos**



GESTION DE GARANTIAS

Informaciones, Requisitos, Normativas


Abog. Carlos G. Dávalos
JEFE
Departamento de Asuntos Internos
Dirección Nacional de Aduanas



*Una Aduana más ordenada,
transparente y eficiente*



Ingresar al Formulario

[Firma]
Abog. Carlos G. Dávalos
 JEFE
 Departamento de Asuntos Internos
 Dirección Nacional de Aduanas



DEPARTAMENTO DE
ASUNTOS INTERNOS

Transparencia y Anticorrupción

GOBIERNO
NACIONAL

Paraguay
de la gente

mecip
2015



COMPONENTE 4

INTEGRIDAD Y ÉTICA PÚBLICA

EVIDENCIAS

CUMPLIMIENTO PRIMER SEMESTRE 2022


Abog. Carlos G. Dávalos
JEFE
Departamento de Asuntos Internos
Dirección Nacional de Aduanas



NUESTRO COMPROMISO ÉTICO

RESPECTO: "Cumplimos el deber de investigar hechos irregulares y reconocemos las distintas formas de pensar y características operativas de los compañeros, aceptando su actuar dentro del marco de la ley, a fin de realizar informes objetivos que no quebranten sus derechos"

Departamento de Asuntos Internos
Edificio ARASA II – 8° Piso – Oficina 819
Benjamín Constant 973 c/ Colón – Teléfono: 413-4253

ORDEN DE SERVICIO DNA N° 263

A LA DIRECCIÓN NACIONAL ADJUNTA, A LAS DIRECCIONES, COORDINACIONES, ADMINISTRACIONES DE ADUANAS, Y A LOS FUNCIONARIOS AFECTADOS

ASUNCIÓN, 21 DE JUNIO DE 2022

LA DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANA, EN LA BUSQUEDA DE LOGRAR LA EXCELENCIA INTEGRAL A TRAVÉS DE LA FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN, CONVOCA A LOS FUNCIONARIOS INSCRIPTOS A PARTICIPAR DE LA **"MESA REDONDA PARA LA TRANSFORMACIÓN MESA N°2 MODULO II"**, EN EL MARCO DE LA INTEGRIDAD INSTITUCIONAL, A FIN DE QUE CADA FUNCIONARIO DE LA DNA, TENGA EL COMPROMISO PERSONAL DE SERLO.

FECHA DE INICIO: 01/07/2022

FECHA DE CULMINACION: 07/10/2022

HORA DE INICIO: 11:00 A 12:00HS

MODALIDAD DE CLASES: VIDEO CONFERENCIA

OBJETIVO: FOMENTAR EL CRECIMIENTO PERSONAL Y EL LIDERAZGO PARA LA TRANSFORMACIÓN DEL ENTORNO

FACILITADOR

N°	NOMBRES Y APELLIDOS	C.I. N°
1	JULIO FERNANDEZ FRUTOS	585.365
2	ESTEBAN CARDOZO	928.098

FUNCIONARIOS CONVOCADOS

N°	NOMBRES Y APELLIDOS	C.I. N°
1	SONIA CELESTE CABRERA DE LEON	920.772
2	MARIA FLORENCIA CARRILLO ZARACHO	4.337.257
3	VERONICA ROCIO GIMENEZ	2.861.642
4	SILVIA NOEMI ALMIRON BAUTISTA	4.617.460
5	MIRNA BEATRIZ GONZALEZ MALDONADO	2.479.866
6	CARIL MARIA ALEJANDRA JORGGE DELGADO	5.038.268
7	ANA MARIA MERCEDES YURUHAN MORINIGO	3.502.674
8	REBECA MARIA VILLALBA ESCOBAR	3.181.746
9	CINTHIA GRISELDA CHAMORRO RUIZ	3.992.125
10	ISABEL DEL CARMEN GONZALEZ ALMADA	4.679.244
11	CYNTIA XIMENA GIMENEZ SEUTIN	3.735.812
12	MIRNA SOLEDAD JARA AGUILERA	3.650.478
13	LILIANA MABEL PELOZO DE PALACIOS	4.354.066
14	ROCIO ESTELA GENEZ BENITEZ	4.486.526
15	ALCIDEZ BRIZUELA	1.924.178
16	JORGE ALFREDO FRUTOS	835.811
17	JORGE RAUL RIVEROS NUÑEZ	1.533.246

LA ASISTENCIA ES OBLIGATORIA. LAS AUSENCIAS DEBERÁN SER JUSTIFICADAS EN TODOS LOS CASOS, POR RAZONES LABORALES, DEBERÁ CONTAR CON EL VISTO BUENO DEL SUPERIOR INMEDIATO.


JULIO FERNANDEZ FRUTOS
 DIRECTOR NACIONAL
 DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANA


 Lic. Mariana Martínez
 Subdirectora de Integración
 Departamento de Integración Institucional D.P.D.I.
 Dirección Nacional de Aduanas

ORDEN DE SERVICIO DNA N° 276.

A LA DIRECCIÓN NACIONAL ADJUNTA, A LAS DIRECCIONES, COORDINACIONES, ADMINISTRACIONES DE ADUANAS, Y A LOS FUNCIONARIOS AFECTADOS

ASUNCIÓN, 29 DE JUNIO DE 2022

LA DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANA, EN LA BUSQUEDA DE LOGRAR LA EXCELENCIA INTEGRAL A TRAVÉS DE LA FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN, CONVOCA A LOS FUNCIONARIOS INSCRIPTOS A PARTICIPAR DE LA "MESA REDONDA PARA LA TRANSFORMACIÓN MESA N°10 MODULO II", EN EL MARCO DE LA INTEGRIDAD INSTITUCIONAL, A FIN DE QUE CADA FUNCIONARIO DE LA DNA, TENGA EL COMPROMISO PERSONAL DE SERLO.

FECHA DE INICIO: 07 DE JULIO DE 2022.-

FECHA DE CULMINACION: 20 DE OCTUBRE DE 2022.-

DÍAS: JUEVES

HORA DE INICIO: 13:00 A 14:00 HS.

MODALIDAD DE CLASES: VIDEO CONFERENCIA

OBJETIVO: FOMENTAR EL CRECIMIENTO PERSONAL Y EL LIDERAZGO PARA LA PROPIA TRANSFORMACIÓN Y LA DEL ENTORNO.

FACILITADOR

N°	NOMBRES Y APELLIDOS	C.I. N°
1	CRIO. JUAN JOSE ESPINOLA DELVALLE	2.526.173

FUNCIONARIOS CONVOCADOS

N°	NOMBRES Y APELLIDOS	C.I. N°
1	OFICIAL INSP. P.S. MARTA SOSA	3.632.831
2	OFICIAL INSP. P.S. HERNAN RIQUELME	3.670.069
3	OFICIAL 1° P.S. ISABEL SILVERO	5.379.961
4	OFICIAL 1° P.S. JORGE CENTURION	4.522.691
5	SUBOFIC. SUP. P.S. LUIS SANABRIA	2.037.709
6	SUBOFIC. SUP. P.S. HORLANDO SCURA	2.134.922
7	SUBOFIC. PPAL. P.S. OSCAR BARRIOS	2.434.818
8	SUBOFIC. MYR P.S. EVARISTO CABRERA	2.984.081
9	SUBOFIC. I MYR P.S. EVER AZCONA	3.412.108



ECON. JULIO/FERNANDEZ FRUTOS
DIRECTOR NACIONAL
DIRECCION NACIONAL DE ADUANA



Margarita Martínez
Departamento de Integridad
D.P.D.I.
Dirección Nacional de Aduanas

ORDEN DE SERVICIO DNA N° 233.-

A LA DIRECCIÓN NACIONAL ADJUNTA, A LAS DIRECCIONES, COORDINACIONES, ADMINISTRACIONES DE ADUANAS, Y A LOS FUNCIONARIOS AFECTADOS

LA DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS, EN LA BUSQUEDA DE LOGRAR LA EXCELENCIA INTEGRAL A TRAVÉS DE LA FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN, CONVOCA A LOS FUNCIONARIOS INSCRIPTOS A PARTICIPAR DE LA "MESA REDONDA PARA LA TRANSFORMACIÓN N°33" EN EL MARCO DE LA INTEGRIDAD INSTITUCIONAL, A FIN DE QUE CADA FUNCIONARIO DE LA DNA, TENGA EL COMPROMISO PERSONAL DE SERLO.

FECHA DE INICIO: 07 DE JUNIO DE 2022.-

FECHA DE CULMINACIÓN: 13 DE SETIEMBRE DE 2022

DÍA: MARTES

HORA DE INICIO: 14:00 A 15:00 HS.

MODALIDAD DE CLASES: MIXTA

OBJETIVO: FOMENTAR EL CRECIMIENTO PERSONAL Y EL LIDERAZGO PARA LA PROPIA TRANSFORMACIÓN Y LA DEL ENTORNO.

FACILITADOR

N°	NOMBRES Y APELLIDOS	C.I. N°
1	SONIA ELIZABETH BARRIOS NUÑEZ	1.675.807
2	ROCIO ESTELA GENEZ BENITEZ	4.486.526

FUNCIONARIOS CONVOCADOS

N°	NOMBRES Y APELLIDOS	C.I. N°
1	MARIA MARGARITA MARTINEZ FRETES	4.086.033
2	BERENICE RAQUEL LEZCANO CASTRO	5.662.480
3	AIDA VERONICA ECHEVERRIA DE FLOR	2.351.358
4	SERGIO DENIS CLEMOTTE MENDEZ	1.218.988
5	ROBERTO ANDRES OVIEDO GAONA	1.223.878
6	REBECCA PAOLA BARBA ARRUA	3.999.949
7	MAXIMILIANO MARTIN ROSALES PADRON	4.598.517
8	RICARDO ANDRES OCAMPO RUIZ	3.531.639
9	VALERIA FERREIRA	7.794.326
10	TERESA TAYNA DE ARAUJO AGUILERA	8.712.306
11	RICARDO FABIAN TORRES ACUÑA	5.792.343

ASUNCIÓN, 01 DE JUNIO DE 2022


ECON. JULIO FERNANDEZ FRUTOS
DIRECTOR NACIONAL
DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS


Ela. Margarita Martinez
Integridad
Institucional
D.P.O.I.
Departamento de la Dirección Nacional de Aduanas

ORDEN DE SERVICIO DNA N° 234.-

A LA DIRECCIÓN NACIONAL ADJUNTA, A LAS DIRECCIONES, COORDINACIONES, ADMINISTRACIONES DE ADUANAS, Y A LOS FUNCIONARIOS AFECTADOS

LA DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS, EN LA BUSQUEDA DE LOGRAR LA EXCELENCIA INTEGRAL A TRAVÉS DE LA FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN, CONVOCA A LOS FUNCIONARIOS INSCRIPTOS A PARTICIPAR DE LA **"MESA REDONDA PARA LA TRANSFORMACIÓN N°34"** EN EL MARCO DE LA **INTEGRIDAD INSTITUCIONAL**, A FIN DE QUE CADA FUNCIONARIO DE LA DNA, TENGA EL COMPROMISO PERSONAL DE SERLO.

FECHA DE INICIO: 07 DE JUNIO DE 2022.-

FECHA DE CULMINACIÓN: 13 DE SETIEMBRE DE 2022

DÍA: MARTES

HORA DE INICIO: 10:00 A 11:00 HS.

MODALIDAD DE CLASES: VIRTUAL

OBJETIVO: FOMENTAR EL CRECIMIENTO PERSONAL Y EL LIDERAZGO PARA LA PROPIA TRANSFORMACIÓN Y LA DEL ENTORNO.

FACILITADORES

N°	NOMBRES Y APELLIDOS	C.I. N°
1	CARLOS MIGUEL ALLOU	1.011.030
2	CARLOS LUIS MARTINI DÍAZ	814.363

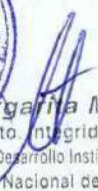
FUNCIONARIOS CONVOCADOS

N°	NOMBRES Y APELLIDOS	C.I. N°
1	RICHAR GERMAN MENDOZA VAZQUEZ	1.362.929
2	VICTOR ALFREDO PINTOS OLMEDO	4.192.057
3	WILDO SEBASTIAN DUARTE RIVES	4.830.816
4	MIGUEL IVÁN RODRIGUEZ	3.534.948
5	JOSE MANUEL PANZA ACOSTA	3.847.162
6	ADOLFO RAFAEL OZUNA VÁZQUEZ	2.876.206
7	SHIRLEY JUDITH STELLA VERA MARECO	1.803.262
8	VICTOR MANUEL ORTIZ CORBALAN	3.198.986
9	JORGE RICARDO HICKS CANTERO	3.385.750
10	LUCIA AYALA GIMENEZ	2.529.971

ASUNCIÓN, 07 DE JUNIO DE 2022


ECON. JULIO FERNANDEZ FRUTOS
DIRECTOR NACIONAL
DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS




Lic. Margarita Martinez
Dpto. Integridad
Coordinación de Desarrollo Institucional: D.P.D.I.
Dirección Nacional de Aduanas

ORDEN DE SERVICIO DNA N° 274.-

A LA DIRECCIÓN NACIONAL ADJUNTA, A LAS DIRECCIONES, COORDINACIONES, ADMINISTRACIONES DE ADUANAS, Y A LOS FUNCIONARIOS AFECTADOS

ASUNCIÓN, 29 DE JUNIO DE 2022

LA DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANA, EN LA BUSQUEDA DE LOGRAR LA EXCELENCIA INTEGRAL A TRAVÉS DE LA FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN, CONVOCA A LOS FUNCIONARIOS INSCRIPTOS A PARTICIPAR DE LA **"MESA REDONDA PARA LA TRANSFORMACIÓN N°37"** EN EL MARCO DE LA INTEGRIDAD INSTITUCIONAL, A FIN DE QUE CADA FUNCIONARIO DE LA DNA, TENGA EL COMPROMISO PERSONAL DE SERLO.

FECHA DE INICIO: 06 DE JULIO DE 2022.-

FECHA DE CULMINACIÓN: 12 DE OCTUBRE DE 2022.-

DÍAS: MIERCOLES

HORA DE INICIO: 10:00 A 11:00 HS.

MODALIDAD DE CLASES: VIDEO CONFERENCIA

OBJETIVO: FOMENTAR EL CRECIMIENTO PERSONAL Y EL LIDERAZGO PARA LA PROPIA TRANSFORMACIÓN Y LA DEL ENTORNO.

FACILITADORES

N°	NOMBRES Y APELLIDOS	C.I. N°
1	CÁRIL MARIA ALEJANDRA JORGGE DELGADO	5.038.268
2	SILVIA NOEMI ALMIRON BAUTISTA	4.617.460

FUNCIONARIOS CONVOCADOS

N°	NOMBRES Y APELLIDOS	C.I. N°
1	CAMILA ALEJANDRA PINO MOREIRA	4.348.659
2	CARMEN ALICIA VERA TRINIDAD	3.835.864
3	CLARA NATALIA BAEZ MARTINEZ	4.800.611
4	ARACELI NOEMI CORREA MOLINAS	3.517.745
5	LAURA TERESA LOPEZ BENITEZ	3.632.329
6	SILVIA RAQUEL GONZALEZ ORTEGA	2.188.263
7	MERCEDES ASUNCIÓN FERREIRA AGUILERA	4.704.460



ECON. JULIO FERNANDEZ FRUTOS
DIRECTOR NACIONAL
DIRECCION NACIONAL DE ADUANA



Lic. Margarita Martínez
Coordinadora de Desarrollo Institucional D.P.D.I.
Dirección Nacional de Aduanas

MESAS REDONDAS PARA LA TRANSFORMACIÓN

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL



Margarita Martinez
Dpto. Integridad
Oficina de Desarrollo Institucional D.P.D.I.
Dirección Nacional de Aduanas





SALA DE REUNIONES
DON
PEDRO C. MARTINEZ
"TITO"

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

DIRECCION GENERAL DE ADUANAS
Don Pedro C. Martínez
D.P.D. 1
Departamento de Asesoría Institucional
Ministerio de Hacienda y Crédito Público

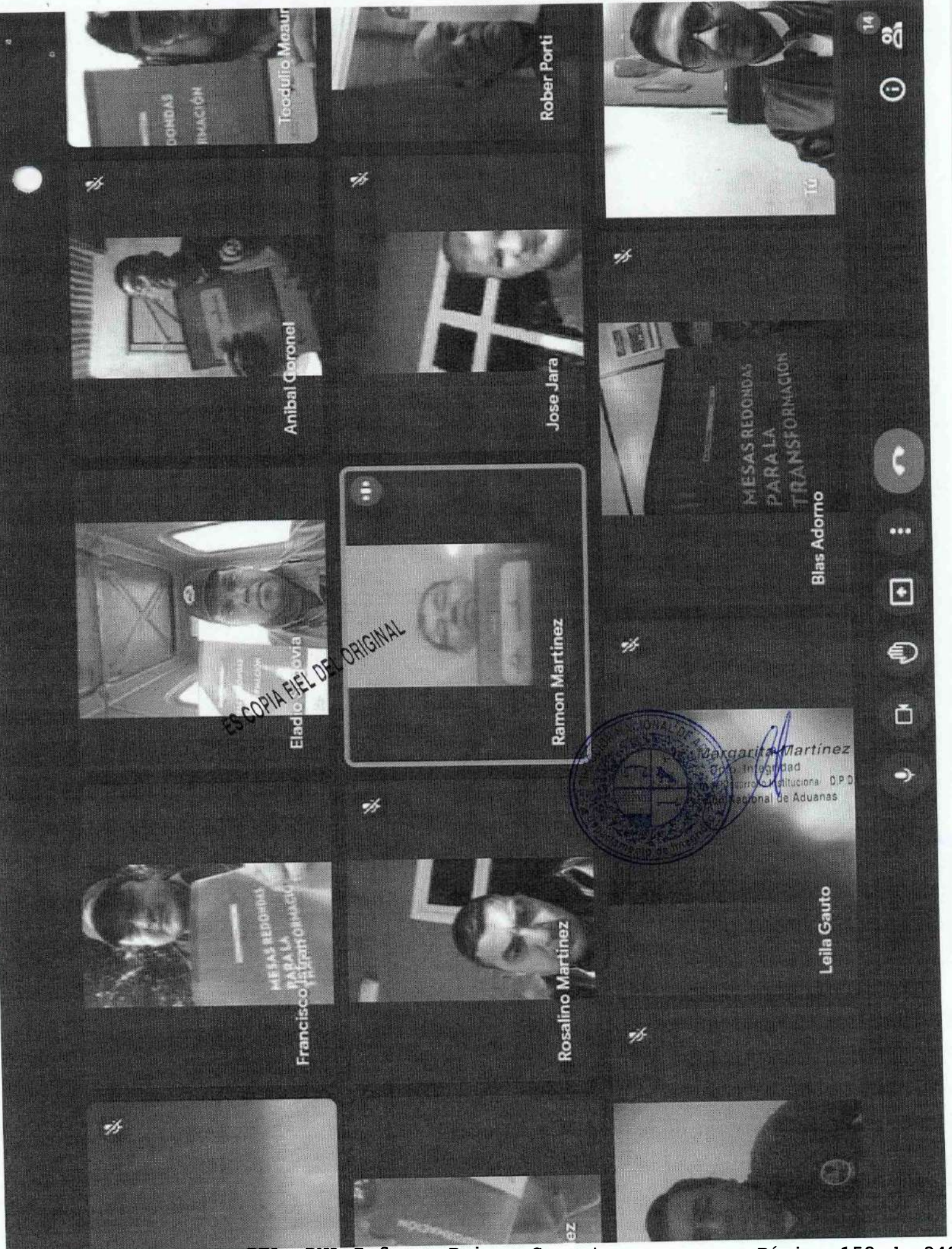


ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

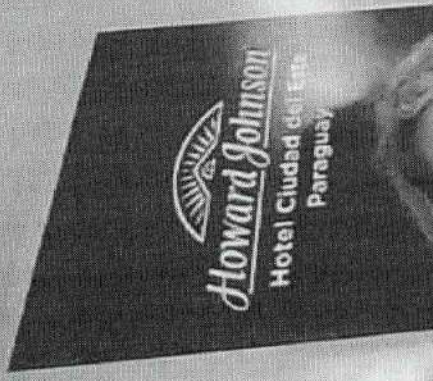


Lic. Margarita Martínez
Dpto. Aduanidad
Unidad de Desarrollo Institucional - D.P.D.I.
Departamento de Dirección Nacional de Aduanas





ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL



Margarita Martínez
Dpto. Integridad
Desarrollo Institucional - D.I.
Dirección Nacional de Aduanas

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL



Margarita Martínez
Jefe de Departamento
Coordinación de Desarrollo Institucional - D.P.D.I.
Dirección Nacional de Aduanas

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL



Margarita Martínez
Magistrada
Comisión de Promoción Institucional (C.P.I.)
Gerencia Nacional de Aduanas



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL



[Firma]
Marta Patricia Martínez
Coordinación de Desarrollo Institucional, D.P.D.I.
Dirección Nacional de Aduanas

Acta N°: 02 /2022		Fecha: 28-04-2022
Organismo: DPDI DE INTEGRIDAD DPDI / DNA		Lugar: ADMINISTRACION ALGESA
Página: 1/2		Hora de Inicio:
Reunión: SOCIALIZACION DE ACUERDOS Y COMPROMISOS ETICOS		Finalización:

Registro de Participantes		
Nombre y Apellido	Área y/o Cargo	Firma
Jose Ramirez	Jefe de la Div. Valoración	
Adrián E. Ojeda	ADMINISTRADOR	
Jorge E. Bello B.	Jefe. Resguardo	
Pablo Tallaghen	Sub-Administrador	
Luisberto Vera Bell	Jefe Control Dilecto	
Pedro Bultraga Pérez	Técnico Valorador	
Julio C. Ferreira A	Sub Jefe Valoración	
Pedro Carlos Saavedra	Sub Jefe Resguardo	
MARCIAL ADORNO AGOSTA	Jefe DIV. CONTRATACION	
Arribal Pérez Gómez	Sub-Administrador	
Jose R. Marinuzzi	Vice	
Carlos E. Franco S.	Jefe División	
José Trasmonte	Sub Jefe - Victoria	
Cynthia X. Giménez Sentin	Secretaria - Cooper. Local Ciudad/NEOP	
Walter G. Galeano Molina	Operador SOFIA	
Wendy Mado Oviedo S.	APOYO INFORMÁTICO/SOFIA	

Orden del Día:

- SE RECORDA SOBRE LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS: (1) CODIGO DE ETICA RESOLUCIÓN 1310/23 (CAPACITACIÓN)
(2) LOS COMPROMISOS ETICOS Y (3) LOS MECANISMOS DE MEDIACIÓN DE INCUMPLIMIENTOS DEL COMPORTAMIENTO ETICO

Elaborado por:	Nombres/Apellidos Lic. ROCIO GONZALEZ Jefa Dpto. Integridad CDI - DPDI	Firma
Responsable:	Dirección Nacional de Aduanas	

Nota: AL DORSO se pueden realizar OBSERVACIONES, AMPLIACIONES o CORRECCIONES. No se admiten pasaportes.
FAVOR ESCRIBIR EN LETRA IMPRENTA EN FORMA CLARA Y LEGIBLE.



Acta N°: 01 / 2022		Fecha: 27-04-2022-
Organismo: DPTO DE INTEGRIDAD DPDI / DNA:		Lugar: ADM - CAMPESTRE
Página:		Hora de Inicio:
Reunión: SOCIALIZACION DEL PRINCIPIO ACUERDOS Y COMPROMISOS ETICOS-		Finalización:

Registro de Participantes		
Nombre y Apellido	Área y/o Cargo	Firma
Teodocio Flores Escobar	Sub-Adm.	
CARLOS A OSORIO	JEFE VALORACION	
Robert Joelar	Administrador	
Marta Gómez	Jefe de Control Diferido	
Marta L. Dikons	Tec. Valoracion	
Ricardo Benti	Vista	
Didilfo Román M.	Jefe de Resguardo	
Josue Villalza	Sub-Jefe Resguardo	
Jorge B. Pelozo	Of. Guardia	
JUAN G. ESPINOSA	Jefe Registro	
Sergio Isaac Chaparro V.	Sub. Jefe (P. Visto. C.)	
PEDRO FORIAS P.	JEFE DE LA CONTRALORIA	
Pedro Juan Saavedra	Resguardo	
Julio C. Insaurralde C.	SUB-ADM.	
Justo Yamil Yambay	Sub Jefe Valoracion	
Albino Duarte G.	Vista	

Orden del Día:

JULIO BRITOS SUB JEFE VISTORIA

SE SOCIALIZA SOBRE LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS: ① CODIGO DE ETICA RESOL. 1510/21
② COMPROMISOS EN LOS DE LAS ADMINISTRACIONES DE ADUANAS Y ③ MECANISMOS DE DETECCION DE INCONDUCTAS DEL COMPORTAMIENTO ETICO.

Elaborado por:	Lic. Rocio Genez	Firma
Responsable:	Jefe Dpto. Integridad CDI - DPDI	

Nota: AL DORSO se pueden realizar OBSERVACIONES, AMPLIACIONES O CORRECCIONES. No se admiten borradores.
FAVOR ESCRIBIR EN LETRA IMPRENTA EN FORMA CLARA Y LEGIBLE.



Lic. Margarita Martínez
Dpto. Integridad
Coordinación de Desarrollo Institucional: D.P.D.I.
Dirección Nacional de Aduanas

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL



Margery Martínez
Cecilia Martínez
Jefe de la Oficina Ejecutiva de
Asesoría Jurídica
Tribunal Nacional de Asignación de Justicia



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL



Margarita Martínez
Ej. Gr. Grigridad
Coordinadora de Desarrollo Institucional: D.P.D.I.
Dirección Nacional de Aduanas

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL



Margarita Martínez
Dpto. de Integración
Coordinación de Desarrollo Institucional: DPDI
Dirección Nacional de Aduanas

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL



Lic. Margarita Martínez
Jefe de Oficina Intermedia
Unidad de Operación Institucional: D.P.O.I.
Unidad de Operación Nacional de Aduanas

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL



Margarita Martínez
Departamento de Integración y Desarrollo Institucional, Q.P.D.I.
Dirección Nacional de Aduanas

	Acta N° 01/2022	Fecha: 25/02/2022	
	Organismo: Comité de Ética	Lugar: Plataforma "ZOOM" Res. SFP N° 181/2020 Res. DNA N° 543/2020	
	Página 1/12	Hora de Inicio: 08:30	
	Finalización: 10:00		

PROPÓSITO DE LA REUNIÓN: Liderar y promover el proceso de implantación de la gestión ética, encauzado hacia la consolidación del ejercicio de la función pública en términos de responsabilidad, eficiencia, integridad, transparencia y servicio a la ciudadanía por parte de todos los funcionarios de la DNA.

N°	ORDEN DEL DIA ASIGNADO
1	Inicio de la Reunión a cargo del Abg. Roberto Quiñónez, Director Nacional Adjunto
2	Avances de los Acuerdos asumidos en la última Reunión
3	Estudio y aprobación del Plan de Trabajo de Integridad Institucional 2022
4	Presentación del Plan de Transparencia 2022 remitido a la SENAC
5	Presentación y análisis del decálogo de funcionario de Aduana
6	Presentación del resultado del Indicador del Procedimiento de Acceso a la Información Pública del 4to Trimestre 2021
7	Estudio, revisión y validación del instrumento para detectar y generar soluciones a los Incumplimientos de los Acuerdos y Compromisos Éticos – Procedimiento sumario (Resolución DNA N° 545/2021)



Margarita Martínez
Dpto. Integridad
Unidad de Desarrollo Institucional: D.P.D.I
Dirección Nacional de Aduanas

	Nombres/Apellidos	Firma
Elaborado por:	Lic. Rocio Genez, Líder de Ética	
Responsable:	C.P. Víctor Vidovich, Gerente de Ética	

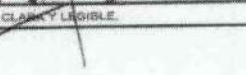
Nota: AL DORSO se pueden realizar OBSERVACIONES, AMPLIACIONES o CORRECCIONES. No se admiten borradores.FAVOR ESCRIBIR EN LETRA IMPRENTA EN FORMA CLARA Y LEGIBLE.

	Acta N° 01/2022	Fecha: 25/02/2022	
	Organismo: Comité de Ética	Lugar: Plataforma "ZOOM" Res. SFP N° 181/2020 Res. DNA N° 543/2020	
	Página 2/12	Hora de Inicio: 08:30	
	Finalización: 10:00		

REGISTRO DE PARTICIPANTES		
NOMBRE Y APELLIDO	AREA Y/O CARGO	PARTICIPÓ
QUIÑONEZ, ROBERTO	Dirección Nacional Adjunta	PLATAFORMA ZOOM
CARDOZO, ESTEBAN	Dirección de Gabinete	NO
PEREZ, JULIO	Dirección de Talento Humano	REPRESENTANTE
CÁCERES, ROGELIO	Dirección de Administración y Finanzas	AUSENCIA JUSTIFICADA
VILLALBA, EDGAR	Dirección de Fiscalización	NO
GÓMEZ DE LA FUENTE, VÍCTOR	Dirección de Auditoría Interna	PLATAFORMA ZOOM
PAREDES, CRISTIAN	Dirección de Procedimientos Aduaneros	NO
BARRIOS, SONIA	Dir. De Planificación y Desarrollo Institucional	NO
GOMEZ, RAMÓN	Dirección de Relaciones Internacionales	PLATAFORMA ZOOM
TORRES, VIVIAN	Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación - SOFIA	PLATAFORMA ZOOM
LAMPERT, GISELLE	Dirección Jurídica	NO
DÁVALOS, CARLOS	Departamento de Asuntos Internos	PLATAFORMA ZOOM
VIDOVICH, VÍCTOR	Coordinación de Desarrollo Institucional	PLATAFORMA ZOOM
GENEZ, ROCIO	Departamento de Integridad	PLATAFORMA ZOOM
MARTINEZ, MAGARITA	Departamento de Integridad	PLATAFORMA ZOOM
PRESENTES: 9 personas		
AUSENTES: 6 personas		



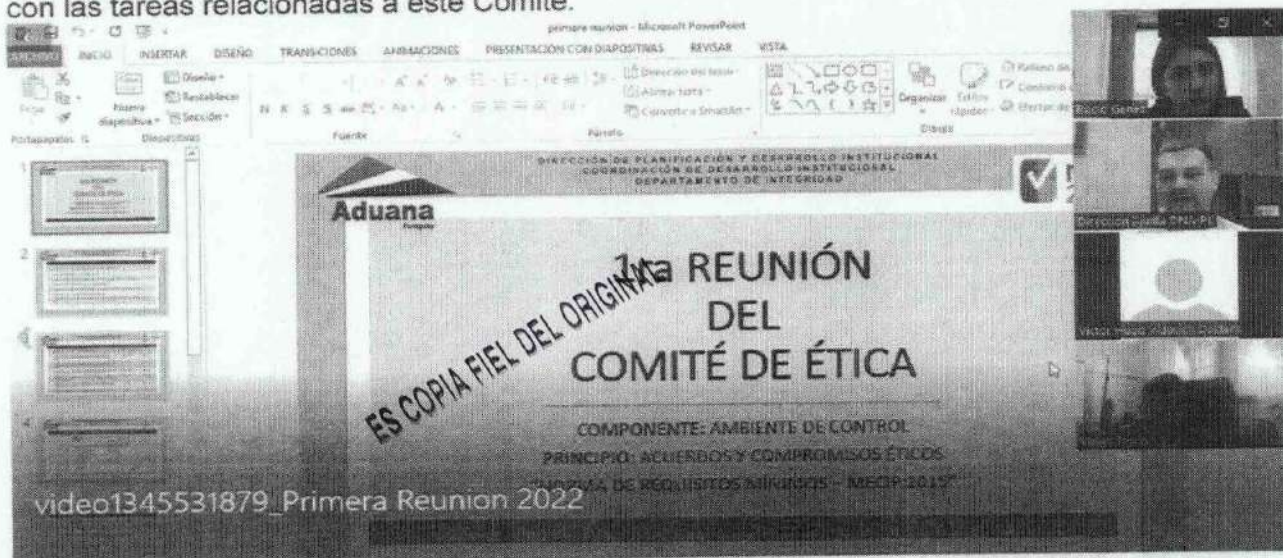
Margarita Martínez
Dpto. Integridad
Coordinación de Desarrollo Institucional D.P.D.I.
Dirección Nacional de Aduanas

	Nombres/Apellidos	Firma
Elaborado por:	Lic. Rocio Genez, Lider de Ética	
Responsable:	C.P. Victor Vidovich, Gerente de Ética	

Nota: AL DORSO se pueden realizar OBSERVACIONES, AMPLIACIONES o CORRECCIONES. No se admiten borradores.FAVOR ESCRIBIR EN LETRA IMPRENTA EN FORMA CLARA Y LISIBLE.

	Acta N° 01/2022	Fecha: 25/02/2022	
	Organismo: Comité de Ética	Lugar: Plataforma "ZOOM" Res. SFP N° 181/2020 Res. DNA N° 543/2020	
	Página 3/12	Hora de Inicio: 08:30	
		Finalización: 10:00	

En la ciudad de Asunción, a los 25 días del mes de febrero de 2022, siendo las ocho y treinta horas, inicia la primera reunión del Comité de Ética de la Dirección Nacional de Aduanas, encabezada por el Abg. Roberto Quiñónez, Director Nacional Adjunto dando unas palabras de Bienvenida y agradeciendo la presencia de los presentes y alentando a todos a comprometerse con las tareas relacionadas a este Comité.



La Lic. Rocio Genez, como Líder de Ética, saluda a todos los presentes y desarrolla los puntos del orden del día, dando lectura a los acuerdos asumidos en la última reunión mantenida del año 2021

ACUERDO	PLAZO	ESTADO
Validación del Proyecto de Resolución que aprueba la 1ra Versión del Código de Ética	Diciembre 2021	Cumplido
Validación del Proyecto de Resolución que aprueba la 5ta Versión de los Compromisos Éticos de todas las dependencias de la DNA	Diciembre 2021	Cumplido
La Dirección TIC-SOFIA se compromete a contactar con el web master y la Jefa del Dpto. de Integridad para subsanar lo relacionado a la necesidad de contar efectivamente con el Sistema de Seguimiento de Solicitudes de AIP	Diciembre 2021	Cumplido
Validación del Informe de los Indicadores correspondiente al segundo semestre del año 2021 presentado y se acuerda mantener las metas establecidas	Diciembre 2021	Cumplido

	Nombres/Apellidos	Firma
Elaborado por:	Lic. Rocio Genez, Líder de Ética	
Responsable:	C.P. Víctor Vidovich, Gerente de Ética	

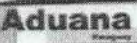
Nota: AL DORSO se pueden realizar OBSERVACIONES, AMPLIACIONES o CORRECCIONES. No se admiten borrones. FAVOR ESCRIBIR EN LETRA IMPRINTA EN FORMA CLARA Y LEGIBLE.

	Acta N° 01/2022	Fecha: 25/02/2022	
	Organismo: Comité de Ética	Lugar: Plataforma "ZOOM" Res. SFP N° 181/2020 Res. DNA N° 543/2020	
	Página 4/12	Hora de Inicio: 08:30	
	Finalización: 10:00		

Admitir la denuncia y remitir los antecedentes dentro de un plazo perentorio	Diciembre 2021	Cumplido
Remitir al Dr. Dávalos el material del Reglamento la Resolución 545/21, el mismo se compromete a trabajar en algunos ajustes que han surgido luego de la primera denuncia.	Enero 2022	Cumplido
Actualizar nuevamente la Resolución por la cual se conforma el Equipo de Alto Desempeño de Ética.	Marzo	En proceso

Sin comentarios al respecto, siguiendo con el orden del día, en el **punto N° 3 Estudio y aprobación del Plan de Trabajo de Integridad Institucional 2022**, La Lic. Rocio Genez presenta la propuesta del Plan de Trabajo de Integridad Institucional 2022, quien explica que el mismo fue diseñado por el Departamento de Integridad, que, en el mismo se contemplan las actividades relacionadas al Principio Acuerdos y Compromisos Éticos, como también, las relacionadas al cumplimiento de la Ley 5282/14 de Acceso a la Información Pública y Transparencia Gubernamental, además, contiene el Plan de Trabajo del Comité de Ética y del Equipo de Alto Desempeño de Ética como las actividades propias del Dpto. de Integridad. Se citan a grandes rasgos algunas actividades que contienen como por ejemplo, las relacionadas al cumplimiento de la Norma MECIP – 2015 como las reuniones del Comité de Ética, las tareas relacionadas a las socializaciones de Acuerdos y Compromisos Éticos, los relacionados con Transparencia Activa que son las informaciones que se cargan mensualmente al Portal de la SENAC, entre otras. Se pone a consideración de todos los presentes y los integrantes acuerdan que el Departamento de Integridad remita por correo electrónico el documento con el fin de que lo puedan ver detenidamente y emitir la aprobación del mismo o sus comentarios al respecto. Con respecto a la aprobación del Plan de Trabajo de Integridad, se deja constancia que se validará el Plan de Trabajo de Integridad con el mínimo de validación recibida, atendiendo que debemos gestionar para la firma de cada miembro y la confección del Proyecto de Resolución para la aprobación por la Máxima Autoridad de manera a levantar en la web institucional como requisito del MECIP.

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL
COORDINACIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL
DEPARTAMENTO DE INTEGRIDAD

Plan de Trabajo de Integridad Institucional (Comité de Ética, EADE) - 2022

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PERIODO		SEGUIMIENTO	
		DESDE	HASTA	ESTADO	EVIDENCIAS
1. Reunión del Comité de Ética	Comité de Ética	2022/02/25	2022/03/05		
2. Reunión de Aprobación del Proyecto de Reglamento de la Constitución del Comité de Ética		2022/03/05	2022/03/15		
3. Reunión de Aprobación del Proyecto de Reglamento de la Constitución del Comité de Ética		2022/03/15	2022/03/25		
4. Aprobación del Reglamento de Integridad Institucional	Comité de Ética	2022/03/25	2022/04/05		
5. Reunión del Comité de Ética	Comité de Ética	2022/04/05	2022/04/15		
6. Reunión del Comité de Ética	Comité de Ética	2022/04/15	2022/04/25		

	Nombres/Apellidos	Firma
Elaborado por:	Lic. Rocio Genez, Lider de Ética	
Responsable:	C.P. Victor Vidovich, Gerente de Ética	

Nota: AL DORSO se pueden realizar OBSERVACIONES, AMPLIACIONES o CORRECCIONES. No se admiten borradores.FAVOR ESCRIBIR EN LETRA IMPRIMIDA Y FORMA CLARA Y LEGIBLE.

	Acta N° 01/2022	Fecha: 25/02/2022	
	Organismo: Comité de Ética	Lugar: Plataforma "ZOOM" Res. SFP N° 181/2020 Res. DNA N° 543/2020	
	Página 5/12	Hora de Inicio: 08:30	
	Finalización: 10:00		

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL
COORDINACIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL
DEPARTAMENTO DE INTEGRIDAD



Aduana

Plan de Trabajo de Integridad Institucional (Comité de Ética - EADE) - 2022

Equipo de Alto Desempeño de Ética - EADE				
1	Calendario de Valores (Videoconferencia de Reflexión Valores)	Jefatura de Integridad EADE	5/3/2022	19/12/2022
2	Reunión del Equipo de Alto Desempeño de Ética		7/4/2022	1/8/2022
3	Socialización de A y CE en las distintas dependencias de la DNA		19/7/2022	23/7/2022
4	Difusión de Cuadernos del Código de Ética en el EADE		12/4/2022	19/8/2022
5	Difusión masiva de valores Éticos Institucionales (Correo Electrónico Intrínseco)		17/5/2022	15/8/2022
6	Implementación del plan de Entrevistas a funcionarios AgCE		18/8/2022	16/9/2022
7	Resultados de las Encuestas de entendimiento y aplicación de los AgCE		13/9/2022	1/10/2022

En el siguiente **punto N° 4 Presentación del Plan de Transparencia y Anticorrupción - 2022 SENAC**, en cumplimiento de la Resolución SENAC se presenta dicho Plan de Trabajo, el cual contiene varios componentes de los cuales, dos de ellos son competencia o involucran al Dpto. de Integridad, "Transparencia y Acceso a la Información Pública" e "Integridad y ética Pública". Las actividades que están incluidas dentro de este Plan, se encuentran también dentro del Plan de Integridad Institucional propuesto en la presente reunión. La Líder de Ética menciona que, a medida que van cumpliéndose las actividades del Plan de Integridad Institucional, al mismo tiempo se van cumpliendo también las actividades del Plan de Transparencia y Anticorrupción 2022. Las evidencias de cumplimiento del referido Plan, son remitidas a la SENAC en forma semestral a través del Dpto. de Asuntos Legales.

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL
COORDINACIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL
DEPARTAMENTO DE INTEGRIDAD

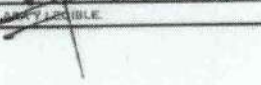


Aduana

SISTEMA DE MONITOREO DE TRANSparencia y Anticorrupción 2022

Actividad		Fecha de Ejecución		Fecha de Evaluación		Estado de Cumplimiento	
Nº	Descripción	Inicio	Fin	Inicio	Fin	Avanzado	Completado
1	Elaboración del Plan de Transparencia y Anticorrupción 2022	1/1/2022	31/12/2022	1/1/2022	31/12/2022		
2	Divulgación del Plan de Transparencia y Anticorrupción 2022	1/1/2022	31/12/2022	1/1/2022	31/12/2022		
3	Implementación del Plan de Transparencia y Anticorrupción 2022	1/1/2022	31/12/2022	1/1/2022	31/12/2022		
4	Monitoreo del Plan de Transparencia y Anticorrupción 2022	1/1/2022	31/12/2022	1/1/2022	31/12/2022		
5	Evaluación del Plan de Transparencia y Anticorrupción 2022	1/1/2022	31/12/2022	1/1/2022	31/12/2022		

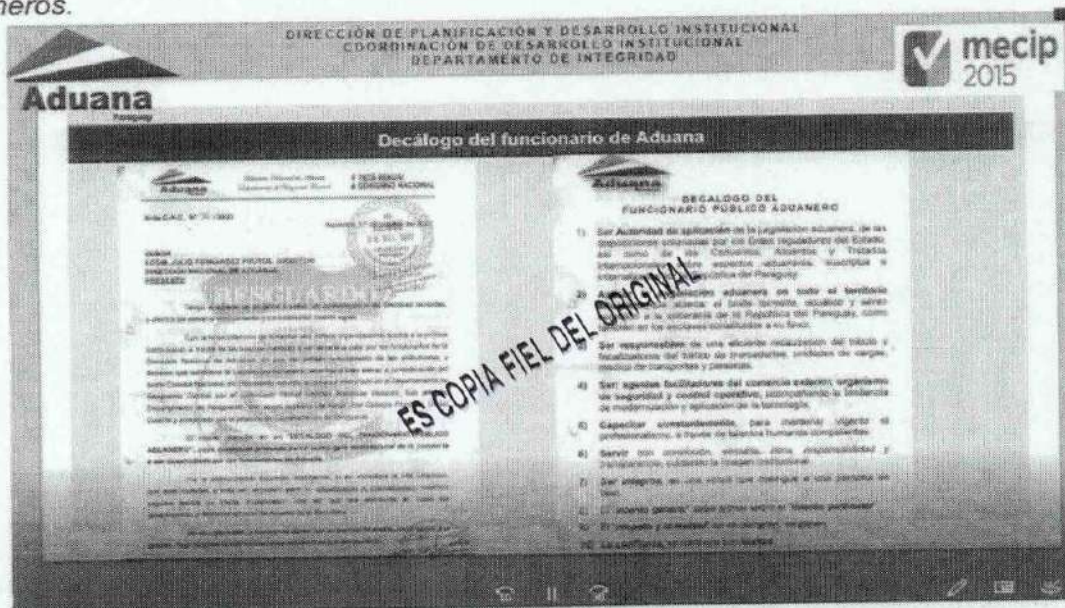
Lic. Margarita Martínez
Dpto. Integridad
Coordinación de Desarrollo Institucional - D.P.O.I.
Dirección Nacional de Aduanas

	Nombres/Apellido	Firma
Elaborado por:	Lic. Rocio Genez, Líder de Ética	
Responsable:	C.P. Victor Vidovich, Gerente de Ética	

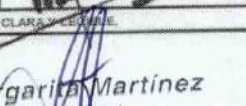
Nota: AL DORSO se pueden realizar OBSERVACIONES, AMPLIACIONES o CORRECCIONES. No se admiten borradores. FAVOR ESCRIBIR EN LETRA IMPRENTA EN FORMA CLARA Y LEGIBLE.

	Acta N° 01/2022	Fecha: 25/02/2022	
	Organismo: Comité de Ética	Lugar: Plataforma "ZOOM" Res. SFP N° 181/2020 Res. DNA N° 543/2020	
	Página 6/12	Hora de Inicio: 08:30	
		Finalización: 10:00	

Siguiendo con el siguiente tema, en el **punto N° 5 "Presentación y análisis del decálogo del funcionario de Aduana"**, la Sra. Rocio Genez comenta que hemos recibido una nota sobre una Solicitud donde se presenta una propuesta de Decálogo, a los efectos de que el Dpto. de Integridad y el Comité de Ética emitan un parecer a la documentación presentada. Se comenta que, un Decálogo es un conjunto de 10 reglas que un funcionario de Aduanas tiene o debe cumplir y tiene que estar escrito en una sola hoja. Sobre el punto, la Lic. Rocio informa que todos los puntos mencionados en la propuesta del decálogo, las que pasa a leer a continuación, las mismas son frases que se encuentran en el Código de ética, en el Código Aduanero, en la Misión y Visión Institucional; se debería tener en cuenta que éste, sería un nuevo documento que tendríamos que socializar y que presentan mucha similitud con los documentos que ya se cuenta. También es importante resaltar que, en cuanto a la redacción el decálogo tiene una forma particular de redactarse. El Abg. Ramón Gómez miembro del Comité pide la palabra y comparte lo ya expresado por la Líder de ética, mencionando que le parece redundancia, expresando la certeza que en varios documentos ya tenemos estos principios y que los documentos que tenemos ya están bastante bien socializados, que ahora al realizar la lectura del decálogo eso se puede percibir a simple vista. El Director Adjunto y Abg. Roberto Quiñonez alienta a dejar como acuerdo y asentadas estas observaciones y luego responder a los compañeros de Resguardo con las sugerencias, considerando que aplica lo ya expresado por los compañeros, recientemente. No obstante, le parece muy buena la iniciativa y cree que es importante resaltar el trabajo de los compañeros.



Dando continuidad a la agenda, en el **punto N° 6 Presentación del Indicador de Acceso a la Información Pública del 4to trimestre del 2021**, se pone a conocimiento el resultado positivo del indicador, en porcentaje, del 4° (cuarto) trimestre del año 2021 con respecto al Procedimiento PO_DNA_04 "Tratamiento de Solicitudes de Acceso a la Información Pública", se da a conocer que todas las Solicitudes que se han recibido en ese periodo de tiempo, todas han sido

	Nombres/Apellidos	Firma
Elaborado por:	Lic. Rocio Genez, Lider de Ética	
Responsable:	C.P. Víctor Vidovich, Gerente de Ética	

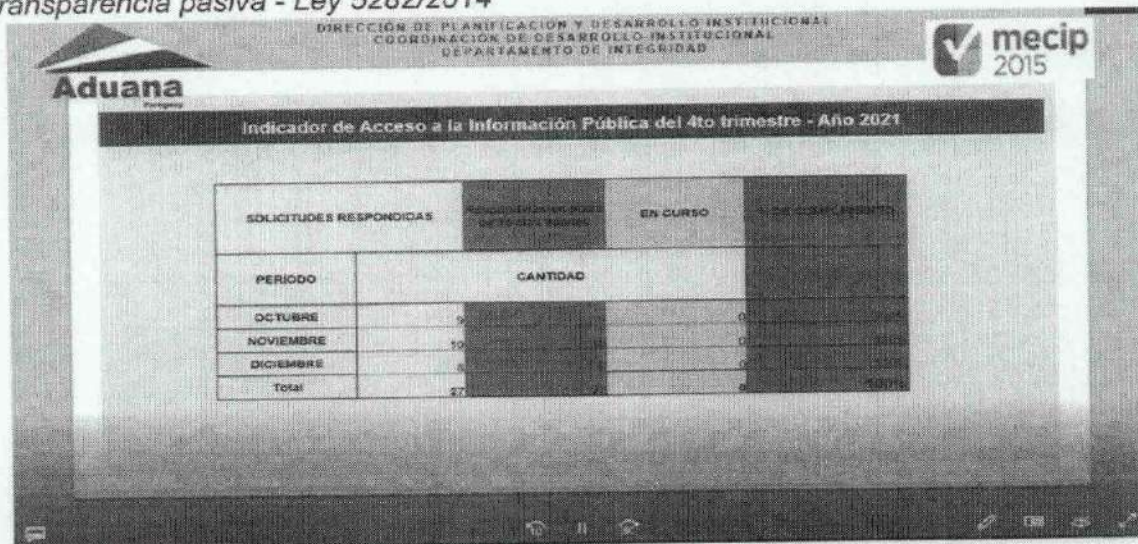
Nota: AL DORSO se pueden realizar OBSERVACIONES, AMPLIACIONES o CORRECCIONES. No se admiten borradores.FAVOR



Margarita Martinez
Dpto. Integridad
COORDINACIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL D.P.D.I
Dirección Nacional de Aduanas

	Acta N° 01/2022	Fecha: 25/02/2022	
	Organismo: Comité de Ética	Lugar: Plataforma "ZOOM"	
	Página 7/12	Res. SFP N° 181/2020 Res. DNA N° 543/2020	
		Hora de Inicio: 08:30 Finalización: 10:00	

respondidas dentro del plazo de los 15 días hábiles que establece la Ley, alcanzando así el 100% de cumplimiento. Se hace mención que esto es un logro que la institución alcanza en materia de de Transparencia pasiva - Ley 5282/2014



El último punto de la agenda, corresponde al N° 7 "Estudio, revisión y validación del instrumento para detectar y generar soluciones a los Incumplimientos de los Acuerdos y Compromisos Éticos. (Resolución DNA N° 545/2021)" Se comparte para su estudio y validación el archivo Word donde se observa el "proyecto del Procedimiento de los incumplimientos de los Acuerdos y Compromisos Éticos ajustado", con el objeto de mostrar los ajustes que se han realizado con la colaboración desde el Dpto. de Asuntos Internos. La Lic. Rocio Genez recuerda que, luego de que en la última reunión del Comité de ética se había presentado el primer caso, surgieron necesidades de ajustes y se ha establecido realizar algunos ajustes que sean pertinentes para los próximos casos. Se da la palabra al Dr. Dávalos Jefe del Dpto. de Asuntos Internos y miembro del Comité de ética, quien presentara a continuación.

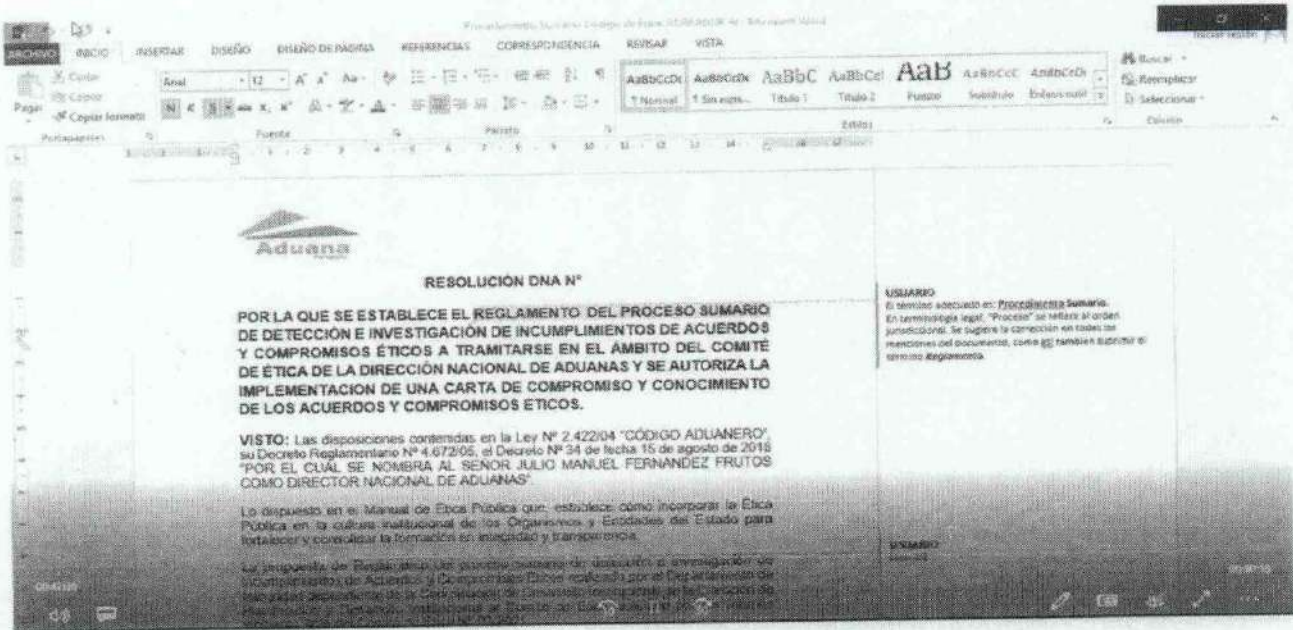
El Dr. Dávalos saluda a todos los presentes y menciona que en la última reunión se había solicitado que los miembros compartan algunos aportes para que el trabajo sea cooperativo para avanzar en este instrumento de trabajo. Dijo: "Es así que me tome el tiempo para realizar algunos ajustes de forma como de fondo".

Inicia el estudio y revisión con la lectura del documento, dando a conocer la propuesta de ajustes realizados, en un primer momento menciona suprimir la palabra Reglamento y modificar el termino Proceso Sumario por Procedimiento Sumario y pone a consideración del Comité este aporte cooperativo que hemos hecho desde Asuntos Internos. Los presentes, han demostrado su conformidad con la presente modificación.

	Nombres/Apellido	Lic. Margarita Martínez Dpto. Integridad
Elaborado por:	Lic. Rocio Genez, Lider de Ética	
Responsable:	C.P. Víctor Vidovich, Gerente de Ética	

Nota: AL DORSO se pueden realizar OBSERVACIONES, AMPLIACIONES o CORRECCIONES. No se admiten borradores FAVOR de presentar el documento en FORMA CLARA y LEGIBLE.

	Acta N° 01/2022	Fecha: 25/02/2022	
	Organismo: Comité de Ética	Lugar: Plataforma "ZOOM" Res. SFP N° 181/2020 Res. DNA N° 543/2020	
	Página 8/12	Hora de Inicio: 08:30 Finalización: 10:00	



RESOLUCIÓN DNA N°

POR LA QUE SE ESTABLECE EL REGLAMENTO DEL PROCESO SUMARIO DE DETECCIÓN E INVESTIGACIÓN DE INCUMPLIMIENTOS DE ACUERDOS Y COMPROMISOS ÉTICOS A TRAMITARSE EN EL ÁMBITO DEL COMITÉ DE ÉTICA DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS Y SE AUTORIZA LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA CARTA DE COMPROMISO Y CONOCIMIENTO DE LOS ACUERDOS Y COMPROMISOS ÉTICOS.

VISTO: Las disposiciones contenidas en la Ley N° 2.422/04 "CÓDIGO ADUANERO", su Decreto Reglamentario N° 4.672/05, el 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".

Lo dispuesto en el Manual de Ética Pública que establece como incorporar la Ética Pública en la cultura institucional de los Organismos y Entidades del Estado para fortalecer y consolidar la formación en integridad y transparencia.

La propuesta de Reglamento que plantea establecer un proceso de investigación de incumplimientos de Acuerdos y Compromisos Éticos referidos por el Departamento de Desarrollo Institucional de la Dirección Nacional de Aduanas.

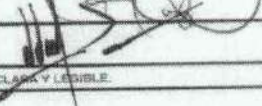
USUARIO: El término adecuado en "Procedimiento Sumario" en terminología legal, "Proceso" se refiere al orden jurisdiccional. Se sugiere la corrección en todos los menciones del documento, como ya también aplicarlo al presente Reglamento.

También acota que, es importante resaltar que, se considera para una mejor construcción del documento la separación de lo Resuelto en el cuerpo del procedimiento sumario que va como adjunto de la presente resolución que sería como el anexo 1 el procedimiento en sí.

Además, se pone a consideración de todos, los Artículos 1 y 2 que se modifican, considerando que en el Artículo N° 1: la nueva denominación "Procedimiento en lugar de proceso" y hacer énfasis en la responsabilidad ética. Por otro lado, en el Artículo N° 2: se hace necesaria un comité ad hoc porque estimamos conveniente tener un tribunal, es decir que 3 personas del Comité sean los que van entender y resolver los hechos denunciados, considerando que la menor cantidad de miembros participen en cada caso para que el resultado sea esto objetivo e inmediato y atendiendo que se podrá contar también las demandas laborales que los integrantes del Comité cumplen en sus puestos específicos. El sorteo se realizara entre la totalidad del Comité de Ética, los miembros electos no participaran del siguiente sorteo hasta tanto se concluya la ronda de selección de miembros del Tribunal de Ética. Si un miembro del tribunal es excusado, se sorteará entre los restantes un reemplazante. El sorteo lo realizara el Gerente de Ética o en su defecto, el Líder de Ética. A consideración del Comité. Algunos de ellos como la Directora de TIC y el Gerente de Ética demuestran su conformidad con la redacción del artículo ajustado.



Margarita Martínez
Dpto. Integridad
Comisión de Desarrollo Institucional D.P.D.I
Dirección Nacional de Aduanas

	Nombres/Apellidos	Firma
Elaborado por:	Lic. Rocio Genez, Líder de Ética	
Responsable:	C.P. Victor Vidovich, Gerente de Ética	

Note: AL DORSO se pueden realizar OBSERVACIONES, AMPLIACIONES o CORRECCIONES. No se admiten borradores. FAVOR ESCRIBIR EN LETRA IMPRINTA EN FORMA CLARA Y LEGIBLE.

En cuanto a lo que es Legitimación, consideramos innecesaria la participación de un abogado en el proceso o en el procedimiento, esto por lo que ocasiona los costos que genera la presencia de un abogado y creo que no estamos en condiciones de exigir la presencia de un abogado. Sin embargo, manifestamos que nuestro criterio sería de la siguiente manera: "Legitimación: tendrá acción para denunciar toda persona física que se siente agraviada o que haya tenido conocimiento de un hecho que pudiera constituir violación de los Acuerdos y Compromisos Éticos establecidos por la Dirección Nacional de Aduanas. La denuncia podrá ser presentada bajo patrocinio de abogado o de forma personal, siendo la modalidad de presentación de libre elección del denunciante. El Abg. Roberto Quiñonez ha manifestado su acuerdo con el documento presentado, mencionando que no tiene observaciones.



Margarita Martínez
Dpto. Integridad
Fundación de Desarrollo Institucional, D.P.D.
Dirección Nacional de Aduanas.

	Nombres/Apellidos	Firma
Elaborado por:	Lic. Rocio Genez, Lider de Ética	
Responsable:	C.P. Víctor Vidovich, Gerente de Ética	
Nota: AL DORSO se pueden realizar OBSERVACIONES, AMPLIACIONES o CORRECCIONES. No se admiten borrones.FAVOR ESCRIBIR EN LETRA IMPRENTA EN FORMA CLARA Y LEEBLE.		

	Acta N° 01/2022	Fecha: 25/02/2022	
	Organismo: Comité de Ética	Lugar: Plataforma "ZOOM" Res. SFP N° 181/2020 Res. DNA N° 543/2020	
	Página 10/12	Hora de Inicio: 08:30	
	Finalización: 10:00		

Procedimiento Normativo N° 01 de 2014 - Estructura de la Aduana Nacional

Art. 3°.- **DEBER DE EXCUSACIÓN.** Los miembros del Comité de Ética tienen el deber ético de separarse de sus funciones en caso de que existan causales de excusación con el funcionario denunciado, sin perjuicio del derecho de éste de recusar a aquellos por las mismas causales. Los integrantes del Comité de Ética sólo podrán ser recusados o excusarse por las causales enumeradas en el Código Procesal Civil, dentro del plazo perentorio de 5 (cinco) días hábiles contados desde la primera intervención del interesado en la investigación. Las recusaciones y excusaciones deberán ser fundadas, por tanto, serán inadmisibles las recusaciones sin expresión de causa. Los pedidos de excusación o recusación serán resueltos por el Comité de Ética por mayoría simple.

Art. 4°.- **LEGITIMACIÓN.** Tendrá acción para denunciar toda persona física que se considere agravada o que haya tenido conocimiento de un hecho que pudiera constituir violación de los Acuerdos y Compromisos Éticos establecidos por la Dirección Nacional de Aduanas. La denuncia podrá ser presentada por derecho propio o bajo patrocinio de abogado, siendo la necesidad de presentación de libre elección del denunciante.

Art. 4°.- **LEGITIMACIÓN.** Tendrá acción para denunciar toda persona física que se considere agravada o que haya tenido conocimiento de un hecho que pudiera constituir violación de los Acuerdos y Compromisos Éticos establecidos por la Dirección Nacional de Aduanas. La denuncia podrá ser presentada por derecho propio o bajo patrocinio de abogado o de forma personal, siendo la necesidad de presentación de libre elección del denunciante.

USUARIO: La modalidad de denuncia bajo patrocinio de abogado es insustentable por derecho propio. Conviene promover la participación de un abogado en el procedimiento. Pero, de igual manera presentamos la siguiente redacción:

Con respecto a la Radicación y forma de la denuncia: Se propone incluir un correo institucional y no personal del Gerente de ética, si el gerente de Ética fuese el denunciado, enviar en ese caso a la Líder de ética la denuncia. Reducir el plazo para subsanar la denuncia de 5 a 2 días hábiles. En este punto el Gerente de Ética manifestó su conformidad.

Procedimiento Normativo N° 01 de 2014 - Estructura de la Aduana Nacional

Art. 5°.- **RADICACIÓN Y FORMA DE LA DENUNCIA.** La denuncia será radicada por escrito, remitida por medio de correo electrónico institucional al Gerente de Ética de la institución, o si este fuese el denunciado, se remitirá al Líder de Ética. El escrito de denuncia deberá indicar:

- 1) Los nombres y apellidos del denunciante y del denunciado;
- 2) La explicación clara, concreta y circunstanciada de los hechos relativos al caso;
- 3) La enunciación expresa de los acuerdos y compromisos éticos violados por el denunciado en perjuicio propio del denunciante;
- 4) La presentación de los documentos y demás elementos de juicio relacionados con la denuncia;
- 5) La firma del denunciante, o apoderado si lo hubiere y la del referido patrocinario, en su caso, con indicación del número de matrícula.

El Comité de Ética podrá solicitar al denunciante por única vez, la subsanación o ampliación de la denuncia, en un plazo máximo de 2 días hábiles, a fin de dar cumplimiento a los requisitos mínimos de admisión, a cuyo incumplimiento se procederá al rechazo liminar.

Asimismo, el Comité de Ética podrá habilitar formularios especiales al efecto de resguardar la claridad de la información y de la denuncia. La mera falta de uso de los formularios no podrá implicar un rechazo liminar por defecto formal.

El Comité de Ética podrá solicitar al denunciante por única vez, la subsanación o ampliación de la denuncia, en un plazo máximo de 2 días hábiles, a fin de dar cumplimiento a los requisitos mínimos de admisión, a cuyo incumplimiento se procederá al rechazo liminar.

Asimismo, el Comité de Ética podrá habilitar formularios especiales al efecto de resguardar la claridad de la información y de la denuncia. La mera falta de uso de los formularios no podrá implicar un rechazo liminar por defecto formal.

DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS
Departamento de Integración

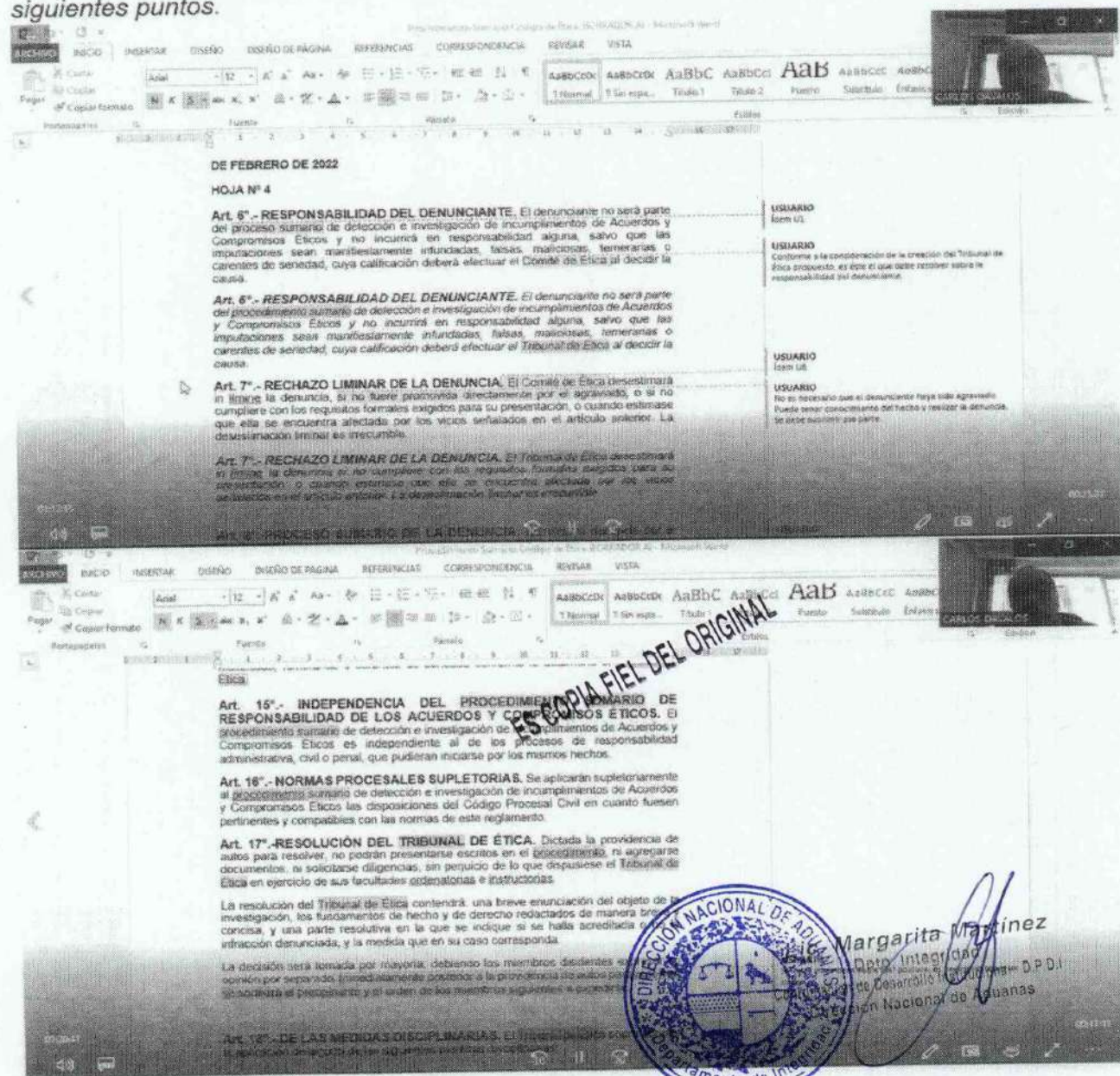
Margarita Martínez
Opto. Integridad
Ministerio de Desarrollo Institucional, D.P.D.I.
Dirección Nacional de Aduanas

	Nombres/Apellidos	Firma
Elaborado por:	Lic. Rocio Genez, Líder de Ética	
Responsable:	C.P. Victor Vidovich, Gerente de Ética	

Nota: AL DORSO se pueden realizar OBSERVACIONES, AMPLIACIONES o CORRECCIONES. No se admiten borradores. FAVOR ESCRIBIR EN LETRA IMPRENTE EN FORMA CLARA Y LEGIBLE.

	Acta N° 01/2022	Fecha: 25/02/2022	
	Organismo: Comité de Ética	Lugar: Plataforma "ZOOM" Res. SFP N° 181/2020 Res. DNA N° 543/2020	
	Página 11/12	Hora de Inicio: 08:30	
		Finalización: 10:00	

En cuanto a la responsabilidad del denunciante y los demás puntos, se ha modificado el nuevo nombre denominado "Procedimiento sumario" en lugar de Proceso Sumario y se ha agregado la palabra "Tribunal de Ética" en lugar de Comité de Ética. Así mismo la misma acotación en los siguientes puntos.



DE FEBRERO DE 2022
HOJA N° 4

Art. 5°.- RESPONSABILIDAD DEL DENUNCIANTE. El denunciante no será parte del proceso sumario de detección e investigación de incumplimientos de Acuerdos y Compromisos Éticos y no incurrirá en responsabilidad alguna, salvo que las imputaciones sean manifiestamente infundadas, falsas, maliciosas, temerarias o carentes de seriedad, cuya calificación deberá efectuar el Comité de Ética al decidir la causa.

Art. 6°.- RESPONSABILIDAD DEL DENUNCIANTE. El denunciante no será parte del procedimiento sumario de detección e investigación de incumplimientos de Acuerdos y Compromisos Éticos y no incurrirá en responsabilidad alguna, salvo que las imputaciones sean manifiestamente infundadas, falsas, maliciosas, temerarias o carentes de seriedad, cuya calificación deberá efectuar el Tribunal de Ética al decidir la causa.

Art. 7°.- RECHAZO LIMINAR DE LA DENUNCIA. El Comité de Ética desestimará in limine la denuncia, si no fuere presentada directamente por el agraviado, o si no cumple con los requisitos formales exigidos para su presentación, o cuando estimase que esta se encuentra afectada por los vicios señalados en el artículo anterior. La desestimación liminar es irrecurrible.

Art. 7°.- RECHAZO LIMINAR DE LA DENUNCIA. El Tribunal de Ética desestimará in limine la denuncia si no cumple con los requisitos formales exigidos para su presentación, o cuando estimase que esta se encuentra afectada por los vicios señalados en el artículo anterior. La desestimación liminar es irrecurrible.

Art. 8°.- PROCESO SUMARIO DE LA DENUNCIA. El Comité de Ética...

Art. 15°.- INDEPENDENCIA DEL PROCEDIMIENTO SUMARIO DE RESPONSABILIDAD DE LOS ACUERDOS Y COMPROMISOS ÉTICOS. El procedimiento sumario de detección e investigación de incumplimientos de Acuerdos y Compromisos Éticos es independiente al de los procesos de responsabilidad administrativa, civil o penal, que pudieran iniciarse por los mismos hechos.

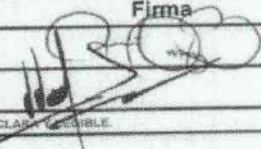
Art. 16°.- NORMAS PROCESALES SUPLETORIAS. Se aplicarán supletoriamente al procedimiento sumario de detección e investigación de incumplimientos de Acuerdos y Compromisos Éticos las disposiciones del Código Procesal Civil en cuanto fuesen pertinentes y compatibles con las normas de este reglamento.

Art. 17°.- RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL DE ÉTICA. Dictada la providencia de autos para resolver, no podrán presentarse escritos en el procedimiento, ni agregarse documentos, ni solicitarse diligencias, sin perjuicio de lo que dispusiere el Tribunal de Ética en ejercicio de sus facultades ordenatorias e instructorias.

La resolución del Tribunal de Ética contendrá: una breve enunciaci3n del objeto de la investigaci3n, los fundamentos de hecho y de derecho redactados de manera brevisima, y una parte resolutive en la que se indique si se halla acreditada la infracci3n denunciada, y la medida que en su caso corresponda.

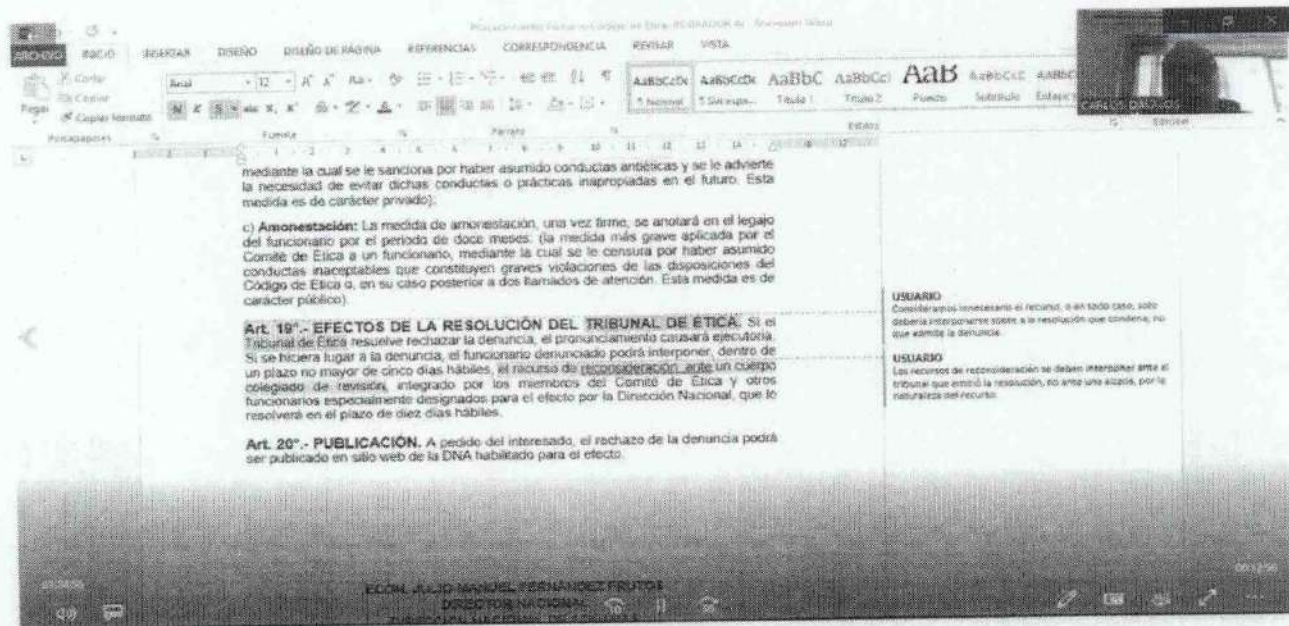
La decisi3n ser3 tomada por mayoria, debiendo los miembros disidentes exponer su opini3n por separado. Inmediatamente posterior a la providencia de autos por la que se dicta la resoluci3n, el presidente del Tribunal de Ética convocar3 al procedimiento y al orden de los miembros siguientes a exponer.

Art. 18°.- DE LAS MEDIDAS DISCIPLINARIAS. El Tribunal de Ética...

	Nombres/Apellidos	Firma
Elaborado por:	Lic. Rocio Genez, Lider de Ética	
Responsable:	C.P. Victor Vidovich, Gerente de Ética	

Nota: AL DORSO se pueden realizar OBSERVACIONES, AMPLIACIONES o CORRECCIONES. No se admiten borradores.FAVOR ESCRIBIR EN LETRA IMPRENTE EN FORMA CLARA y LEGIBLE.

	Acta N° 01/2022	Fecha: 25/02/2022	
	Organismo: Comité de Ética	Lugar: Plataforma "ZOOM" Res. SFP N° 181/2020 Res. DNA N° 543/2020	
	Página 12/12	Hora de Inicio: 08:30	
	Finalización: 10:00		



Conforme a todo lo expuesto sobre el estudio y revisión del documento se valida en la totalidad por parte de todos los miembros del Comité de Ética con las modificaciones presentadas y estudiadas.

Sin más temas que tratar, la Lic. Rocio Genez agradece la participación de todos los presentes, el Gerente de Ética posteriormente, da por concluida la presente Reunión siendo las 10:00 (diez) Hs. agradeciendo a todos por su participación y compromiso.

RESUMEN DE ACUERDOS ASUMIDOS

Primer acuerdo: Remitir por correo, el Plan de Trabajo de Integridad presentado, a todos los miembros del Comité de Ética para su estudio, validación y comentarios si fuera necesario para la gestión de su aprobación por la MAI.

Plazo: marzo 2022.

Segundo acuerdo: El Dpto. de Integridad deberá responder a los compañeros de Resguardo con las observaciones resultantes de la reunión del Comité de Ética.

Plazo: marzo 2022.

Tercer acuerdo: El Comité de Ética confirma la validación de las modificaciones realizadas a la "Resolución 545/2021 de Incumplimientos de Acuerdos y Compromisos Éticos a tramitarse en el ámbito del Comité de Ética de la DNA"

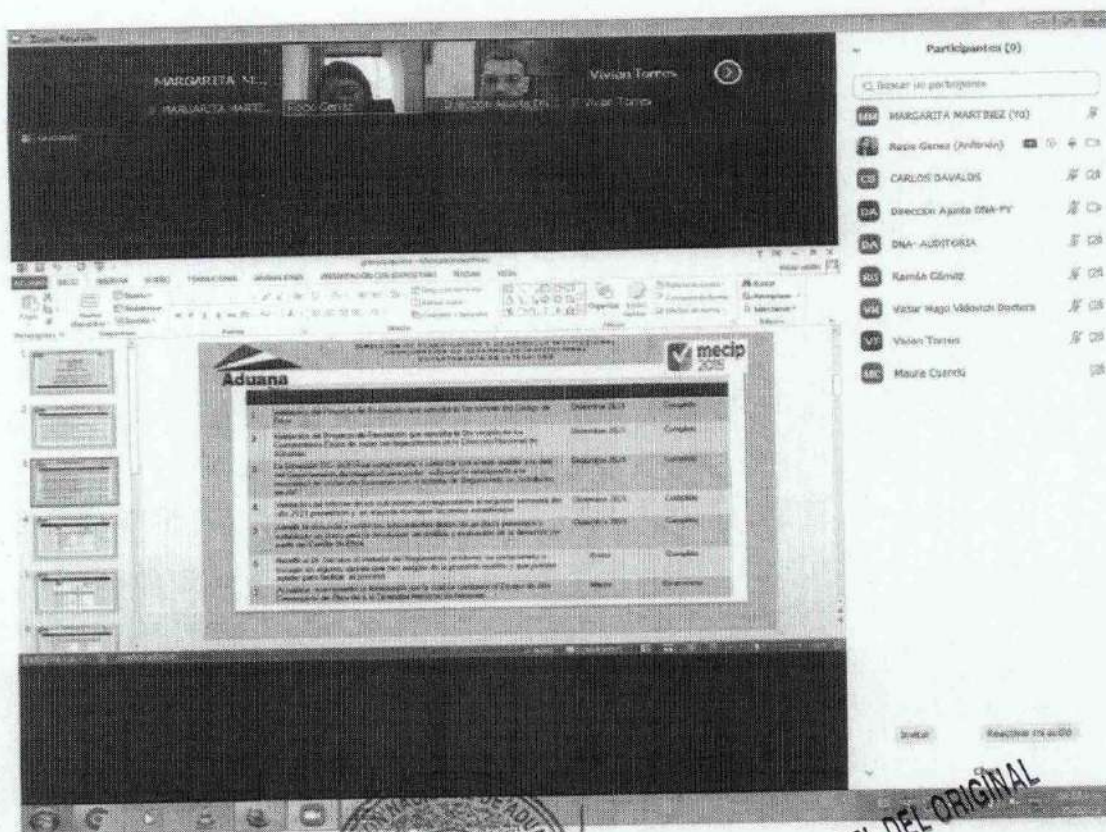
Plazo: mayo 2022.

Cuarto acuerdo: El Departamento de Integridad deberá ponerse en contacto con los Directores o jefe de Áreas para confirmar el funcionario que representara a su Área en el Equipo de Alto Desempeño de Ética.

Plazo: marzo 2022

	Nombres/Apellidos
Elaborado por:	Lic. Rocio Genez, Líder de Ética
Responsable:	C.P. Victor Vidovich, Gerente de Ética

Nota: AL DORSO se pueden realizar OBSERVACIONES, AMPLIACIONES o CORRECCIONES. No se admiten borradores. FAVOR ESCRIBIR EN FORMA CLARA y LEGIBLE.



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

C.P. Victor Vidovich Docters
Coordinador
Coordinación de Desarrollo Institucional
Dirección Nacional de Aduana



Lic. Margarita Martínez
Departamento de Desarrollo Institucional
Dirección Nacional de Aduanas



C. P. Víctor Vidovich Docere
 Coordinador
 Coordinación de Desarrollo Institucional
 Dirección Nacional de Aduanas

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL



Lic. Margarita Martínez
 Omo. Integridad
 Departamento de Desarrollo Institucional - D.P.D.I
 Dirección Nacional de Aduanas

	Acta N° 02/2022	Fecha: 26/04/2022	
	Organismo: Comité de Ética	Lugar: Plataforma "ZOOM"	
		Res. SFP N° 181/2020 Res. DNA N° 543/2020	
	Página 1/16	Hora de Inicio: 09:00 Finalización: 11:00	

PROPÓSITO DE LA REUNIÓN: Liderar y promover el proceso de implantación de la gestión ética, encauzado hacia la consolidación del ejercicio de la función pública en términos de responsabilidad, eficiencia, integridad, transparencia y servicio a la ciudadanía por parte de todos los funcionarios de la DNA.

N°	ORDEN DEL DIA ASIGNADO
1	Inicio de la Reunión a cargo del Abg. Roberto Quiñónez, Director Nacional Adjunto
2	Avances de los Acuerdos asumidos en la última Reunión
3	Socialización de los temas tratados en el webinar denominado "Ética y Transparencia – Un compromiso de todos" desarrollado por la Vicepresidencia Regional de la OMA para las Américas y el Caribe realizado en fecha 06/04/2022
4	Transparencia Activa – Socialización de la Calificación de la SENAC y de la SFP a la DNA al mes de febrero de 2022 en cumplimiento a la Ley 5282/14
5	Presentación del resultado del Indicador del Procedimiento de Acceso a la Información Pública (AIP) correspondiente al Primer Trimestre del 2022
6	Prosecución del tratamiento de la Denuncia Ética presentada (Informe)
7	Seguimiento al Estudio, revisión y validación del instrumento para detectar y generar soluciones a los Incumplimientos de los Acuerdos y Compromisos Éticos. (Resolución DNA N° 545/2021)
8	Temas varios



Margarita Martínez
Dpto. Integridad
Coordinación de Desarrollo Institucional D.P.D.I
Dirección Nacional de Aduanas

	Nombres/Apellidos	Firma
Elaborado por:	Lic. Rocio Genez, Lider de Ética	
Responsable:	C.P. Víctor Vidovich, Gerente de Ética	

Nota: AL DORSO se pueden realizar OBSERVACIONES, AMPLIACIONES o CORRECCIONES. No se admiten borrones.FAVOR ESCRIBIR EN LETRA IMPRENTA EN FORMA CLARA Y LEGIBLE.

	Acta N° 02/2022	Fecha: 26/04/2022	
	Organismo: Comité de Ética	Lugar: Plataforma "ZOOM" Res. SFP N° 181/2020 Res. DNA N° 543/2020	
	Página 2/16	Hora de Inicio: 09:00	
	Finalización: 11:00		

REGISTRO DE PARTICIPANTES		
NOMBRE Y APELLIDO	AREA Y/O CARGO	PARTICIPO
QUIÑONEZ, ROBERTO	Dirección Nacional Adjunta	PLATAFORMA ZOOM
CARDOZO, ESTEBAN	Dirección de Gabinete	PLATAFORMA ZOOM
PEREZ, JULIO	Dirección de Talento Humano	PLATAFORMA ZOOM
CÁCERES, ROGELIO	Dirección de Administración y Finanzas	PLATAFORMA ZOOM
VILLALBA, EDGAR	Dirección de Fiscalización	NO
GÓMEZ DE LA FUENTE, VÍCTOR	Dirección de Auditoría Interna	PLATAFORMA ZOOM
PAEDES, CRISTIAN	Dirección de Procedimientos Aduaneros	PLATAFORMA ZOOM
BARRIOS, SONIA	Dir. De Planificación y Desarrollo Institucional	PLATAFORMA ZOOM
GOMEZ, RAMÓN	Dirección de Relaciones Internacionales	NO
TORRES, VIVIAN	Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación - SOFIA	PLATAFORMA ZOOM
LAMPERT, GISELLE	Dirección Jurídica	REPRESENTANTE
DÁVALOS, CARLOS	Departamento de Asuntos Internos	PLATAFORMA ZOOM
VIDOVICH, VÍCTOR	Coordinación de Desarrollo Institucional	PLATAFORMA ZOOM
GENEZ, ROCIO	Departamento de Integridad	PLATAFORMA ZOOM
MARTINEZ, MAGARITA	Departamento de Integridad	PLATAFORMA ZOOM
PRESENTES: 13 personas		
AUSENTES: 2 personas		

	Nombres/Apellidos	Firma
Elaborado por:	Lic. Rocio Genéz, Líder de Ética	
Responsable:	C.P. Víctor Vidovich, Gerente de Ética	

Nota: AL DORSO se pueden realizar OBSERVACIONES, AMPLIACIONES o CORRECCIONES. No se admiten borrones. FAVOR ESCRIBIR EN LETRA IMPRINTA EN FORMA CLARA Y LEGIBLE.

	Acta N° 02/2022	Fecha: 26/04/2022	
	Organismo: Comité de Ética	Lugar: Plataforma "ZOOM" Res. SFP N° 181/2020 Res. DNA N° 543/2020	
	Página 3/16	Hora de Inicio: 09:00 Finalización: 11:00	

En la ciudad de Asunción, a los 26 días del mes de abril de 2022, siendo las nueve, inicia la segunda reunión del Comité de Ética de la Dirección Nacional de Aduanas, encabezada por el Abg. Roberto Quiñónez, Director Nacional Adjunto dando unas palabras de Bienvenida, agradeciendo la presencia de los presentes y alentando a todos a comprometerse con las tareas relacionadas a este Comité.



La Lic. Rocio Genez, como Líder de Ética, saluda a todos los presentes y desarrolla los puntos del orden del día, dando lectura a los acuerdos asumidos en la última reunión mantenida del año 2021

ACUERDO	PLAZO	ESTADO
Enviar el Plan de Trabajo de Integridad a los miembros del Comité de Ética para sus comentarios y/o validación	Marzo 2022	Cumplido
Responder sobre el Decálogo a los compañeros de la DPA	Marzo 2022	Cumplido
Validación por parte del Comité de Ética de las modificaciones presentadas en la Resolución DNA N° 545/2021	Mayo 2022	Cumplido

	Nombres/Apellido	
Elaborado por:	Lic. Rocio Genez, Líder de Ética	
Responsable:	C.P. Víctor Vidovich, Gerente de Ética	

Nota: AL DORSO se pueden realizar OBSERVACIONES, AMPLIACIONES o CORRECCIONES. No se admiten borradores. FAVOR ESCRIBIR EN LETRA IMPRINTA EN FORMA CLARA Y LEGIBLE.

	Acta N° 02/2022	Fecha: 26/04/2022	
	Organismo: Comité de Ética	Lugar: Plataforma "ZOOM"	
	Página 4/16	Res. SFP N° 181/2020 Res. DNA N° 543/2020	
		Hora de Inicio: 09:00 Finalización: 11:00	

El Dpto. de Integridad deberá comunicarse con los directores y/o jefes de Área para confirmar el funcionario que representara al área en el EADE	Marzo 2022	Cumplido
--	------------	----------

Sin comentarios al respecto, siguiendo con el orden del día, en el **punto N° 3 Socialización de los temas tratados en el webinar denominado "Ética y Transparencia – Un compromiso de todos"** La Lic. Rocio Genez antes de comenzar la presentación, recuerda la invitación que ha sido extendida para todos, para participar del seminario que nos han hecho llegar desde la Dirección de Relaciones Internacionales, en la cual participaron algunos miembros del Comité de Ética, el evento se realizó de manera virtual. Los puntos más resaltantes sobre lo desarrollado por la Vicepresidencia Regional de la OMA para las Américas y el Caribe realizado en fecha 06/04/2022; es la relación de la Aduana con el Sector privado, las Aduanas como blanco de corrupción, que somos una institución susceptible a la corrupción, porque los funcionarios de Aduana tienen contacto directo con personas, dinero, mercaderías, los funcionarios se encuentran en las zonas fronterizas, tiene el poder de tomar decisiones importantes, entre otras, todas estas características que acabamos de citar son condiciones que contribuye a que el funcionario de Aduana esté sujeta a altos riesgos de corrupción.

Como consecuencias de corrupción en Aduanas se pueden citar las siguientes: se producen fuga de ingresos, reducción de la confianza con el sector público, reducción de la protección comunitaria y la seguridad nacional, obstáculos al desarrollo económico y al comercio internacional.

A continuación se pueden ver algunas herramientas que se ofrecen a conocer, que la OMA nos ofrece para contrarrestar los riesgos de corrupción




DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL
COORDINACIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL
DEPARTAMENTO DE INTEGRIDAD

Socialización del Webinar "Ética y Transparencia – Un compromiso de todos"

Respuesta de la OMA

1. Declaración de Arusha revisada sobre la Integridad en las Aduanas
2. Política de Integridad de la OMA
3. Políticas y practicas de anticorrupción
4. Código de conducta



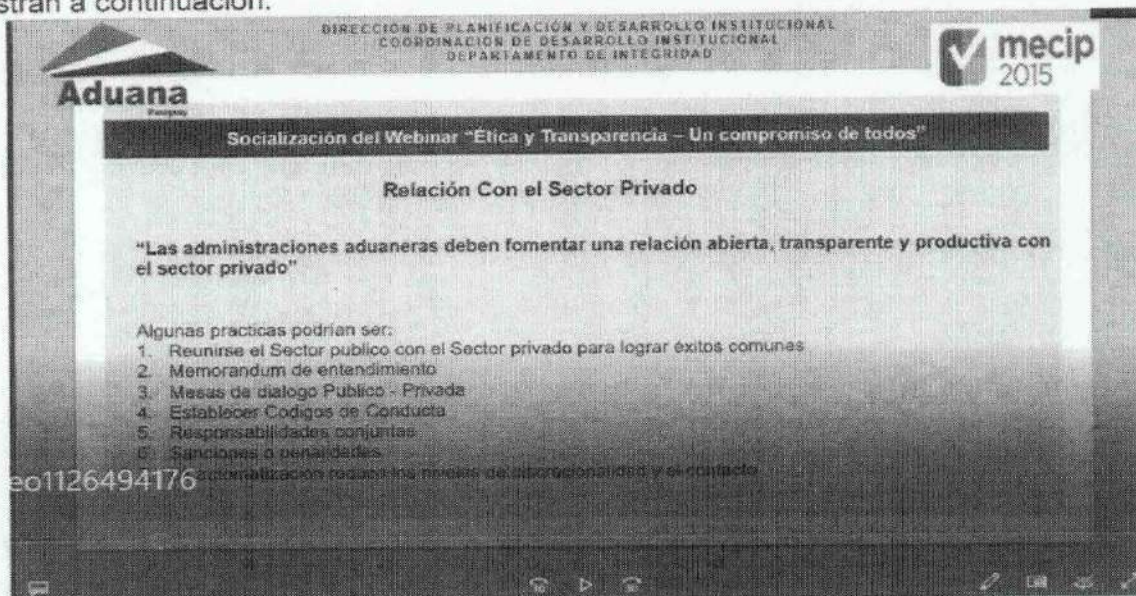
Ita Martínez
Departamento de Integridad
Dirección Nacional de Aduanas

	Nombres/Apellidos	Firma
Elaborado por:	Lic. Rocio Genez, Líder de Ética	
Responsable:	C.P. Víctor Vidovich, Gerente de Ética	

Nota: AL DORSO se pueden realizar OBSERVACIONES, AMPLIACIONES o CORRECCIONES. No se admiten borradores.FAVOR ESCRIBIR EN LETRA IMPRENTA EN FORMA CLARA Y LEGIBLE.

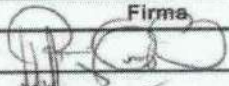
	Acta N° 02/2022	Fecha: 26/04/2022	
	Organismo: Comité de Ética	Lugar: Plataforma "ZOOM"	
	Página 5/16	Res. SFP N° 181/2020 Res. DNA N° 543/2020	
		Hora de Inicio: 09:00 Finalización: 11:00	

Además, se han dado a conocer algunas prácticas que la Aduana debe hacer para tener una relación abierta, productiva y transparente con el sector privado, como por ejemplo las que se muestran a continuación:



Con relación al mismo punto, para terminar, se informa que la corrupción siempre es de a dos, **sector público con sector privado**; una parte es la que da, otra parte es la que recibe. Y como lema podemos decir que, **"la Integridad es una responsabilidad de TODOS, UN COMPROMISOS DE TODOS"**



	Nombres/Apellidos	Firma
Elaborado por:	Lic. Rocio Genez, Líder de Ética	
Responsable:	C.P. Víctor Vidovich, Gerente de Ética	

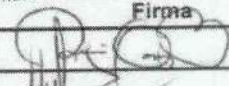
Nota: AL DORSO se pueden realizar OBSERVACIONES, AMPLIACIONES o CORRECCIONES. No se admiten borradores.FAVOR ESCRIBIR EN LETRA IMPRINTA EN FORMA CLARA Y LEGIBLE.

	Acta N° 02/2022	Fecha: 26/04/2022	
	Organismo: Comité de Ética	Lugar: Plataforma "ZOOM" Res. SFP N° 181/2020 Res. DNA N° 543/2020	
	Página 6/16	Hora de Inicio: 09:00	
		Finalización: 11:00	

A continuación la Lic. Rocio da la palabra al pleno para que puedan compartir algo al respecto, especialmente para aquellos que han participado del seminario. Seguidamente el Lic. Cristian Paredes saluda a todos los presentes y pide la palabra. Manifiesta que "estos tipos de seminarios, especialmente las que organiza la OMA y tiene énfasis en lo que respecta a la parte de Integridad, se habla mucho en lo que tiene que ver con la parte de Modernización de los procesos aduaneros, la automatización, la informatización, etc, porque se tiene demostrado que cuando más automatizado sean los procesos, los índices de corrupción bajan notablemente. Muchas veces nosotros enfocamos hacia una parte conductual, espiritual todo lo que tiene que ver con la ética, más hacia un aspecto filosófico pero también hay acciones concretas que son objetivas en las que nosotros tenemos que abordar también desde el punto de vista de lo que es la ética y justamente estas acciones de modernización que la administraciones de aduana requiere. Porque? Porque cuanto más nosotros tengamos previsibilidad en nuestras actuaciones eso le da una transparencia y por lo tanto se disminuye la discrecionalidad en las actuaciones tanto de los funcionarios de aduana como también del sector privado. Un ejemplo por poner como ejemplo tenemos hoy en día implementado en la página web la publicación de los dictámenes de clasificación arancelaria que está estipulado en el Acuerdo de Facilitación de Comercio. Bueno pero en que me impacta este tipo de acciones en la Ética? Pero uno cuando mira el AFC y ve la publicación de normativas de publicación arancelaria y esas cosas, todos estos están en un segmento de Integridad o de Anticorrupción dentro del propio acuerdo y justamente porque son acciones que permiten esta previsibilidad". Menciona que, "entonces quería nomas hacer ese énfasis en estas cosas para que nosotros le demos también esa importancia desde el punto de vista de la Ética y la Integridad a todas las acciones de modernización y automatización de los procesos que estamos realizando hoy en día". Luego, la Lic. Rocio menciona que en los cursos y charlas que viene participando se pone mucho énfasis en la automatización, y entender o transmitir que la Integridad y la Ética no tienen que ver únicamente con el Código de Ética o con los Compromisos Éticos sino también de todas las cuestiones que tengan que ver con la modernización de Aduana.

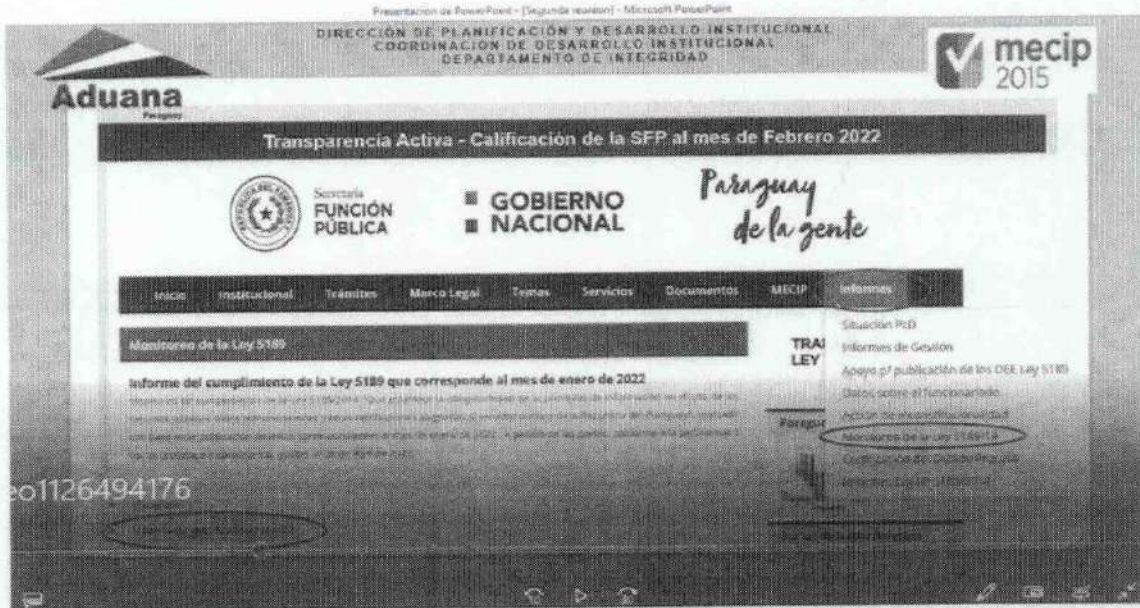
En el siguiente **punto N° 4 Presentación de la calificación de la SENAC y de la SFP con respecto al Artículo 8 de la Ley 5282/14** la Líder de Ética, muestra de donde se pueden observar las informaciones que son publicadas en cumplimiento a las leyes de transparencia activa, que son las leyes 5189/14 y 5282/14. A partir de este año las informaciones que requiere el artículo 8 de la Ley 5282/14 se levantan en el Portal de la SENAC, y también hasta el momento estamos levantando a la página web de la institución en la pestaña de Transparencia. Resalta importante mencionar que la Secretaría Nacional Anticorrupción (SENAC) monitorea lo que es el artículo 8 de la 5282/14 y la Secretaría de la Función Pública lo monitorea y califica las informaciones que se levantan en cumplimiento a la Ley 5189/14.

Para acceder a la calificación que otorga la SFP se puede acceder en la página de esa institución y se puede encontrar dentro de la pestaña de informes donde se podrá encontrar todas las instituciones con sus respectivas calificaciones.

	Nombres/Apellido	Firma
Elaborado por:	Lic. Rocio Genez, Líder de Ética	
Responsable:	C.P. Victor Vidovich, Gerente de Ética	

Nota: AL DORSO se pueden realizar OBSERVACIONES, AMPLIACIONES o CORRECCIONES. No se admiten borradores. FAVOR ESCRIBIR EN LETRA IMPRENTA EN FORMA CLARA Y LEGIBLE.

	Acta N° 02/2022	Fecha: 26/04/2022	
	Organismo: Comité de Ética	Lugar: Plataforma "ZOOM"	
	Página 7/16	Res. SFP N° 181/2020 Res. DNA N° 543/2020	
		Hora de Inicio: 09:00 Finalización: 11:00	



Con respecto a las calificaciones emitidas por ambas instituciones resulta del 100% de cumplimiento en ambas leyes. No se tiene ninguna observación a fines de enero del presente año. Aprovecha la Lic. Rocio para agradecer el compromiso de parte de las áreas para remitir en tiempo y forma las informaciones que todos los meses son solicitadas por parte del dpto. De Integridad.

Sin comentarios al respecto, siguiendo con el siguiente tema, en el **punto N° 5 "Presentación del resultado del Indicador del Procedimiento de Acceso a la Información Pública (AIP) correspondiente al primer trimestre 2022"**, la Sra. Rocio Genez pone a conocimiento el resultado positivo del indicador, en porcentaje, del 1° (Primer) trimestre del año 2022 con respecto al Procedimiento PO_DNA_04 "Tratamiento de Solicitudes de Acceso a la Información Pública", da a conocer que las 23 Solicitudes que se han recibido en ese periodo de tiempo, todas han sido respondidas dentro del plazo de los 15 días hábiles que establece la Ley, alcanzando así el 100% de cumplimiento. Manifiesta que la Ley 5282 tiene dos aristas, por un lado los que se refieren al cumplimiento del Artículo 8 y por otro lado es lo que respecta a la Transparencia pasiva que son las informaciones que los ciudadanos solicitan a la institución. Tal como se demuestra en la diapositiva.

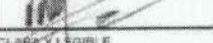


 Margarita Martínez

 Dpto. Integridad

 Dirección de Desarrollo Institucional - D.P.D.I.

 Dirección Nacional de Aduanas

	Nombres/Apellidos	Firma
Elaborado por:	Lic. Rocio Genez, Lider de Ética	
Responsable:	C.P. Víctor Vidovich, Gerente de Ética	

Nota: AL DORSO se pueden realizar OBSERVACIONES, AMPLIACIONES o CORRECCIONES. No se admiten borrones.FAVOR ESCRIBIR EN LETRA IMPRENTA EN FORMA CLARA Y LEGIBLE.

	Acta N° 02/2022	Fecha: 26/04/2022	
	Organismo: Comité de Ética	Lugar: Plataforma "ZOOM"	
		Res. SFP N° 181/2020 Res. DNA N° 543/2020	
	Página 8/16	Hora de Inicio: 09:00 Finalización: 11:00	

Presentación de FossilFuel - (Segunda reunión) - Microsoft PowerPoint

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL
COORDINACIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL
DEPARTAMENTO DE INTEGRIDAD

Indicador de Acceso a la Información Pública

MESES	SOLICITUDES RESPONDIDAS	SOLICITUDES RESPONDIDAS EN PLAZO DE 15 DÍAS HÁBILES	% DE CUMPLIMIENTO
ENERO	4	4	100%
FEBRERO	3	3	100%
MARZO	16	16	100%
TOTAL	23	23	100%

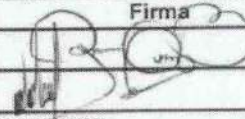
o1126494176

El siguiente tema de la agenda **Punto 6 es la Prosecución del tratamiento de la Denuncia de Acuerdos y Compromisos Éticos** que se había presentado en la 6° Reunión del año 2021 del Comité de Ética, menciona la Líder de Ética que el Señor Víctor Vidovich como Gerente de Ética realizo dicha presentación (Informe) y en ese momento se había acordado admitir la denuncia, en ese entonces, se había manifestado además que, con el primer caso vimos la necesidad de revisar la Resolución 545/2021 y que ésta Resolución va a ir ajustándose a medida que van surgiendo los casos. A continuación damos la palabra al Dr. Dávalos, quien nos apoya en lo que respecta a lo que es el tema de denuncias y **acordamos** accede a presentar el informe de la Denuncia y su estado.

Inicia, recordando que desde el Dpto. de Asuntos Internos fueron viendo algunos ajustes a la Resolución 545/2021, esas modificaciones lo habíamos presentado en la primera reunión del Comité de Ética del año en curso, en aquella reunión entre una de las modificaciones, se había acordado modificar el nombre del documento a "Procedimiento Sumario" en lugar de "Proceso Sumario". En ese sentido, pasa a relatar el informe:



Margarita Martínez
Dpto. Integración
Coordinación de Desarrollo Institucional D.P.D.I.
Dirección Nacional de Aduanas

	Nombres/Apellidos	Firma
Elaborado por:	Lic. Rocio Genez, Líder de Ética	
Responsable:	C.P. Víctor Vidovich, Gerente de Ética	

Nota: AL DORSO se pueden realizar OBSERVACIONES, AMPLIACIONES o CORRECCIONES. No se admiten borradores. FAVOR ESCRIBIR EN LETRA IMPRINTA EN FORMA CLARA Y LEGIBLE.

	Acta N° 02/2022	Fecha: 26/04/2022	
	Organismo: Comité de Ética	Lugar: Plataforma "ZOOM"	
		Res. SFP N° 181/2020 Res. DNA N° 543/2020	
	Página 9/16	Hora de Inicio: 09:00 Finalización: 11:00	



DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL
COORDINACIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL
DEPARTAMENTO DE INTEGRIDAD

Aduana Paraguay

GOBIERNO NACIONAL

Paraguay de la gente

INFORME COMITÉ DE ÉTICA CE N° 01/21

Asunción, 05 de diciembre de 2021.

Proceso Sumario: Detección e Investigación de Incumplimientos de Acuerdos y Compromisos Éticos.
ID: Caso 01/21
Institución: Dirección Nacional de Aduanas
Dependencia: Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación - Sofía.
Denunciante: Se resguarda la identidad del denunciante (Art. 11 Resolución N° 545/21).
Denunciado: DIEGO ALEJANDRO DUARTE TROCHE, C.I.N° 2.499.472, Cargo: Jefe de División Interino de la División de Análisis, dependiente del Departamento Funcional.
Tema General: Incumplimientos de Acuerdos y Compromisos Éticos.

ANTECEDENTES DEL CASO:

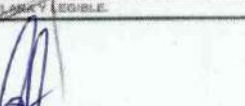
La denuncia por escrito remitida por medio del Correo Institucional, al Comité de Ética, en fecha 16 de noviembre de 2021, donde se expresan los nombres y apellidos del denunciante y del denunciado, la explicación clara, concreta y circunstanciada de los hechos relativos al caso, la denuncia expresa de los acuerdos y compromisos éticos.

Se denuncia el caso, se identifica a las personas que están implicadas en la conducta antiética, la Directora del área donde ocurrió el incumplimiento toma inmediatamente acción dando a conocer al denunciado sobre las normativas de la función pública, el Código de Ética, Compromisos Éticos, entre otras. Se lee los hechos que fueron ocurridos. Informa que se convocó al denunciado al Dpto. de Integridad para prestar declaración y al mismo tiempo cumplir con una de las medidas disciplinarias que fue la Recomendación, recordando sus derechos y obligaciones.

Al mismo tiempo, la Lic. Rocio Genez informa a todos que, el denunciado fue convocado al Dpto. de Integridad en nombre del Comité de Ética para declarar y aplicar la primera sanción que fue la **Recomendación: en donde se le recuerda a este sus obligaciones éticas o se le instruye a fin de mejorar su conducta o proceder. Esta medida es de carácter privado.** Al mismo tiempo, informa que el Denunciante ha aceptado su falta ética y ha manifestado la promesa de no volver a incurrir en la misma. También comunica que, el denunciado, a la fecha, ha enviado un correo electrónico donde solicita que se desestime la denuncia y quede sin efecto el Acta donde se evidencia la aplicación de la sanción, el pedido obedece a que el Comité de Ética no cumplió con los plazos que establece la Resolución DNA N° 545/2021.

Con relación a la solicitud planteada por el denunciado referente al vencimiento de los 60 días de plazo que cuenta el Comité de Ética para expedirse sobre algún caso en particular, se debatió lo siguiente:

La Directora DTIC toma la palabra e informa que ese día que tuvo conocimiento de la denuncia automáticamente reunió a las partes, les recordó el Código de Ética, toda la reglamentación, en donde ellos llegaron a buenos términos, tal es así que, ya no se produjo ningún roce, tienen un

	Nombres/Apellidos	Firma
Elaborado por:	Lic. Rocio Genez, Lider de Ética	
Responsable:	C.P. Víctor Vidovich, Gerente de Ética	

Nota: AL DORSO se pueden realizar OBSERVACIONES, AMPLIACIONES o CORRECCIONES. No se admiten borrados. La presente debe ser firmada EN FORMA CLARA y LEGIBLE.



Margarita Martínez
Dpto. Integridad
Dirección de Desarrollo Institucional: D.P.O.I.
Dirección Nacional de Aduanas

	Acta N° 02/2022	Fecha: 26/04/2022	
	Organismo: Comité de Ética	Lugar: Plataforma "ZOOM" Res. SFP N° 181/2020 Res. DNA N° 543/2020	
	Página 10/16	Hora de Inicio: 09:00	
	Finalización: 11:00		

mejor relacionamiento entre ellos y solicita que se tome en consideración la desestimación o archivo de la denuncia.

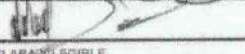
A continuación el Director de Auditoría Víctor Gómez de la Fuente dice que está de acuerdo que hay que cerrar el caso, lo que sería interesante es que tengamos la certeza de parte del denunciante que se encuentra satisfecho con los resultados. También, por otro lado, menciona que le gustaría cambiar el nombre "Proceso sumario" por "Proceso o Procedimiento Ético".

A su turno le secundaron el Director Rogelio y Julio Pérez, quienes consideran el caso muy interesante, por lo que es la primera vez que se está presentando este caso, y demuestra su preocupación de que si el denunciante queda satisfecho con la decisión tomada de cerrar el caso y manifiesta que el tema ético es muy profundo entonces eso debería estar por encima de cualquier plazo o procedimiento inclusive.

Inmediatamente la Lic. Rocio Genez informa que estuvo en contacto con el denunciante y que ha comunicado por correo electrónico sobre el proceso que fue ocurriendo y su resultado. Hasta entonces, el denunciante no ha respondido al correo, sin embargo, considero oportuno comunicar que vía telefónica el Denunciante se ha estado comunicado ya con la Líder de Ética, en donde, él expresó que lo único que quería era que se le llame la atención, que no quería llegar a nada grave es por eso que ya no presento su denuncia al Dpto. de Asuntos Internos y lo hizo en el ámbito del Código de Ética. Igualmente se esperaba la respuesta del denunciante con su firma para dar por cerrado el caso.

Finalmente, se concluyó que si bien es cierto lo expresado por el denunciado, lo importante del caso es que la persona acusada ha aceptado su mal proceder y manifestado su propósito de enmienda que es la finalidad última del tratamiento de un caso y que la conclusión final en esta primera instancia sería nomás el archivamiento del caso, por lo que se espera como último paso, la respuesta del denunciante para dar por concluido el caso con el arrepentimiento del denunciado y sin que afecte su buen nombre por tratarse de una amonestación de carácter privado.

Luego, el Dr. Dávalos agradece las palabras y dice que se está previendo todas las aristas para futuros casos y para eso se ha creado Anexo 1, Anexo 2 en donde ahora van a entender como tenemos que proceder con nuestro procedimiento sumario y sigue insistiendo en que debería llamarse así "Procedimiento sumario" porque la palabra sumario indica brevidad nada más y procedimiento como lo tenemos que hacer, no implica un sumario administrativo y da la palabra al Señor Juan José Soler quien representa en la reunión a la Dirección Jurídica. El mismo, saluda y afirma lo dicho por el Dr. Dávalos, que el término sumario se refiere a la brevedad de los plazos y a ciertas limitaciones tanto a las técnicas de investigación, pruebas y números de testigos a ser ofrecidos. Agradece a Juan José Soler y la Lic. Rocio pide la palabra y comparte con todos en ese punto lo que la Norma MECIP requiere: la pregunta para calificar dice la norma es la siguiente: ¿La institución ha definido y aplica instrumentos para detectar y generar soluciones a los incumplimientos de los acuerdos y Compromisos Éticos? Dada la preocupación de algunos miembros sobre la denominación del instrumento, consulta al Dr. Dávalos si no le podríamos

	Nombres/Apellidos	Firma
Elaborado por:	Lic. Rocio Genez, Líder de Ética	
Responsable:	C.P. Víctor Vidovich, Gerente de Ética	

Nota: AL DORSO se pueden realizar OBSERVACIONES, AMPLIACIONES o CORRECCIONES. No se admiten borradores. FIRMAS EN FORMA CLARA Y LEGIBLE.



Margarita Martínez
Dpto. Integridad
Coordinación de Desarrollo Institucional D.P.D.I.
Dirección Nacional de Aduanas

	Acta N° 02/2022	Fecha: 26/04/2022	
	Organismo: Comité de Ética	Lugar: Plataforma "ZOOM" Res. SFP N° 181/2020 Res. DNA N° 543/2020	
	Página 11/16	Hora de Inicio: 09:00	
	Finalización: 11:00		

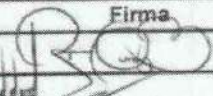
llamar Proceso de Detección de incumplimientos de Ay CE? El Dr. Responde que, el defiende su postura de llamarlo procedimiento sumario, pero si otro propone otro estamos aquí para votar y se cambia eso, tampoco estaría mal. Otra persona propone llamarlo mecanismo. El Sr. Víctor Gómez sugiere llamarlo "Procedimiento Ético". A continuación la Sra. Sonia Barrios pide la palabra, y quiere hacer una acotación y como técnico del área recurre a lo que establece la Resolución 147 en la cual habla taxativamente si la Institución cuenta con un mecanismo de detección de incumplimientos éticos, entonces propone lo que dice el Director de Auditoria Interna, que habla de Procedimiento, me parece genial, entonces en cuanto a la denominación eleva a consideración de la plenaria, si lo podríamos llamar **"Procedimiento de detección de incumplimientos éticos"** entonces de esa manera englobamos la denominación y nos alineamos a lo establece la resolución C.G.R.147 es una sugerencia y pongo a consideración del pleno. Víctor Gómez apoya la moción de la Directora Sonia Barrios. El Señor Julio Pérez también apoya a lo dicho por la Directora Sonia. El Dr. Dávalos manifiesta estar de acuerdo también con denominarle como propuso la Directora, como así también el Director Rogelio Cáceres. Por consiguiente, por mayoría entonces queda validado denominarlo al nuevo instrumento de la siguiente manera: **"Procedimiento de detección de incumplimientos éticos"**

Además, como **punto 7 Seguimiento al Estudio, revisión y validación del instrumento para detectar y generar soluciones a los Incumplimientos de los Acuerdos y Compromisos Éticos. (Resolución DNA N° 545/2021)** queremos compartir algunos anexos con Uds. que serían los anexos de la Resolución en cuestión que preparo el Dr. Dávalos y queremos poner a consideración del Comité de Ética.

Como Anexo 1. Donde se coloca a los nombres de los miembros del Comité. La idea es tenerlo en este anexo identificado a los miembros del Comité por más que estén designados por Resolución. Lo que se hace es trasuntar esto porque obviamente puede haber cambios en los cargos y en cada caso debemos hacer exactamente lo mismo. El documento 1 del anexo, nos lleva a identificar el formulario para la presentación del Comité con los siguientes datos que se ven en la presentación.

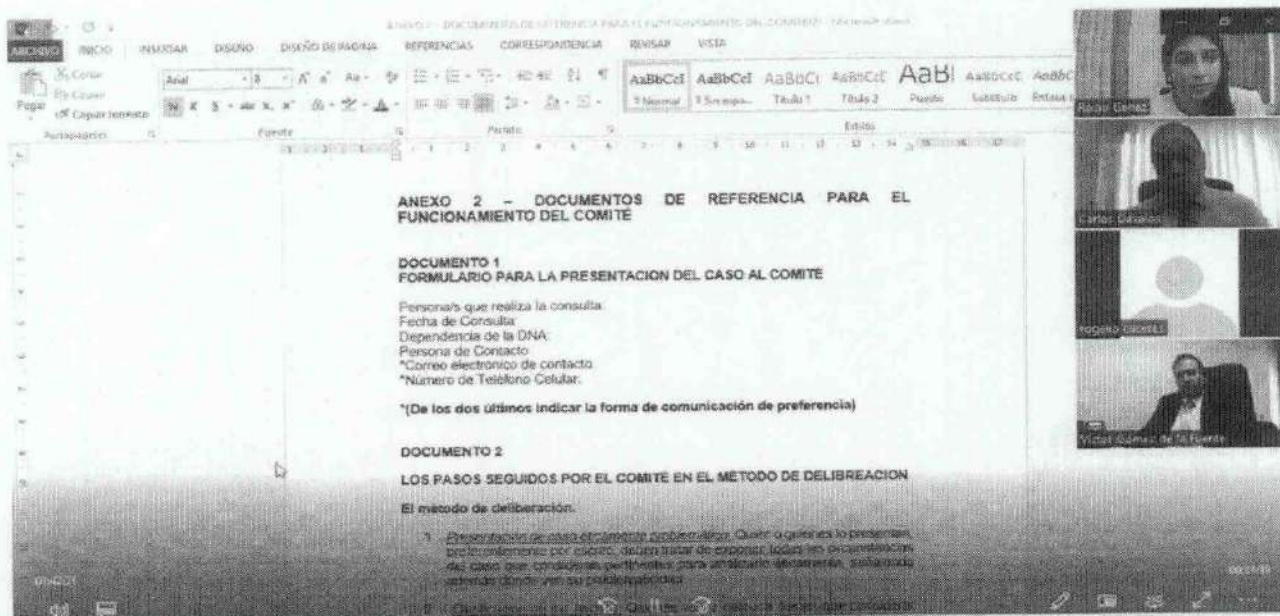


Margarita Martínez
Dpto. Integridad
Coordinación de Desarrollo Institucional: D.P.D.I.
Dirección Nacional de Aduanas

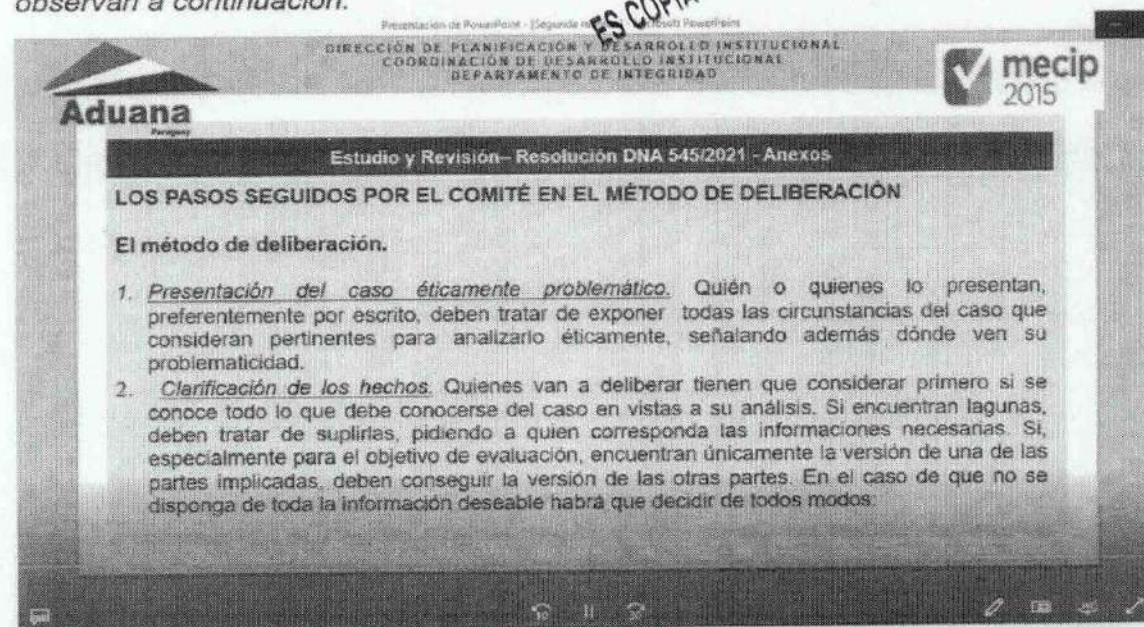
	Nombres/Apellidos	Firma
Elaborado por:	Lic. Rocio Genez, Lider de Ética	
Responsable:	C.P. Víctor Vidovich, Gerente de Ética	

Nota: AL DORSO se pueden realizar OBSERVACIONES, AMPLIACIONES o CORRECCIONES. No se admiten borrones.FAVOR ESCRIBIR EN LETRA IMPRENTA EN FORMA CLARA Y LEGIBLE.

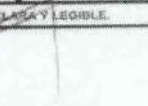
	Acta N° 02/2022	Fecha: 26/04/2022	
	Organismo: Comité de Ética	Lugar: Plataforma "ZOOM"	
		Res. SFP N° 181/2020 Res. DNA N° 543/2020	
	Página 12/16	Hora de Inicio: 09:00 Finalización: 11:00	



En el documento 2 es un proyecto donde se menciona los pasos seguidos por el Comité, este método de deliberación nos va a llevar a nosotros a *interiorizar* que necesitamos hacer un ejercicio pero como Comité nos va a llevar a un *ejercicio* de cómo resolver las cosas. Que se observan a continuación:



1) *Presentación del caso éticamente problemático: presentar el caso problemático*

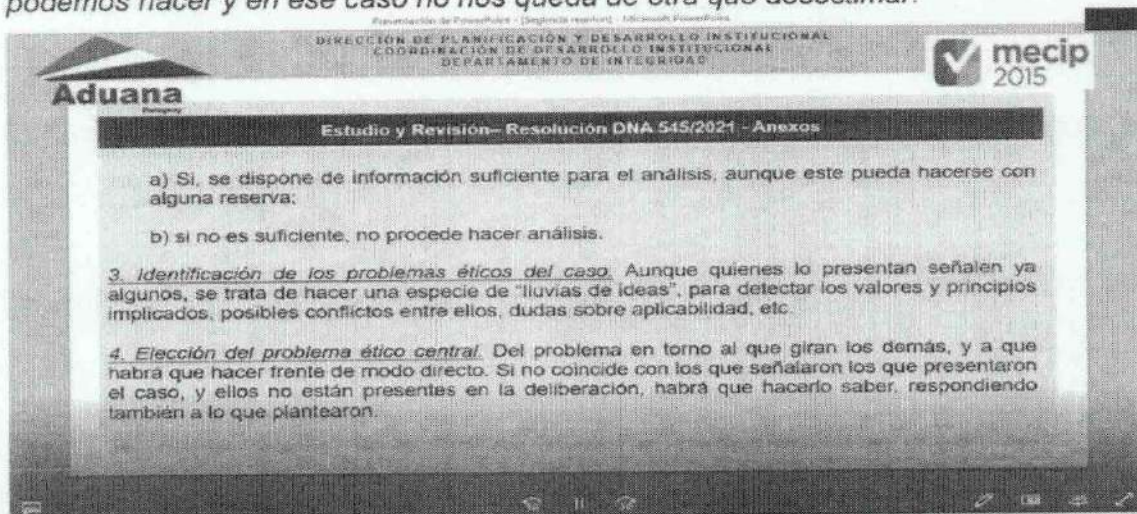
	Nombres/Apellidos	Firma
Elaborado por:	Lic. Rocio Genez, Lider de Ética	
Responsable:	C.P. Víctor Vidovich, Gerente de Ética	

Nota: AL DORSO se pueden realizar OBSERVACIONES, AMPLIACIONES o CORRECCIONES, no se admiten borradores. El documento debe ser entregado en FORMA CLARA Y LEGIBLE.



	Acta N° 02/2022	Fecha: 26/04/2022	
	Organismo: Comité de Ética	Lugar: Plataforma "ZOOM" Res. SFP N° 181/2020 Res. DNA N° 543/2020	
	Página 13/16	Hora de Inicio: 09:00	
	Finalización: 11:00		

- 2) *Clarificación de los hechos: es decir que en el caso que no se disponga de toda la información deseable, habrá que decidir de todos modos. Por ejemplo cuando nosotros recibimos una denuncia de un posible hecho de corrupción que en la Aduana ocurre tal cosa, pero no dicen donde, como, a qué hora, entonces pedimos al denunciante que dé más datos para poder llevar adelante eso. Igual tenemos que resolver el problema pero sin la ayuda de ellos no podemos hacer y en ese caso no nos queda de otra que desestimar.*



Aduana
Paraguay

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL
COORDINACIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL
DEPARTAMENTO DE INTEGRIDAD

Estudio y Revisión- Resolución DNA 545/2021 - Anexos

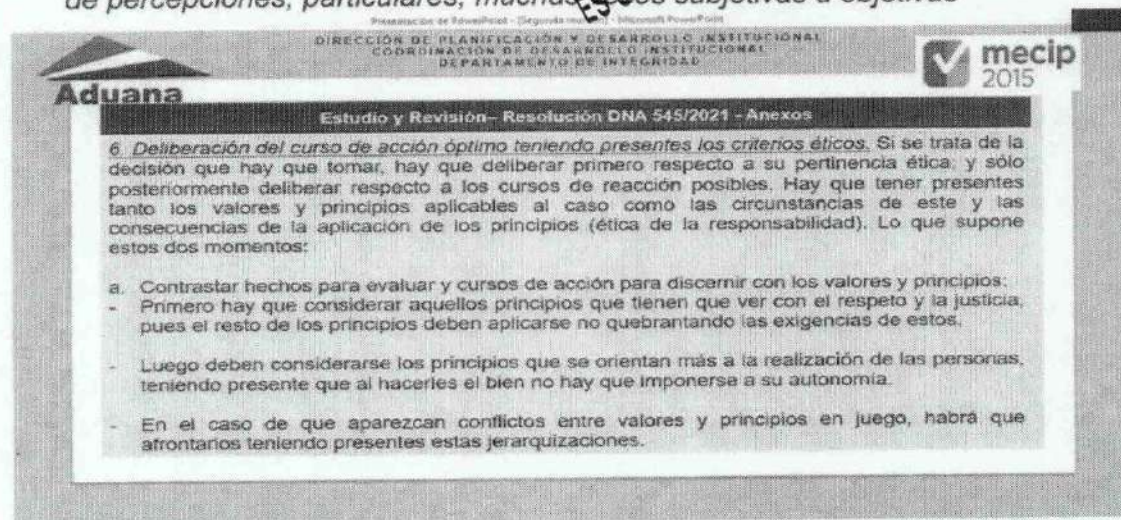
a) Si, se dispone de información suficiente para el análisis, aunque este pueda hacerse con alguna reserva:

b) si no es suficiente, no procede hacer análisis.

3. *Identificación de los problemas éticos del caso.* Aunque quienes lo presentan señalen ya algunos, se trata de hacer una especie de "lluvias de ideas", para detectar los valores y principios implicados, posibles conflictos entre ellos, dudas sobre aplicabilidad, etc.

4. *Elección del problema ético central.* Del problema en torno al que giran los demás, y a que habrá que hacer frente de modo directo. Si no coincide con los que señalaron los que presentaron el caso, y ellos no están presentes en la deliberación, habrá que hacerlo saber, respondiendo también a lo que plantearon.

- 3) *Identificación de los problemas éticos, es decir en este punto lo que se hace es escuchar a todos los del comité sobre el valor ético violentado, en otras palabras escuchar y anotar a qué valor se piensa que se faltó. Conocer el problema ético del caso que nos convoca (Lluvia de ideas).*
- 4) *Elección del problema ético central: de la lluvia de idea pueden aparecer muchas opciones de percepciones, particulares, muchas veces subjetivas u objetivas*



Aduana
Paraguay

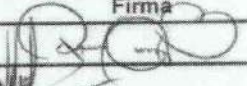
DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL
COORDINACIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL
DEPARTAMENTO DE INTEGRIDAD

Estudio y Revisión- Resolución DNA 545/2021 - Anexos

6. *Deliberación del curso de acción óptimo teniendo presentes los criterios éticos.* Si se trata de la decisión que hay que tomar, hay que deliberar primero respecto a su pertinencia ética, y sólo posteriormente deliberar respecto a los cursos de reacción posibles. Hay que tener presentes tanto los valores y principios aplicables al caso como las circunstancias de este y las consecuencias de la aplicación de los principios (ética de la responsabilidad). Lo que supone estos dos momentos:

a. Contrastar hechos para evaluar y cursos de acción para discernir con los valores y principios:

- Primero hay que considerar aquellos principios que tienen que ver con el respeto y la justicia, pues el resto de los principios deben aplicarse no quebrantando las exigencias de estos.
- Luego deben considerarse los principios que se orientan más a la realización de las personas, teniendo presente que al hacerles el bien no hay que imponerse a su autonomía.
- En el caso de que aparezcan conflictos entre valores y principios en juego, habrá que afrontarlos teniendo presentes estas jerarquizaciones.

	Nombres/Apellidos	Firma
Elaborado por:	Lic. Rocio Genez, Lider de Ética	
Responsable:	C.P. Victor Vidovich, Gerente de Ética	

Nota: AL DORSO se pueden realizar OBSERVACIONES, AMPLIACIONES o CORRECCIONES. No se admiten borradores. DEBE SER EN LUGAR DESTINADO EN FORMA CLARA Y LEGIBLE.



María Victoria Martínez
Desarrollo Institucional: D.P.D.I.
Dirección Nacional de Aduanas

	Acta N° 02/2022	Fecha: 26/04/2022	
	Organismo: Comité de Ética	Lugar: Plataforma "ZOOM"	
	Página 14/16	Res. SFP N° 181/2020 Res. DNA N° 543/2020	
		Hora de Inicio: 09:00	
		Finalización: 11:00	



DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL
COORDINACIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL
DEPARTAMENTO DE INTEGRIDAD



Estudio y Revisión- Resolución DNA 545/2021 - Anexos

7. Decisión final argumentada:

- A favor de uno de los cursos de acción si se trataba de orientar la decisión. Si la deliberación la hace el Comité de Ética, es en realidad una sugerencia que se pasa únicamente a quien presentó el caso, sobre la base de que la decisión ejecutiva debe ser tomada por sus responsables.
- A favor de una determinada valoración ética de las acciones del caso, con sus protagonistas. Y, si procede, de la formulación de las recomendaciones correspondientes.
- La deliberación y decisión final son competencias exclusivas y deben ejecutarse solamente por el Comité de Ética, evitando toda intromisión de personas ajenas al comité.

so1126494176



DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL
COORDINACIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL
DEPARTAMENTO DE INTEGRIDAD



Estudio y Revisión- Resolución DNA 545/2021 - Anexos

8. Consolidación de la consistencia de la decisión. Para ello:

- Buscar argumentos en contra de la decisión y argumentos a favor de esos argumentos, que estaríamos dispuestos a defender públicamente.
- Indagar si hay una normativa legal que tenga que ver con el caso tratado y comparar lo que dice con la decisión tomada.

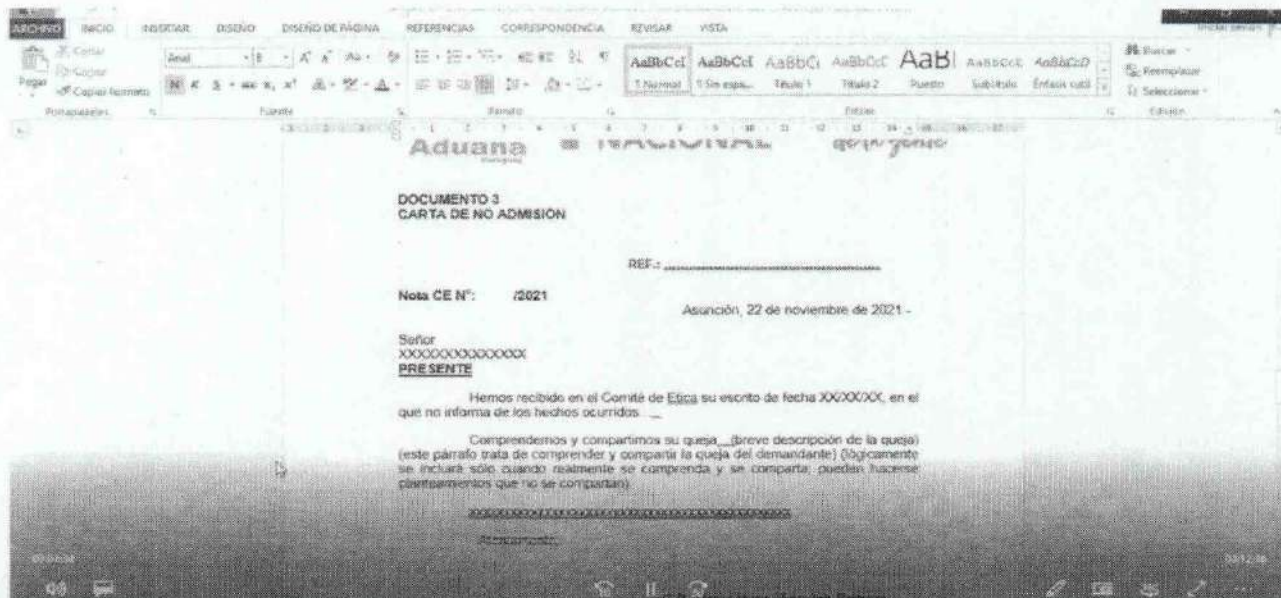
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

En cuanto a los documentos anexos también se tiene la carta de no admisión por ejemplo, que expresa lo siguiente en el caso que no se admita la denuncia:

	Nombres/Apellidos	Firma
Elaborado por:	Lic. Rocio Genez, Lider de Ética	
Responsable:	C.P. Víctor Vidovich, Gerente de Ética	
Nota: AL DORSO se pueden realizar OBSERVACIONES, AMPLIACIONES o CORRECCIONES. No se admiten borradores. Se debe imprimir en forma clara y legible.		



	Acta N° 02/2022	Fecha: 26/04/2022	
	Organismo: Comité de Ética	Lugar: Plataforma "ZOOM" Res. SFP N° 181/2020 Res. DNA N° 543/2020	
	Página 15/16	Hora de Inicio: 09:00	
	Finalización: 11:00		



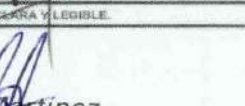
En el documento número 4 se tiene una ficha de entrevista nos ayudara a tener en cuenta si al denunciante le preocupa realmente la ética misma o simplemente es algo personal, el documento numero 5 habla de registros de las solicitudes y se trata de una planilla Excel para registrar la persona que lo presenta, que lo recibe, contenido de la consulta, coordinadores del caso (quienes son los que llevan el caso), el seguimiento que nos ayudara a ubicarnos cómo estamos con el tema de los plazos. Estos son los documentos presentados y pone a consideración del comité de ética.

Se da la palabra al Sr. Rogelio Cáceres y manifiesta que es una gran responsabilidad la tarea que tenemos y entonces considera que es muy importante trabajar con procedimientos claros, definir bien los pasos y dar credibilidad. Y da su conformidad con los anexos por lo menos en esta primera etapa y ya con el ejercicio podemos recordando las cosas y da su conformidad con los anexos.

El representante de la Dirección Jurídica manifiesta que es importante este conjunto de pasos detallados expuestos y que con las casuísticas, esto va a ir puliéndose con el tiempo.

En conclusión se ha aprobado los anexos propuestos los cuales formaran parte del Proyecto de Resolución por la cual se aprueba el Procedimiento de detección de incumplimientos éticos

Por último, la Lic. Rocio Genez consulta a todos si las notas de notificación en los diferentes casos lo firmaría el Gerente de Ética en representación del Comité de Ética. El Dr. Dávalos confirma que el Gerente de Ética es quien debe firmar las notas en representación del Comité. La líder de Ética consulta si todos están de acuerdo en que se haga el caso práctico con el Comité de Ética; a los que todos respondieron que si lo haremos.

	Nombres/Apellidos	Firma
Elaborado por:	Lic. Rocio Genez, Lider de Ética	
Responsable:	C.P. Victor Vidovich, Gerente de Ética	

Nota: AL DORSO se pueden realizar OBSERVACIONES, AMPLIACIONES o CORRECCIONES. No se admiten borradores. FIRMAR EN LETRA MAYÚSCULA, FORMA CLARA Y LEGIBLE.



Lic. Margarita Martínez
Gerente de Ética
Dirección Nacional de Aduanas

	Acta N° 02/2022	Fecha: 26/04/2022	
	Organismo: Comité de Ética	Lugar: Plataforma "ZOOM" Res. SFP N° 181/2020 Res. DNA N° 543/2020	
	Página 16/16	Hora de Inicio: 09:00	
		Finalización: 11:00	

Sin más temas que tratar, la Lic. Rocio Genez agradece la participación y aporte de todos, dice que estamos para apoyarnos, ayudarnos y escucharnos y es importante siempre la participación de todos Uds., se despide deseándole una buena jornada a todos y se da por concluida la presente Reunión siendo las 11:00 (once) Hs.

RESUMEN DE ACUERDOS ASUMIDOS

Primer acuerdo: El Gerente de Ética firmará las notas en los casos de denuncias que hubiere en representación del Comité de Ética.

Plazo: Permanente

Segundo acuerdo: Realizar una reunión donde el Dr. Dávalos presentará un caso práctico de denuncia a los efectos de entender mejor en forma práctica el proceso de la investigación
Plazo: mayo - junio 2022

Tercer acuerdo: Archivar el caso N° 01 de denuncia presentada, una vez que se tenga la respuesta satisfactoria del denunciante.

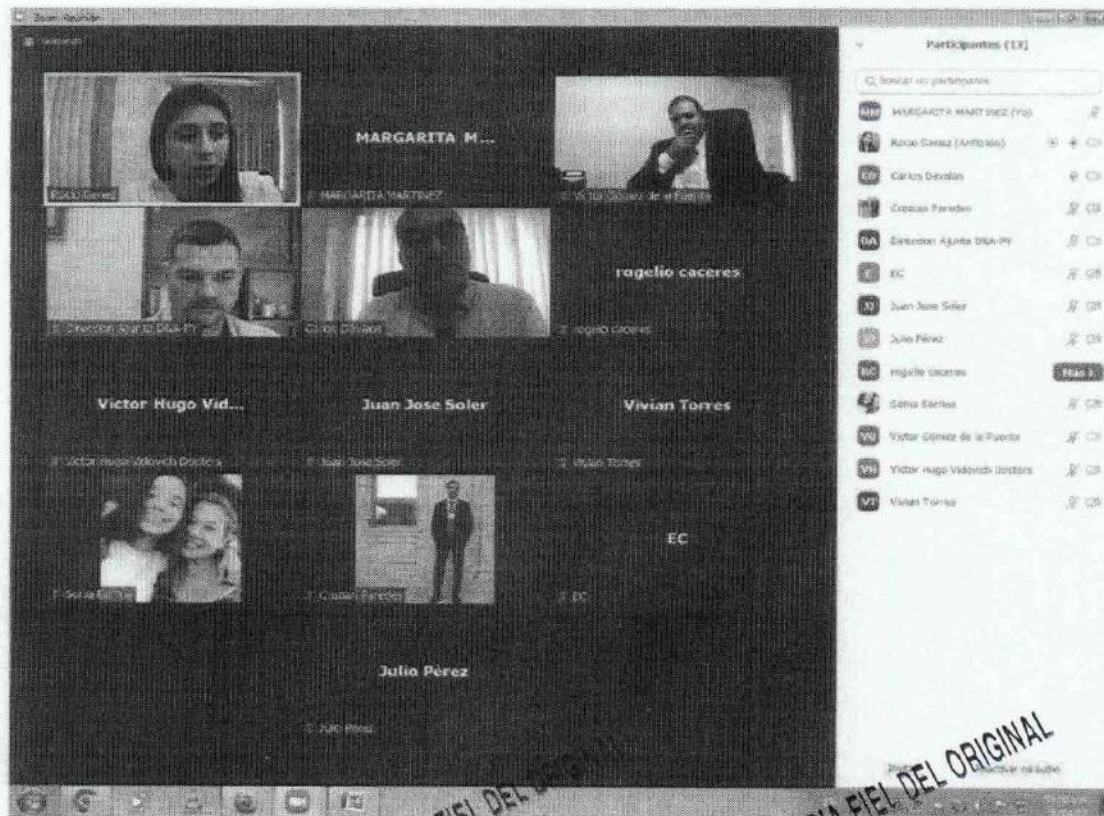
Plazo: mayo 2022.



Margarita Martinez
Dpto. Integridad
Coordinación de Desarrollo Institucional D.P.D.I
Dirección Nacional de Aduanas

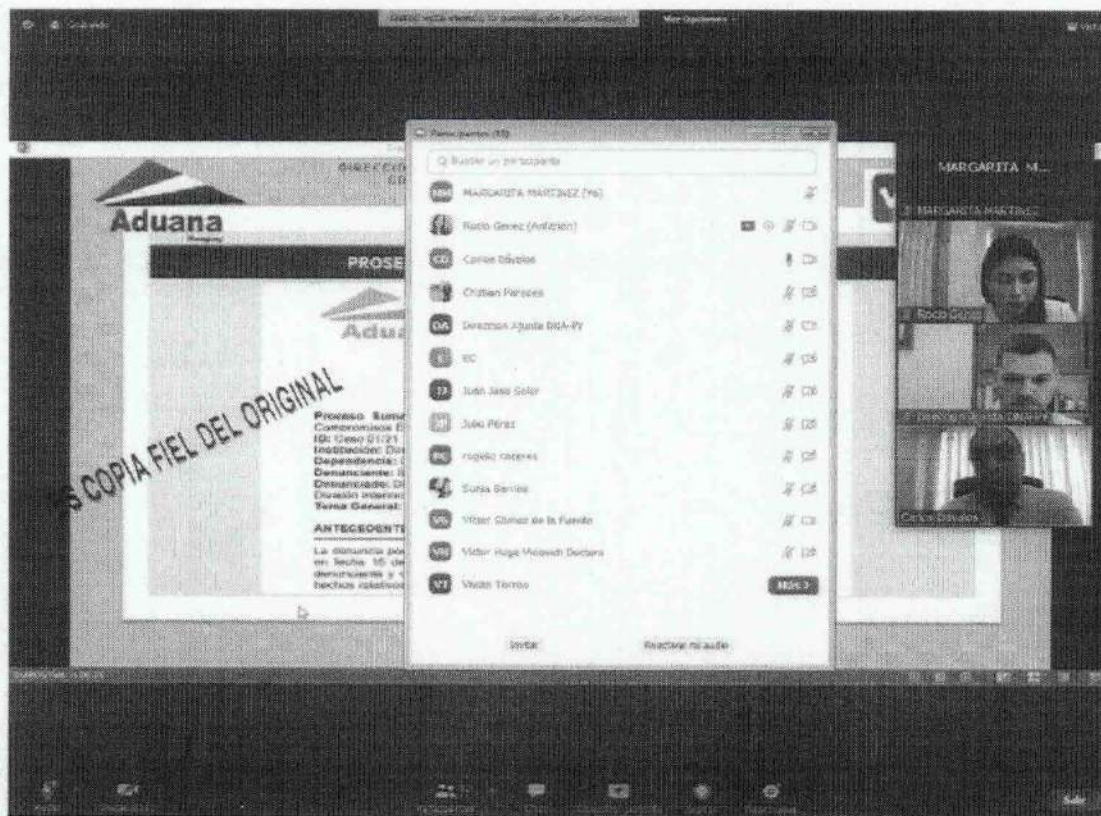
	Nombres/Apellidos	Firma
Elaborado por:	Lic. Rocio Genez, Líder de Ética	
Responsable:	C.P. Víctor Vidovich, Gerente de Ética	

Nota: AL DORSO se pueden realizar OBSERVACIONES, AMPLIACIONES o CORRECCIONES. No se admiten borradores.FAVOR ESCRIBIR EN LETRA IMPRENTA EN FORMA CLARA Y LEGIBLE.



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL





ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

[Signature]
 Margarita Martínez
 Dpto. Integridad
 Coordinación de Desarrollo Institucional D.P.D.I.
 Dirección Nacional de Aduanas



[Signature]
 Margarita Martínez
 Dpto. Integridad
 Coordinación de Desarrollo Institucional D.P.D.I.
 Dirección Nacional de Aduanas

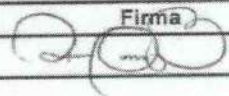
	Acta N° 03/2022	Fecha: 30/06/2022	
	Organismo: Comité de Ética	Lugar: Plataforma "ZOOM" Res. SFP N° 181/2020 Res. DNA N° 543/2020	
	Página 1/11	Hora de Inicio: 08:30	
	Finalización: 09:45		

PROPÓSITO DE LA REUNIÓN: Liderar y promover el proceso de implantación de la gestión ética, encauzado hacia la consolidación del ejercicio de la función pública en términos de responsabilidad, eficiencia, integridad, transparencia y servicio a la ciudadanía por parte de todos los funcionarios de la DNA.

ORDEN DEL DIA ASIGNADO	
1	Inicio de la Reunión a cargo del Abg. Roberto Quiñónez, Director Nacional Adjunto
2	Avances de los Acuerdos asumidos en la última Reunión
3	Revisión, validación y aprobación de los Indicadores Institucionales de Integridad vigentes
4	Diseño, validación y Aprobación de los Indicadores de Compromisos Éticos en el marco de la Resolución CGR N° 377/2016 y CGR N° 147/2019.
5	Presentación del Manual de Procedimiento de AIP (MP_EST_03) aprobado y actualizado.
6	Presentación del resultado del Indicador del Procedimiento de Acceso a la Información Pública (AIP) al 30/06/2022.
7	Prosecución del caso N° 01 de la Denuncia Ética presentada (Cierre).
8	Presentación del Plan de distribución de los materiales de los Acuerdos y Compromisos Éticos, una vez recibido
9	Temas varios



Margarita Martínez
 Subdirectora de Integridad
 Subdirección de Desarrollo Institucional: D.P.D.I
 Dirección Nacional de Aduanas

	Nombres/Apellidos	Firma
Elaborado por:	Lic. Rocio Genez, Líder de Ética	
Responsable:	C.P. Víctor Vidovich, Gerente de Ética	

Nota: AL DORSO se pueden realizar OBSERVACIONES, AMPLIACIONES o CORRECCIONES. No se admiten borradores. FAVOR ESCRIBIR EN LETRA IMPRINTA EN FORMA CLARA Y LEGIBLE.

	Acta N° 03/2022	Fecha: 30/06/2022	
	Organismo: Comité de Ética	Lugar: Plataforma "ZOOM" Res. SFP N° 181/2020 Res. DNA N° 543/2020	
	Página 2/11	Hora de Inicio: 08:30	
	Finalización: 09:45		

REGISTRO DE PARTICIPANTES		
NOMBRE Y APELLIDO	AREA Y/O CARGO	PARTICIPO
QUIÑONEZ, ROBERTO	Dirección Nacional Adjunta	PLATAFORMA ZOOM
CARDOZO, ESTEBAN	Dirección de Gabinete	NO
PEREZ, JULIO	Dirección de Talento Humano	PLATAFORMA ZOOM
CÁCERES, ROGELIO	Dirección de Administración y Finanzas	REPRESENTANTE
VILLALBA, EDGAR	Dirección de Fiscalización	NO
GÓMEZ DE LA FUENTE, VÍCTOR	Dirección de Auditoría Interna	PLATAFORMA ZOOM
PAREDES, CRISTIAN	Dirección de Procedimientos Aduaneros	NO
BARRIOS, SONIA	Dir. De Planificación y Desarrollo Institucional	PLATAFORMA ZOOM
GOMEZ, RAMÓN	Dirección de Relaciones Internacionales	NO
TORRES, VIVIAN	Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación - SOFIA	PLATAFORMA ZOOM
LAMPERT, GISELLE	Dirección Jurídica	REPRESENTANTE
DÁVALOS, CARLOS	Departamento de Asuntos Internos	PLATAFORMA ZOOM
VIDOVICH, VÍCTOR	Coordinación de Desarrollo Institucional	PLATAFORMA ZOOM
GENEZ, ROCIO	Departamento de Integridad	PLATAFORMA ZOOM
MARTINEZ, MAGARITA	Departamento de Integridad	PLATAFORMA ZOOM
PRESENTES: 11 personas AUSENTES: 4 personas		

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Lic. Margarita Martínez
 Dpto. de Integridad
 Coordinación de Desarrollo Institucional
 D.P. D. Integridad

	Nombres/Apellidos	Firma
Elaborado por:	Lic. Rocio Genéz, Líder de Ética	
Responsable:	C.P. Víctor Vidovich, Gerente de Ética	

Nota: AL DORSO se pueden realizar OBSERVACIONES, AMPLIACIONES o CORRECCIONES. No se admiten borrones.FAVOR ESCRIBIR EN LETRA IMPRENTA EN FORMA CLARA Y LEGIBLE.

	Acta N° 03/2022	Fecha: 30/06/2022	
	Organismo: Comité de Ética	Lugar: Plataforma "ZOOM" Res. SFP N° 181/2020 Res. DNA N° 543/2020	
	Página 3/11	Hora de Inicio: 08:30	
	Finalización: 09:45		

En la ciudad de Asunción, a los 30 días del mes de junio de 2022, siendo las ocho y treinta, inicia la tercera reunión del Comité de Ética de la Dirección Nacional de Aduanas, encabezada por el Abg. Roberto Quiñónez, Director Nacional Adjunto dando unas palabras de Bienvenida, agradeciendo la presencia de todos y alentando a todos a comprometerse con las tareas relacionadas a este Comité.

La Lic. Rocio Genez, como Líder de Ética, saluda a todos los presentes y desarrolla los puntos del orden del día, dando lectura a los acuerdos asumidos en la última reunión mantenida del año 2022

ACUERDO	PLAZO	ESTADO
El Gerente de Ética, firmara las notas en los casos de denuncias que hubiere en representación del Comité	Permanente	Cumplido
Realizar una reunión donde el Dr. Dávalos presentara un caso práctico de denuncia a los efectos de entender mejor en forma practica el proceso de la investigación	Junio	Cumplido
Archivar el caso N° 1 de denuncia recibida, una vez que el denunciante tenga la respuesta satisfactoria del denunciante	Mayo 2022	Cumplido

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Sin comentarios al respecto, siguiendo con el orden del día, en el **punto N° 3 Revisión, validación y aprobación de los Indicadores Institucionales de Integridad vigentes**; La Lic. Rocio Genez pasa a presentar los Indicadores Institucionales de Integridad vigentes, conforme al Tablero de Indicadores de Integridad TB_CSC_10, Rev: 02, el cual fue actualizada en el mes de noviembre del 2021 y que se expone a continuación.



3. Revisión, validación y aprobación de los Indicadores Institucionales de Integridad

TABlero de INDICADORES DE INTEGRIDAD

VERSIÓN: 02/2021
PÁGINA: 1 / 2

DIRECCIÓN / ÁREA	VALORES ÉTICOS / DOCUMENTADO	INDICADOR	MEVA	PROGRESO
Subdirección de Inspección y Control de Tránsito	Resolución DGC N° 115/2021	Existencia de un plan de gestión de calidad	Existencia de un plan de gestión de calidad	Avanzado
Subdirección de Inspección y Control de Tránsito	Resolución DGC N° 115/2021	Existencia de un plan de gestión de calidad	Existencia de un plan de gestión de calidad	Avanzado
Subdirección de Inspección y Control de Tránsito	Resolución DGC N° 115/2021	Existencia de un plan de gestión de calidad	Existencia de un plan de gestión de calidad	Avanzado

Nota: AL DORSO se pueden realizar OBSERVACIONES, AMPLIACIONES o CORRECCIONES. No se admiten borradores. FAVOR ESCRIBIR EN LETRA IMPRENTA EN FORMA CLARA Y LEGIBLE.

	Nombres/Apellidos	Firma
Elaborado por:	Lic. Rocio Genez, Líder de Ética	
Responsable:	C.P. Víctor Vidovich, Gerente de Ética	



Acta N° 03/2022

Fecha: 30/06/2022

Organismo: Comité de Ética

Lugar: Plataforma "ZOOM"

Res. SFP N° 181/2020

Res. DNA N° 543/2020

Página 4/11

Hora de Inicio: 08:30

Finalización: 09:45

mecip
2015

Aduana  DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL
COORDINACIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL
DEPARTAMENTO DE INTEGRIDAD

3. Revisión, validación y aprobación de los indicadores institucionales de Integridad

DIRECCIÓN DE TRABAJO Responsable: Fecha de: Presidencia: Evaluación de:	RESPONSABILIDAD	Revisión: DNA N° Por el cual se aborda la sua revisión del Código de	Procedimiento funcionario que cumple con el Código de	TIN	Actual
	COORDINADOR		Sección de performance y cumplimiento con la misión (Código de organizacional)	Asesoría Institucional	Actual

[Firmas y sellos de validación]

Aduana  DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL
COORDINACIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL
DEPARTAMENTO DE INTEGRIDAD

3. Revisión, validación y aprobación de los indicadores institucionales de Integridad

TABLERO DE INDICADORES DE INTEGRIDAD

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

DIRECCIÓN / ASIA	INDICADOR	DOCUMENTO	INDICADORES	BIEN	PREOCUPA
		Estado de la DNA	Revisión de la evaluación del Código de Integridad del Código de Integridad del Código de Integridad	80%	Actual
Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional/Coordinación de Desarrollo Institucional/Coordinación de Desarrollo Institucional/Coordinación de Desarrollo Institucional	Indicador	Revisión: DNA N° Por el cual se aborda la sua revisión del Código de	Índice de cumplimiento de los Códigos de	80%	Actual
	EXCELENCIA	Revisión de la sua revisión del Código de	Revisión de la sua revisión del Código de	Asesoría Institucional	Actual

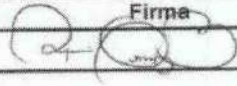
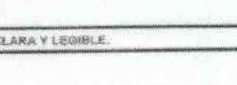


Lic. Margarita Martínez

Dpto. Integridad

Coordinación de Desarrollo Institucional D.P.D.I

Dirección Nacional de Aduanas

	Nombres/Apellidos	Firma
Elaborado por:	Lic. Rocio Genez, Líder de Ética	
Responsable:	C.P. Victor Vidovich, Gerente de Ética	

Nota: AL DORSO se pueden realizar OBSERVACIONES, AMPLIACIONES o CORRECCIONES. No se admiten borradores.FAVOR ESCRIBIR EN LETRA IMPRINTA EN FORMA CLARA Y LEGIBLE.

	Acta N° 03/2022	Fecha: 30/06/2022	
	Organismo: Comité de Ética	Lugar: Plataforma "ZOOM"	
	Página 5/11	Res. SFP N° 181/2020 Res. DNA N° 543/2020	
		Hora de Inicio: 08:30 Finalización: 09:45	



La líder de Ética da lectura de los indicadores que se encuentran en ciertas áreas y recuerda a todos que el informe de indicadores se había presentado en la Reunión del Comité de Ética del mes de diciembre, en donde se presentó el comportamiento y resultado de la medición de éstos, se remarcó que ninguno de ellos han presentado desviaciones y manifiesta que en aquella oportunidad se había acordado mantener los mismos, con las metas ya establecidas actualmente.

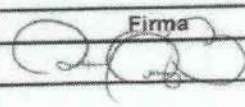
También menciona que la medición de los indicadores se haría de forma anual, a partir de este año, teniendo en cuenta que la mayoría de esos indicadores, son realizados y se tienen los resultados en forma anual, como son por ejemplo las actividades de: la encuesta de Clima Organizacional, el resultado de la evaluación del desempeño del servidor público de aduana, la encuesta de satisfacción del usuario, entre otros, y además considerando que ese punto fue una de las modificaciones que tuvo la última versión (5ta) del Código de Ética en donde se menciona que los indicadores institucionales de integridad serán presentados anualmente al Comité de Ética.

Una vez expuesto, la Líder de Ética consulta a todos los presentes si se decide mantener o deberíamos ajustar estos indicadores.

Al respecto, el Gerente de Ética, señor Víctor Vidovich, opina que se deben mantener como está actualmente, ya que el tablero de indicadores de integridad se revisa y actualizado hace pocos meses y ver el comportamiento de éstos en el tiempo.

A continuación la Lic. Rocio Genez sugiere actualizar el nombre del indicador que corresponde conforme al Tablero TB_CSC_10 Revisión 02 a "Porcentaje de Solicitudes de AIP respondidas en los plazos establecidos en la Ley y en sus reglamentaciones" por el nombre que figura actualmente en la ficha de caracterización del indicador, el cual corresponde a "Solicitudes de Información Pública respondidas en los plazos establecidos en la Ley y en sus reglamentaciones vigentes". Sin más comentarios, se acuerda mantener los indicadores vigentes y actualizar la denominación según la sugerencia.

En el siguiente **punto N° 4 Diseño, validación y Aprobación de los Indicadores de Compromisos Éticos** en el marco de la Resolución CGR N° 377/2016 y CGR N° 147/2019;

	Nombres/Apellidos	Firma
Elaborado por:	Lic. Rocio Genez, Líder de Ética	
Responsable:	C.P. Víctor Vidovich, Gerente de Ética	

Nota: AL DORSO se pueden realizar OBSERVACIONES, AMPLIACIONES o CORRECCIONES. No se admiten borradores. FAVOR ESCRIBIR EN LETRA IMPRENTA EN FORMA CLARA Y LEGIBLE.

	Acta N° 03/2022	Fecha: 30/06/2022	
	Organismo: Comité de Ética	Lugar: Plataforma "ZOOM" Res. SFP N° 181/2020 Res. DNA N° 543/2020	
	Página 6/11	Hora de Inicio: 08:30	
	Finalización: 09:45		

La Líder de Ética, comenta sobre la necesidad de contar con Indicadores de Compromisos Éticos en las distintas áreas, como se pudo ver en el punto anterior se ha presentado los indicadores vigentes las cuales miden los valores de los funcionarios de la DNA a través de ciertas áreas, en el marco de lo que es el Código de Ética.

En el mismo sentido, conforme a las observaciones de la Contraloría recomiendan tener más indicadores de medición, es por eso que dentro del Plan de Trabajo de Integridad Institucional 2022 se ha previsto el diseño de los indicadores de los Compromisos Éticos de las distintas dependencias de la DNA conforme a la Resolución DNA N° 1.522/2021 "por la cual se aprueban los Compromisos Éticos actualizados de las direcciones, coordinaciones, áreas, administraciones y dependencias de la Dirección Nacional de Aduanas" se pone a conocimiento que en total habrían un total de 42 compromisos éticos de todas las áreas considerando que algunas tienen más de un Compromiso Ético.

Se pasa a explicar que el Principio de Acuerdos y Compromisos Éticos es el resultado de lo que es Código de Ética más los Compromisos Éticos. Dentro del Código de Ética tenemos Principios, valores, directrices y los mecanismos de detección del comportamiento ético. Por otro lado, en la Resolución de los Compromisos Éticos se tiene los Compromisos Éticos de las distintas dependencias, es decir, los acuerdos colectivos que los funcionarios de cada dependencia se han comprometido a cumplir en función de los valores que surgieron participativamente entre todos los compañeros.

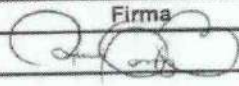
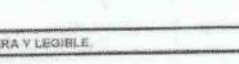
Teniendo en cuenta este último punto, se presentan dos propuestas acerca de la realización en cuanto al Diseño de los indicadores de Compromisos Éticos de las distintas dependencias.

Como **Opción 1:** Se propone diseñar gradualmente indicadores de Compromisos Éticos conjuntamente con los representantes de cada área que están en el EADE y realizar un nuevo tablero de Indicadores de Compromisos Éticos

Como **Opción 2:** Se propone diseñar GRADUALMENTE los indicadores de Compromisos Éticos conjuntamente con los representantes de cada área que están en el EADE y agregar al tablero de indicadores vigentes, los indicadores diseñados de las áreas, unificar el tablero y será denominado Tablero de Indicadores de Acuerdos y Compromisos Éticos (Código de Ética + Compromisos Éticos) y se sugiere definir las áreas donde se trabajara el diseño de esos indicadores.

Al respecto, el Director Julio Pérez, manifiesta realizar el diseño de esos indicadores a través de los miembros del EADE, se estudia con ellos y sugiere empezar por las áreas que aún no cuentan con Indicadores actualmente. Y realizarlo de manera Gradual.

La Lic. Sonia Barrios, a su turno, anima a realizar el Tablero de Indicadores de los Acuerdos y Compromisos Éticos, en la que se incluyan los que ya están actualmente más los que se diseñaran próximamente, entonces una vez que contemos con esos, tendríamos actualizado un nuevo tablero de Indicadores de Acuerdos y Compromisos Éticos.

	Nombres/Apellidos	Firma
Elaborado por:	Lic. Rocio Genez, Líder de Ética	
Responsable:	C.P. Victor Vidovich, Gerente de Ética	

Nota: AL DORSO se pueden realizar OBSERVACIONES, AMPLIACIONES o CORRECCIONES. No se admiten borrones.FAVOR ESCRIBIR EN LETRA IMPRINTA EN FORMA CLARA Y LEGIBLE.

	Acta N° 03/2022	Fecha: 30/06/2022	
	Organismo: Comité de Ética	Lugar: Plataforma "ZOOM" Res. SFP N° 181/2020 Res. DNA N° 543/2020	
	Página 7/11	Hora de Inicio: 08:30 Finalización: 09:45	

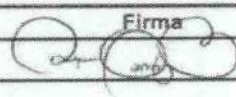
Sin comentarios al respecto, siguiendo con el siguiente tema, en el **punto N° 5 "Presentación del Manual de Procedimientos de AIP (MP_EST_03) aprobado y actualizado"**, la Sra. Rocio Genez pone a conocimiento del Comité de Ética, el Manual de Procedimientos de AIP, el cual fue aprobado en fecha 28/04/2022, se explica de manera concisa en que consiste el nuevo manual, las actividades que son incluidos en el mismo, el mismo se encuentra en el nuevo formato de Manual de Procedimientos, en el cual se puede observar la columna de tiempo optimo por cada actividad, al final, se encuentra el Indicador del Procedimiento y el flujograma correspondiente. En este punto, la Lic. Rocio Genez, recuerda que se tiene 15 días hábiles para responder al ciudadano, es por ello que debemos recordar que internamente, se estableció un plazo de 5 días hábiles por dependencia para que el área elabore la respuesta y lo remita nuevamente al Dpto. de Integridad de la Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional.

A la vez, se muestran y los formularios que están relacionados a dicho procedimiento, los cuales son (FL_EST_03) y (FL_EST_04) que se utilizan de acuerdo a si la consulta ingresan de forma física o a través del Portal Unificado de Información Pública.

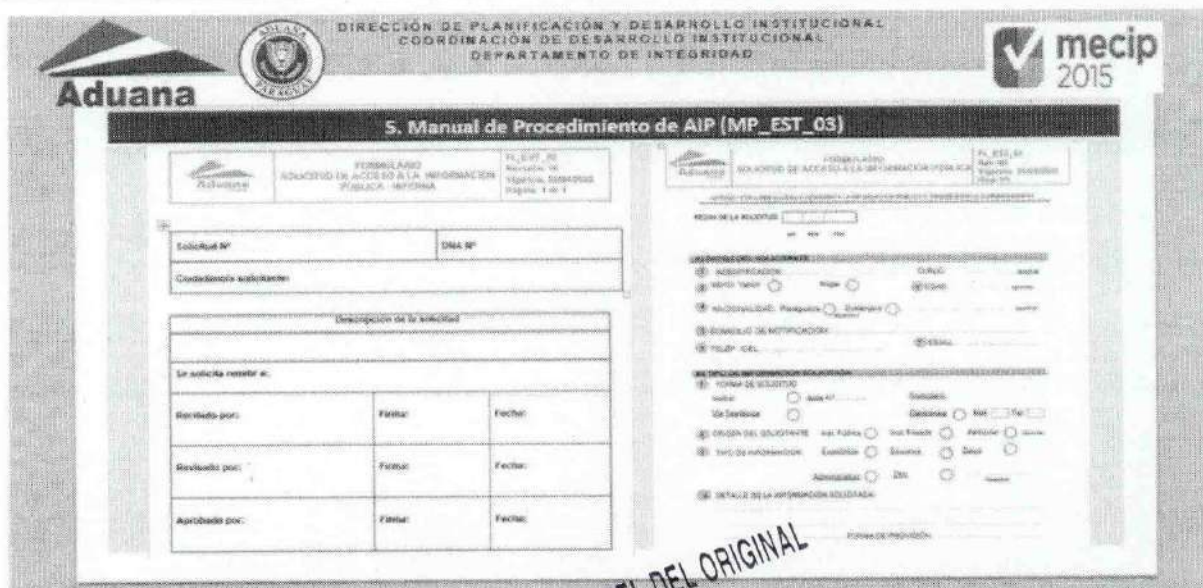




 Lic. Margarita Martínez
 Dpto. Integridad
 Dependencia de Desarrollo Institucional: D.P.D.I
 Departamento de Dirección Nacional de Aduanas

	Nombres/Apellidos	Firma
Elaborado por:	Lic. Rocio Genez, Líder de Ética	
Responsable:	C.P. Victor Vidovich, Gerente de Ética	
Nota: AL DORSO se pueden realizar OBSERVACIONES, AMPLIACIONES o CORRECCIONES. No se admiten borradores.FAVOR ESCRIBIR EN LETRA IMPRENTA EN FORMA CLARA Y LEGIBLE.		

	Acta N° 03/2022	Fecha: 30/06/2022	
	Organismo: Comité de Ética	Lugar: Plataforma "ZOOM"	
		Res. SFP N° 181/2020	
		Res. DNA N° 543/2020	
	Página 8/11	Hora de Inicio: 08:30	
		Finalización: 09:45	



A continuación, en el punto N° 6 "**Presentación del resultado del indicador de Acceso a la Información Pública**" la Sra. Rocio Genez pone a conocimiento el resultado positivo del indicador, en porcentaje, del 2° (Segundo) trimestre del año 2022 con respecto al Procedimiento MP_EST_03 "**Manual de Procedimientos de Acceso a la Información Pública**", da a conocer que las 44 Solicitudes que se han recibido en ese periodo de tiempo, 41 han sido respondidas dentro del plazo de los 15 días hábiles que establece la Ley, alcanzando así el 93% de cumplimiento a la fecha 30/06/2022. Con respecto a las solicitudes faltantes 3 (Tres), se debería tener en cuenta las mismas se encuentran en curso y considerar que aún no finaliza el mes de junio, de las solicitudes que se encuentran en curso, todas se encuentran dentro del plazo establecido, lo que indica que alcanzara nuevamente el 100% de cumplimiento del indicador al termino del mes.



 Lic. Margarita Martínez

 Departamento de Desarrollo Institucional D.P.D.I.

 Dirección Nacional de Aduanas

	Nombres/Apellidos	Firma
Elaborado por:	Lic. Rocio Genez, Lider de Ética	
Responsable:	C.P. Víctor Vidovich, Gerente de Ética	

Nota: AL DORSO se pueden realizar OBSERVACIONES, AMPLIACIONES o CORRECCIONES. No se admiten borradores.FAVOR ESCRIBIR EN LETRA IMPRENTA EN FORMA CLARA Y LEGIBLE.

	Acta N° 03/2022	Fecha: 30/06/2022	
	Organismo: Comité de Ética	Lugar: Plataforma "ZOOM" Res. SFP N° 181/2020 Res. DNA N° 543/2020	
	Página 9/11	Hora de Inicio: 08:30 Finalización: 09:45	



DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL

COORDINACIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

DEPARTAMENTO DE INTEGRIDAD





Indicador de Acceso a la Información Pública - MP_EST_03 AL 30 DE JUNIO 2022

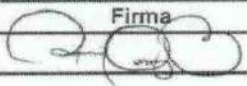
MESES	SOLICITUDES RESPONDIDAS	SOLICITUDES RESPONDIDAS EN PLAZO DE 15 DÍAS HÁBILES	EN CURSO	% DE CUMPLIMIENTO
ABRIL	13	13	-	100%
MAYO	22	22	-	100%
JUNIO	9	6	3	67%
TOTAL	44	41	-	93%

Seguidamente, la Lic. Sonia Barrios Directora de Planificación y Desarrollo Institucional pide la palabra y comenta a los presentes que lo que viene realizando la DPDI es velar y precautelar por la imagen de la Institución, impulsando de esta manera el cumplimiento de este requerimiento, agradece a todas las áreas la remisión en tiempo de las informaciones que son solicitadas por los ciudadanos, esto es un logro conjunto de todas las áreas, y a la vez reconoce y agradece a las compañeras del Dpto. de Integridad por el Apoyo constante a la DPDI en cuanto a las tareas que son llevadas a cabo por este dpto.

El siguiente tema de la agenda **Punto 7 es la Prosecución del caso N° 01 de la Denuncia Ética presentada (Cierre)** Con relación a este punto quedaba pendiente informar al Comité de Ética con relación a la última reunión que se había acordado cerrar el caso, sin embargo, los miembros del Comité habían manifestado tener primero la respuesta satisfactoria del denunciante en cuanto al resultado del caso y posteriormente, una vez que se tenga la respuesta se archive el caso N° 01.

Al respecto, se presenta a continuación el correo de respuesta que el denunciante ha remitido y se procede a la lectura correspondiente. En conclusión, con esta respuesta por parte del denunciante, se informa que queda archivado dicho caso.


 Lic. Margarita Martínez
 Dpto. Integridad
 Coordinadora de Desarrollo Institucional D.P.D.I.
 Dirección Nacional de Aduanas

	Nombres/Apellidos	Firma
Elaborado por:	Lic. Rocio Genez, Lider de Ética	
Responsable:	C.P. Víctor Vidovich, Gerente de Ética	

Nota: AL DORSO se pueden realizar OBSERVACIONES, AMPLIACIONES o CORRECCIONES. No se admiten borrones. FAVOR ESCRIBIR EN LETRA IMPRINTA EN FORMA CLARA Y LEGIBLE.

	Acta N° 03/2022	Fecha: 30/06/2022	
	Organismo: Comité de Ética	Lugar: Plataforma "ZOOM"	
		Res. SFP N° 181/2020 Res. DNA N° 543/2020	
	Página 10/11	Hora de Inicio: 08:30 Finalización: 09:45	

Aduana Paraguay DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL
COORDINACIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL
DEPARTAMENTO DE INTEGRIDAD

7. Prosecución del Caso de Denuncia Ética presentada (Cierre)

De: "José Miguel Hermosilla" <jhermosilla@aduana.gov.py>
Para: "Rocio Estela Genez Benítez" <rgenez@aduana.gov.py>
CC: "Victor Hugo Vidovich" <vidovich@aduana.gov.py>
Enviados: Martes, 26 de Abril 2022 16:52:09
Asunto: Re: Resultado del Primer Caso Denuncia de Acuerdo y Compromisos Éticos

Buenas tardes **Rocio Genez**.

Antes que nada, muchas gracias por las informaciones respecto al proceso y las acciones tomadas, me parece oportuno dar un fin a este caso.

Desde mi punto de vista, independientemente al resultado, me pareció oportuno utilizar esta herramienta, la cual es una alternativa menos gravosa que otro proceso institucional, lo cual ayuda bastante y es menos perjudicial.

Como le había comentado en su momento, fue la única herramienta que así que se podría utilizar sin daño o sanción administrativa y que cumplió con los requisitos esenciales para iniciar el proceso.

Le agradezco mucho por la atención brindada, espero que el día de mañana muchos o varios compañeros pudieran utilizar esta herramienta en el contexto del "CÓDIGO DE ÉTICA", pero tienen miedo de tomar la iniciativa o no se sienten apoyado para iniciar situaciones parecidas, y quien sabe otras situaciones.

Desde ya, muchas gracias por todo y agregando que este proceso "es una buena herramienta de mejora institucional".

Atentamente,
Lic. JOSÉ MIGUEL HERMOSILLA | Jefe División Seguridad Informática | Departamento de Seguridad y Tecnología Informática | Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación - SOPIA | DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS

El 20/4/2022 a las 16:41, Rocio Genez Benítez escribió:
Buenas tardes Estimado **José Miguel Hermosilla**

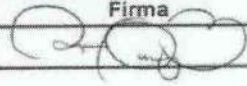
En el punto 8 "Presentación del Plan de distribución de los materiales de los Acuerdos y Compromisos Éticos, una vez recibido" Informamos que los materiales alusivos a lo que es Acuerdos y Compromisos Éticos como son los Cuadriplejos del Código de Ética y los Afiches de los Compromisos Éticos de las distintas áreas están siendo confeccionados y una vez que contemos con estos materiales procederemos a su entrega conforme al pequeño Plan que se muestra a continuación.

Aduana Paraguay DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL
COORDINACIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL
DEPARTAMENTO DE INTEGRIDAD

8. Plan de distribución de materiales de Acuerdos y Compromisos Éticos.

Eventos	MESES
Socializaciones a las dependencias.	Julio a Octubre
Socializaciones a las Administraciones de Aduanas.	
CCI	
Equipo Técnico Calidad/Mecip	
Comité de Ética	
Equipo de Alto Desempeño de Ética (EADE)	




	Nombres/Apellidos	Firma
Elaborado por:	Lic. Rocio Genez, Lider de Ética	
Responsable:	C.P. Víctor Vidovich, Gerente de Ética	

Nota: AL DORSO se pueden realizar OBSERVACIONES, AMPLIACIONES o CORRECCIONES. No se admiten borradores. Debe presentarse en forma clara y legible.



Lic. Margarita Martínez
Dpto. Integridad
Dirección de Desarrollo Institucional - D.P.D.I.
Dirección Nacional de Aduanas

	Acta N° 03/2022	Fecha: 30/06/2022	
	Organismo: Comité de Ética	Lugar: Plataforma "ZOOM" Res. SFP N° 181/2020 Res. DNA N° 543/2020	
	Página 11/11	Hora de Inicio: 08:30 Finalización: 09:45	

Se propone que los materiales serán entregados en cada reunión de socialización con las distintas áreas, en las administraciones de aduanas, en el Comité de Control Interno, en el Equipo Técnico Calidad/MECIP, en ámbito del Comité de Ética y en el Equipo de Alto Desempeño de Ética dentro del periodo comprendido entre Julio y octubre del presente año. Sin comentarios al respecto, se da por aprobado el Plan de Distribución de los materiales de Acuerdos y Compromisos Éticos.

Por último, en el punto N° 08 en Temas Varios no existen puntos a tratar.

Sin más temas que tratar, la Lic. Rocio Genez agradece la participación y atención de todos, se despide deseándole una buena jornada y se da por concluida la presente Reunión siendo las 09:45 (nueve y cuarenta y cinco) Hs.

RESUMEN DE ACUERDOS ASUMIDOS

Primer acuerdo: El Comité de Ética acuerda que los indicadores institucionales de Integridad vigentes según el Tablero TB_CSC_10 debe mantenerse y seguir estudiando su medición anualmente.

Plazo: Julio 2022

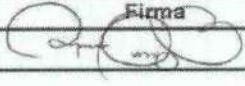
Segundo acuerdo: El dpto. De Integridad deberá diseñar conjuntamente con las áreas afectadas los indicadores de los Compromisos Éticos. Los nuevos indicadores pasaran a formar parte del nuevo Tablero el que se denominará Tablero de Indicadores de Acuerdos y Compromisos Éticos ya que en el mismo se incluirían los indicadores de Integridad que actualmente existen.

Plazo: Diciembre 2022

Tercer acuerdo: Se acuerda aprobar el Plan de distribución de los materiales de Acuerdos y Compromisos Éticos (Cuadripticos del Código de Ética y afiches de Compromisos Éticos) conforme a lo expuesto.

Plazo: Diciembre 2022.



	Nombres/Apellidos	Firma
Elaborado por:	Lic. Rocio Genez, Líder de Ética	
Responsable:	C.P. Víctor Vidovich, Gerente de Ética	

NOTA: AL DORSO se pueden realizar OBSERVACIONES, AMPLIACIONES o CORRECCIONES. No se admiten borradores.FAVOR ESCRIBIR EN LETRA IMPRENTA EN FORMA CLARA Y LEGIBLE.

AGENDA DE REUNION DEL COMITÉ DE ÉTICA N° 03/2022

FECHA: 30 de junio de 2022
HORA DE INICIO: 08:30 hs.

MODALIDAD: Aplicación "ZOOM"

PROPOSITO DE LA REUNIÓN: Liderar el proceso de implantación de la gestión ética, encauzado hacia la consolidación del ejercicio de la función pública en términos de responsabilidad, eficiencia, integridad, transparencia y servicio a la ciudadanía por parte de todos los funcionarios de la DNA.

N°	ORDEN DEL DIA ASIGNADO
1	Inicio de la Reunión a cargo del Abg. Roberto Quiñónez, Director Nacional Adjunto.
2	Avances de los Acuerdos asumidos en la última Reunión.
3	Revisión, validación y aprobación de los Indicadores Institucionales de Integridad vigentes
4	Diseño, validación y Aprobación de los Indicadores de Compromisos Éticos en el marco de la Resolución CGR N° 377/2016 y CGR N° 147/2019.
5	Presentación del Manual de Procedimiento de AIP (MP_EST_03) aprobado y actualizado.
6	Presentación del resultado del Indicador del Procedimiento de Acceso a la Información Pública (AIP) al 30/06/2022.
7	Prosecución del caso N° 01 de la Denuncia Ética presentada (Cierre).
8	Presentación del Plan de distribución de los materiales de los Acuerdos y Compromisos Éticos, una vez recibido
9	Temas varios



Lic. Rocio Genez
Jefa Dpto. Integridad
CDI - DPDI
Dirección Nacional de Aduanas



C.P. Victor Vidovich Docters
Coordinador
Coordinación de Desarrollo Institucional
Dirección Nacional de Aduanas



Mag. Sonia E. Barrios N.
Directora
Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional
Dirección Nacional de Aduanas



Lic. Margarita Martínez
Dpto. Integridad
Coordinación de Desarrollo Institucional - D.P.D.I.
Dirección Nacional de Aduanas

A LA DIRECCIÓN NACIONAL ADJUNTA, DIRECCIONES DE ÁREAS, DEPARTAMENTO DE INTEGRIDAD, Y FUNCIONARIOS AFECTADOS.

LA DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS, CONVOCA A LOS SIGUIENTES FUNCIONARIOS EN EL MARCO DE LA NORMA DE REQUISITOS MÍNIMOS PARA SISTEMAS DE CONTROL INTERNO-MECIP:2015, A FIN DE PARTICIPAR DE LA "TERCERA REUNIÓN DEL COMITÉ DE ÉTICA DE LA DNA", CONFORMADO POR RESOLUCIÓN DNA N° 815/2020. DICHA REUNIÓN SE REALIZARÁ EL DÍA JUEVES 30 DE JUNIO DE 2022, DESDE LAS 08:30, A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA ZOOM.

N°	C.I.N°	NOMBRES Y APELLIDOS	ÁREAS
1	994.040	QUIÑÓNEZ, ROBERTO	DIRECCIÓN NACIONAL ADJUNTA
2	928.098	CARDOZO, ESTEBAN	DIRECCIÓN DE GABINETE
3	3.440.971	PEREZ, JULIO	DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO
4	870.353	CÁCERES, ROGELIO REP.	DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
5	1.550.658	VILLALBA, EDGAR	DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN
6	1.588.854	GOMEZ DE LA FUENTE, VICTOR	DIRECCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA
7	848.818	PAREDES ROMERO, CRISTIAN	DIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS ADUANEROS
8	1.675.807	BARRIOS, SONIA	DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL
9	1.701.409	RAMON GOMEZ	DIRECCIÓN DE RELACIONES INTERNACIONALES
10	2.322.328	TORRES, VIVIAN	DIRECCIÓN DE - SOFIA
11	1.302.343	LAMPERT, GISELLE	DIRECCIÓN JURÍDICA
12	860.359	GUZMAN DAVALOS, CARLOS	DEPARTAMENTO DE ASUNTOS INTERNOS
13	848.888	VIDOVICH, VICTOR	COORDINACIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL
14	4.486.526	GENEZ, ROCIO	DEPARTAMENTO DE INTEGRIDAD
15	4.086.033	MARTINEZ, MARGARITA	DEPARTAMENTO DE INTEGRIDAD

Especificaciones Técnicas: Descargar de Internet, la aplicación para escritorio "ZOOM", el cual será utilizado para participar en la reunión de forma virtual, en atención a las medidas preventivas adoptadas por la Dirección Nacional de Aduanas ante el Covid - 19.

ASUNCIÓN, 27 DE JUNIO DE 2022



MAG. SONIA E. BARRIOS N.
DIRECTORA
DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN
Y DESARROLLO INSTITUCIONAL



The screenshot shows a web interface for a meeting. On the left, a presentation slide is displayed with the title "Presentación del Caso de Decisión Ética presentada (Cierre)". The slide content includes a header with the Aduana logo and a section titled "Quinto Caso Decisión Ética". The right side of the interface shows a list of participants under the heading "Participante (11)". The list includes names and initials, such as Victor Hugo Vidrioch Godoy (VH), Rodó Gineza (RG), Carlos Daniels (CD), DNA, Edgar Ortiz - DNE SORIA SARAIS (EO), Francisco Candia (FC), Rilo Pérez (RP), Maria Martinez (MM), Sonia E. Barrios N. DNA PLANIFIC (SB), Victor Gómez de la Fuente (VG), and Vilian Torres (VT). Below the list, there are icons for "Inicie", "Unirse Me", and "Rase Hora".

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL


 Lic. Margarita Martínez
 Coordinación de Desarrollo Institucional D.P.I.
 Dirección Nacional de Aduanas

Asunción, 19 de Julio del 2022

PROV. EXTERNA DPDI N° 123 /2022

NORMAL

☐

IMPORTANTE

☒

URGENTE

☐

REFERENTE:	Remitir la Nota DPDI/CDI/DI N° 39/2022 - en el marco del "Plan Anual y la Matriz de Transparencia y Anticorrupción de la Secretaría Nacional Anticorrupción (SENAC)" .
------------	---

REMITIR A:	Departamento de Asuntos Internos.
------------	-----------------------------------

OBJETO.:	Se remite el presente documento a Usted, en cumplimiento de las actividades establecidas en la Matriz del Plan Anual de Transparencia, para conocimiento y fines pertinentes.
----------	---



MAG. SONIA E. BARRIOS N.
DIRECTORA

DIRECCION DE PLANIFICACION Y DESARROLLO INSTITUCIONAL



DEPARTAMENTO DE
ASUNTOS INTERNOS
Transparencia y Anticorrupción

GOBIERNO
NACIONAL

Paraguay
de la gente

mecip
2015



COMPONENTE 5

GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

EVIDENCIAS

CUMPLIMIENTO PRIMER SEMESTRE 2022


Abog. Carlos G. Dávalos
JEFE
Departamento de Asuntos Internos
Dirección Nacional de Aduanas

NUESTRO COMPROMISO ÉTICO

RESPETO: "Cumplimos el deber de investigar hechos irregulares y reconocemos las distintas formas de pensar y características operativas de los compañeros, aceptando su actuar dentro del marco de la ley, a fin de realizar informes objetivos que no quebranten sus derechos"

Departamento de Asuntos Internos
Edificio ARASA II – 8° Piso – Oficina 819
Benjamín Constant 973 c/ Colón – Teléfono: 413-4253



DEPARTAMENTO DE
ASUNTOS INTERNOS

Transparencia y Anticorrupción

DIRECCIÓN NACIONAL DE
ADUANAS

GOBIERNO
NACIONAL

Paraguay
de la gente

mecip
2015



DEPARTAMENTO DE ASUNTOS INTERNOS – AI

SOCIALIZACIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN DE LA DNA Y LA RESOLUCIÓN 244/2020

1. CIUDAD DEL ESTE

ADM. DE ADUANA CAMPESTRE



25/05/2022

NUESTRO COMPROMISO ÉTICO

RESPECTO: "Cumplimos el deber de investigar hechos irregulares y reconocemos las distintas formas de pensar y características operativas de los compañeros, aceptando su actuar dentro del marco de la ley, a fin de realizar informes objetivos que no quebranten sus derechos"

Departamento de Asuntos Internos
Edificio ARASA II – 8° Piso – Oficina 819
Benjamin Constant 973 c/ Colón – Teléfono 215 215 215

Abog. Carlos G. Dávalos
JEFE

Departamento de Asuntos Internos
Dirección Nacional de Aduanas





DEPARTAMENTO DE
ASUNTOS INTERNOS

Transparencia y Anticorrupción

DIRECCIÓN NACIONAL DE
ADUANAS

GOBIERNO
NACIONAL

Paraguay
de la gente

mecip
2015



ADM. DE ADUANA ZONA FRANCA GLOBAL



26/05/2022

NUESTRO COMPROMISO ÉTICO

RESPECTO: "Cumplimos el deber de investigar hechos irregulares y reconocemos las distintas formas de pensar y características operativas de los compañeros, aceptando su actuar dentro del marco de la ley, a fin de realizar informes objetivos que no quebranten sus derechos"

Departamento de Asuntos Internos
Edificio ARASA II – 8° Piso – Oficina 819
Benjamín Constant 973 c/ Colón – Teléfono: 413-4223

Abog. Carlos G. Dávalos
JEFE

Departamento de Asuntos Internos
Dirección Nacional de Aduanas

ADM. DE ADUANA PIA

PUENTE INTERNACIONAL DE LA AMISTAD



26/05/2022

NUESTRO COMPROMISO ÉTICO

RESPETO: "Cumplimos el deber de investigar hechos irregulares y reconocemos las distintas formas de pensar y características operativas de los compañeros, aceptando su actuar dentro del marco de la ley, a fin de realizar informes objetivos que no quebranten sus derechos"

Departamento de Asuntos Internos
Edificio ARASA II – 8° Piso – Oficina 819
Benjamin Constant 973 c/ Colón – Teléfono: 413-4253

Abog. Carlos G. Davalos
JEFE

Departamento de Asuntos Internos
Dirección Nacional de Aduanas



2. VILLETA

ADM. DE ADUANA TERPORT



15/06/2022

NUESTRO COMPROMISO ÉTICO

RESPETO: "Cumplimos el deber de investigar hechos irregulares y reconocemos las distintas formas de pensar y características operativas de los compañeros, aceptando su actuar dentro del marco de la ley, a fin de realizar informes objetivos que no vulneran sus derechos"

Departamento de Asuntos Internos
Edificio ARASA II – 8° Piso – Oficina 819
Benjamín Constant 973 c/ Colón – Teléfono: 413-4253

Abog. Carlos G. Davalos
JEFE

Departamento de Asuntos Internos
Dirección Nacional de Aduanas





DEPARTAMENTO DE
ASUNTOS INTERNOS

Transparencia y Anticorrupción

DIRECCIÓN NACIONAL DE
ADUANAS

GOBIERNO
NACIONAL

Paraguay
de la gente

mecip
2015



3. EDIFICIO ARASA II

EDIFICIO ARASA II



DIRECCIÓN JURÍDICA

NUESTRO COMPROMISO ÉTICO

RESPETO: "Cumplimos el deber de investigar hechos irregulares y reconocemos las distintas formas de pensar y características operativas de los compañeros, aceptando su actuar dentro del marco de la ley, a fin de realizar informes objetivos que no quebranten sus derechos"

Departamento de Asuntos Internos
Edificio ARASA II – 8° Piso – Oficina 819
Benjamín Constant 973 c/ Colón – Teléfono: 413-4253

Abog. Carlos G. Davalos
JEFE

Departamento de Asuntos Internos
Dirección Nacional de Aduanas



DEPARTAMENTO DE
ASUNTOS INTERNOS

Transparencia y Anticorrupción

DIRECCIÓN NACIONAL DE
ADUANAS

GOBIERNO
NACIONAL

Paraguay
de la gente

mecip
2015



4. ENCARNACIÓN

23/06/2022



ADM. DE ADUANA ENCARNACIÓN

NUESTRO COMPROMISO ÉTICO

RESPECTO: "Cumplimos el deber de investigar hechos irregulares y reconocemos las distintas formas de pensar y características operativas de los compañeros, aceptando su actuar dentro del marco de la ley, a fin de realizar informes objetivos que no vulneran sus derechos"

Departamento de Asuntos Internos
Edificio ARASA II - 8° Piso - Oficina 819
Benjamín Constant 973 c/ Colón - Teléfono: 413-4253

Abog. Carlos G. Dávalos
JEFE

Departamento de Asuntos Internos
Dirección Nacional de Aduanas





TETĀ REKUĀI
GOBIERNO NACIONAL

Paraguay
de la gente



Agenda de Reunión del Comité de Control Interno y del Equipo Técnico de Calidad/Mecip N° 05- junio 2022

Fecha: martes, 14 de junio del 2022

Lugar: Sala de Reuniones de DPDI – Videoconferencia

Horario Inicial: 08:30hs.

Horario Final: 11:30hs.

Propósito de la Reunión: Evaluar y generar acuerdos sobre aspectos destinados a mejorar el “Sistema Integrado de Gestión de la Dirección Nacional de Aduanas” aprobado por Resolución DNA N° 1314/2021 “Por la cual se establece el Sistema Integrado de Gestión bajo la Norma de Requisitos Mínimos para un Sistema de Control Interno y la Norma Internacional ISO 9001:2015 para Sistemas de Gestión de la Calidad en la DNA”. Además, orientar las acciones que ayuden a mejorar el desempeño global de la Institución, buscando iniciativas y beneficios potenciales para la excelencia de los servicios prestados por la DNA, como así también abordar riesgos y oportunidades asociadas con el contexto y objetivos de la Institución.

1. Inicio de la Reunión a cargo del Econ. Julio Fernández, Director Nacional de Aduanas, y/o Abg. Roberto Quiñonez, Director Nacional Adjunto y Mag. Sonia E. Barrios N., Directora de Planificación y Desarrollo Institucional.
2. Seguimiento de los “Acuerdos asumidos en la reunión conjunta N° 04/2022 de CCI y ETCM”. Responsable: Lic. Rosalba Cabrera, Analista del SGC. 5 min.
3. Presentación de resultados del análisis realizado al Contexto Interno y Externo de la DNA como así también las Propuestas de la Misión, Visión y Declaración de Propósito para su Validación. Responsable: Esc. Laura Zelaya, Jefa del Departamento de Planificación y Proyectos. 10 min.
4. Socialización del “Estado del Concurso interno de Promoción de la DNA”. Responsable: Abg. Roberto Quiñonez, Director Nacional Adjunto, y el Abg. Julio Pérez, Director de Talento Humano. 10 min.
5. Socialización de relevamiento de datos, dotación optima de talento humanos. Responsable: Lic. Ermelinda Dávalos, Jefa del Dpto. de Selección del Personal. 10 min.
6. Socialización del Plan Anticorrupción de la Dirección Nacional de Aduanas. Responsable: Dr. Carlos Dávalos, Jefe del Departamento de Asuntos Internos. 10 min.
7. Difusión y Socialización de la Política de Comunicación, Planes de Comunicación y Procedimiento Generales y Operativos de la Comunicación – Responsable: Lic. Yanisse Cáceres, representante de la Secretaría de Relaciones Públicas y Comunicación - Centro de Atención y Reclamos. 10 min.
8. Socialización de los Procedimientos aprobados por niveles y según el Mapa y Matriz de Proceso y Socialización de la Tabla de Objetivos Específicos de Calidad Aprobado. Responsable: Lic. Aida Echeverría, Jefa del Dpto. de Sistema de Gestión de la Calidad. 10 min.
9. Presentación del Plan de Auditoría Interna de Calidad aprobado para el mes de junio, Estado de los Hallazgos. Responsable: Lic. Luis Carlos Reyes, Auditor Líder. 10 min.
10. Temas varios.



Abog. Carlos G. Dávalos
JEFE
Departamento de Asuntos Internos
Dirección Nacional de Aduanas



TETĀ REKUĀI
GOBIERNO NACIONAL

Paraguay
de la gente



Agenda de Reunión del Comité de Control Interno y del Equipo Técnico de Calidad/Mecip N° 06– julio 2022

Fecha: miércoles, 06 de julio del 2022

Lugar: Sala de Reuniones de DPDI – Videoconferencia

Horario Inicial: 08:30hs.

Horario Final: 11:30hs.

Propósito de la Reunión: Evaluar y generar acuerdos sobre aspectos destinados a mejorar el “Sistema Integrado de Gestión de la Dirección Nacional de Aduanas” aprobado por Resolución DNA N° 1314/2021 “Por la cual se establece el Sistema Integrado de Gestión bajo la Norma de Requisitos Mínimos para un Sistema de Control Interno y la Norma Internacional ISO 9001:2015 para Sistemas de Gestión de la Calidad en la DNA”. Además, orientar las acciones que ayuden a mejorar el desempeño global de la Institución, buscando iniciativas y beneficios potenciales para la excelencia de los servicios prestados por la DNA, como así también abordar riesgos y oportunidades asociadas con el contexto y objetivos de la Institución.

1. Inicio de la Reunión a cargo del Econ. Julio Fernández, Director Nacional de Aduanas, y/o Abg. Roberto Quiñonez, Director Nacional Adjunto y Mag. Sonia E. Barrios N., Directora de Planificación y Desarrollo Institucional.
2. Seguimiento de los “Acuerdos asumidos en la reunión conjunta N° 05/2022 de CCI y ETCM”. Responsable: Lic. Rosalba Cabrera, Analista del SGC. 5 min.
3. Presentación de resultados del análisis realizado al Contexto Interno y Externo de la DNA como así también las Propuestas de la Misión, Visión y Declaración de Propósito para su Validación. Responsable: Lic. Roberto Cañiza, Coordinador de Planificación y Proyectos. 10 min.
4. Presentación de los Canales de Denuncias. Responsable: Abg. Carlos Dávalos, Jefe del Dpto. de Asuntos Internos. 10 min.
5. “El informe semestral de cumplimiento de las funciones y atribuciones del CBG”. Responsable: Lic. Osvaldo Molinas Riso, Promotor de Buen Gobierno. 10 min.
6. Presentación de Planificación de cambios. Responsable: Arq. Miriam Arrúa, Analista del SGC, 10 min.
7. Socialización de los Procedimientos aprobados por niveles y según el Mapa y Matriz de Proceso y Socialización de la Tabla de Objetivos Específicos de Calidad Aprobado. Responsable: Lic. Aida Echeverría, Jefa del Dpto. de Sistema de Gestión de la Calidad. 10 min.
8. Presentación de la botonera sobre la Actualización de documentos del SGI en la Intranet. Responsable: Sr. Maximiliano Rosales, y Srta. Berenice Lezcano, Analistas del SGC. 5 min.
9. Información de seguimiento de la Auditoría Externa y presentación del Plan de Auditoría Interna de Calidad aprobado para el mes de julio, Estado de los Hallazgos. Responsable: Lic. Luis Carlos Reyes, Auditor Líder. 10 min.
10. Temas varios.


Lic. Aida Verónica Echeverría
Jefa del Dpto. de SGC
Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional
Dirección Nacional de Aduanas


C.P. Victor Vidovich Docters
Coordinador
Coordinación de Desarrollo Institucional
Dirección Nacional de Aduanas


Mag. Sonia E. Barrios N.
Directora
Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional
Dirección Nacional de Aduanas


Abog. Carlos G. Dávalos
JEFE
Departamento de Asuntos Internos
Dirección Nacional de Aduanas



Secretaría
**NACIONAL
ANTICORRUPCIÓN**



ENIT
EQUIPO NACIONAL DE INTEGRIDAD
Y TRANSPARENCIA

**GOBIERNO
NACIONAL**

*Paraguay
de la gente*

“Consultoría apoyo a la SENAC para el proceso de rendición de cuentas al ciudadano”

“Mapa de Riesgos de Corrupción”



Dirección Nacional de Aduanas

INFORME DE RESULTADOS

Institución: Dirección Nacional de Aduanas

Paraguay Independiente y Colón - Asunción, Paraguay

Teléfono: (595 21) 413 4100/4101

<https://www.aduana.gov.py>
car@aduana.gov.py

Director Nacional: Economista Julio Manuel Fernández Frutos

Fecha de evaluación: Del 21 de abril al 14 de junio de 2021



USAID
DEL PUEBLO DE LOS
ESTADOS UNIDOS



Acción 4.4.1 del PNI para que se entienda su vinculación con el proyecto "Fortalecimiento de las capacidades institucionales de respuesta preventiva a la corrupción en instituciones estratégicas encargadas de la administración de recursos esenciales, el combate al crimen organizado, contrabando, la evasión tributaria, el lavado de activos y el financiamiento al terrorismo, a través del seguimiento focalizado a la implementación efectiva de la gestión de riesgos y las políticas de promoción de integridad institucional".

FICHA TÉCNICA

En la realización del mapeo institucional correspondiente a la Dirección Nacional de Aduanas, intervinieron las siguientes personas:

Equipo de coordinación de la SENAC

- ✓ René Fernández Bobadilla – Ministro Secretario Ejecutivo
- ✓ Julio Noguera – Director General de Prevención y Transparencia
- ✓ Emilce Gaona – Directora de Transparencia.
- ✓ Andrea González – Directora de Integridad

Equipo de consultores:

- ✓ Rubén Narváez
- ✓ Alberto Ocampos.

Contraparte por la Dirección Nacional de Aduanas:

- ✓ Roberto Antonio Quiñónez Valenzuela – Director Nacional Adjunto.
- ✓ Carlos Dávalos – Jefe del Departamento de Asuntos Internos.

Equipo de colaboradores de la Dirección Nacional de Aduanas:

- ✓ Roberto Antonio Quiñónez Valenzuela – Director Nacional Adjunto.
- ✓ Sonia Elizabeth Barrios Núñez – Directora de Planificación y Desarrollo Institucional.
- ✓ Julio Cesar Pérez Boselli – Director Interino de la Dirección de Talento Humano.
- ✓ Carlos Dávalos – Jefe del Departamento de Asuntos Internos.
- ✓ Diego M. Céspedes Elizeche – Jefe de la Div. Operativa, Dpto. de Represión al Contrabando.
- ✓ Luis Tadeo López – Jefe del Departamento de Análisis y Gestión de Riesgos.
- ✓ Domingo Ramón Rojas Ruíz – Jefe de la División de Riesgo Selectivo.
- ✓ Ale Ernesto Kuster Rachid – Jefe del Departamento de Fiscalización.
- ✓ Miguel Ángel Caballero Contessi – Jefe del Departamento de Resguardo Central.
- ✓ Sergio Clemotte – Jefe del Departamento MECIP.
- ✓ Aida Echeverría – Jefa del Departamento de Calidad.
- ✓ Lorenza María Garay Ortiz – Jefa Interino del Departamento de Control Posterior.
- ✓ Nelson Báez Silva – Coordinador – Coord. Administrativa de Investigación Administrativa.
- ✓ Víctor Vidovich, Coordinador de Desarrollo Institucional.
- ✓ Francisco Emmanuel Enciso Espínola – Sub administrador de Aduanas.
- ✓ Raquel Torres Ramírez – Encargada del Centro Atención y reclamos.
- ✓ María Ramona Núñez de Villalba – Encargada de Comunicación.
- ✓ Marcos Mendieta – Técnico MECIP.

Junio, 2021

Asunción, Paraguay

“Esta publicación ha sido posible gracias al apoyo de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID). Los conceptos y opiniones expresadas en la misma corresponden a

los autores y no reflejan necesariamente el punto de vista de USAID ni del Gobierno de los Estados Unidos.”

Tabla de contenido

I. RESUMEN EJECUTIVO	4
1.1. CONCLUSIONES DEL MAPEO INSTITUCIONAL.	4
1.2. RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA DE LA GESTIÓN	16
II. INTRODUCCIÓN	18
2.1. PRESENTACIÓN	18
2.2. ANTECEDENTES DEL PROYECTO	18
2.3. OBJETIVOS DE LA CONSULTORÍA	19
2.3.1. Objetivo general:	19
2.3.2. Objetivos Específicos:	19
2.3.3. Actividades	19
2.4. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	19
2.4.1. La gestión de riesgos de corrupción	19
2.5. CARACTERÍSTICAS DEL INSTRUMENTO EMPLEADO	21
2.5.1. Plantilla 1:	21
2.5.2. Plantilla 2:	21
2.5.3. Plantilla 3:	22
2.5.4. Plantilla 4:	22
2.5.5. Plantilla 5:	23
2.5.6. Plantilla 6:	24
2.6. CARACTERÍSTICAS DEL ESTUDIO	26
III. ANÁLISIS DEL CONTEXTO INSTITUCIONAL	27
3.1. INFORMACIONES GENERALES SOBRE LA INSTITUCIÓN	27
3.2. MARCO NORMATIVO INSTITUCIONAL	30
3.3. ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	31
3.4. CARACTERIZACIÓN DE LA FUERZA LABORAL	34
IV. DESARROLLO DEL PROCESO DE MAPEO INSTITUCIONAL	35
4.1. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS Y SUB PROCESOS ANALIZADOS	35
4.2. RESULTADOS DEL ANÁLISIS DE LOS PROCESOS Y SUB PROCESOS	35
Proceso: Fiscalización, control y seguridad de la cadena logística:	35
4.3. PLANIFICACIÓN DE LAS ACCIONES PARA MITIGAR LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN	46
V. BIBLIOGRAFÍA	52
VI. ANEXOS	54

6.1. MARCO NORMATIVO REFERENCIAL PARA LOS MAPAS DE RIESGO DE CORRUPCIÓN

54

6.2. MATRIZ DEL MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN EN LA DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS

61

I. Resumen Ejecutivo

1.1. Conclusiones del mapeo institucional.

1. Siguiendo las fases previstas para el desarrollo del mapa de riesgos de corrupción, conjuntamente con el equipo técnico de contraparte designado por la Dirección Nacional de Aduanas, se seleccionó un proceso considerado como el más importantes de analizar, con sus correspondientes sub procesos.
2. En total fueron analizados 8 sub procesos, conforme se detalla en la sección 4.2. *“Resultados del análisis de los procesos y sub procesos”*, del presente informe.
3. No se presentaron evidencias de que los procesos y sub procesos seleccionados estén definidos a nivel del MECIP.
4. En el análisis de los sub procesos, se identificaron 16 situaciones de corrupción que pueden generarse a causa de factores negativos predisponentes:

4.1. Liquidar de forma indebida los tributos a cambio dádivas. (se omiten impuestos en la liquidación o se disminuyen los valores a pagar).

4.2. Introducir datos falsos en el análisis de las operaciones financieras y contables para favorecer en los montos de tributación a los sujetos objeto de los controles, a cambio de dádivas.

4.3. Dilatar los procesos de investigación de las denuncias recibidas, a cambio de dádivas.

4.4. Evitar la realización de investigaciones a cambio de dádivas.

4.5. Omitir los criterios de riesgo detectados por el analista, por incompetencia o a cambio de dádivas.

4.6. Hacer caso omiso a las denuncias sobre ilícitos a cambio de dádivas.

4.7. Dejar pasar el cargamento ilícito a cambio de dádivas.

4.8. Brindar declaraciones falsas en los informes de re verificación, a cambio de dadivas, favores, beneficios, etc.

4.9. Falsear el contenido de la documentación de egreso de mercaderías para el otorgamiento de permisos o licencias a cambio de dinero o dádivas.

4.10. Falsear el contenido de la documentación de ingreso de mercaderías para otorgar una ventaja tributaria a cambio de dinero o dádivas.

4.11. Violación de las normas legales establecidas por desconocimiento, impericia, dolo.

4.12. Ocultar datos del análisis de riesgo de la carga u operación a cambio de dadivas, favores, beneficios, etc.

4.13. Omitir información sobre el análisis de riesgo de la carga u operación por negligencia o desconocimiento.

4.14. Omitir información sobre el análisis de riesgo de la carga u operación. a cambio de dadivas, favores, beneficios, etc.

4.15. Poner sobre aviso a los eventuales sospechosos pasibles de allanamiento sobre las operaciones previstas.

4.16. Violación de las medidas de seguridad de los contenedores con el fin de evasión impositiva.
5. De todas las posibles situaciones de corrupción citadas, algunas presentan una mayor recurrencia:

5.1. *“Liquidar de forma indebida los tributos a cambio dádivas.”*, la cual aparece en 3 de los 8 sub procesos.

5.2. En segundo orden aparecen con 2 /8 las siguientes situaciones:

• 4.2. *“Introducir datos falsos en el análisis de las operaciones financieras y contables para favorecer en los montos de tributación a los sujetos objeto de los controles, a cambio de dádivas”*.

• 4.3. *“Dilatar los procesos de investigación de las denuncias recibidas, a cambio de dádivas”*.

• 4.4. *“Evitar la realización de investigaciones a cambio de dádivas”*.
- Página 5 de 66
- PTA- DNA Informe Primer Semestre
- Página 227 de 343

- 4.5. “Omitir los criterios de riesgo detectados por el analista, por incompetencia o a cambio de dádivas”.

5.3. Todas las demás posibles situaciones aparecen en un solo sub proceso.

6. La frecuencia de las posibles situaciones de corrupción, con sus correspondientes porcentajes, en función al número de sub procesos en las que aparecen, puede apreciarse en los siguientes gráficos:



Porcentajes de las posibles situaciones de corrupción en función al número de sub procesos en los que aparecen N = 8



7. En lo que respecta a las causas de las situaciones de corrupción identificadas, aparecen las siguientes:
- 7.1. No se cuenta con la tecnología y herramientas de apoyo necesarias (CAIA / COIA / DETAVE).
 - 7.2. Bajos salarios.
 - 7.3. Insuficiente gestión para actualizar los sistemas de la División de Investigación y de la División de Revisión y Control.
 - 7.4. Limitaciones para contratar nuevos funcionarios para las Divisiones de Investigación, Revisión y Control.
 - 7.5. Viáticos insuficientes.
 - 7.6. Cultura proclive a la corrupción.
 - 7.7. Dificultad para cubrir cargos vacantes debido a los bajos salarios y escasos beneficios (CAIA / COIA / DETAVE).
 - 7.8. Inadecuado seguimiento de los casos pendientes de finiquito en la División de Revisión y Control.
 - 7.9. La dinámica del área (CAIA / COIA / DETAVE) no permite realizar las rendiciones de viáticos según lo establecido por el Estado.
 - 7.10. La naturaleza de los procesos implica el relacionamiento interpersonal entre los actores involucrados (CAIA / COIA).
 - 7.11. No se accede a tiempo a la información requerida (CAIA / COIA).
 - 7.12. No se cuenta con la cantidad necesaria de funcionarios (CAIA / COIA / DETAVE).
 - 7.13. No se cuenta con programas de capacitación para los funcionarios que se incorporan al área (CAIA / COIA / DETAVE).
 - 7.14. No se cuenta con protocolos para la observación, elaboración de perfiles y control (CAIA / COIA).
 - 7.15. Controles cruzados insuficientes.
 - 7.16. Deficiencias en el proceso de reclutamiento y selección del personal para cubrir vacancias en el área de Fiscalización y de Análisis de Riesgos.
 - 7.17. Falta de competencia del personal de Fiscalización y de Análisis de Riesgos.
 - 7.18. Falta de integridad de los funcionarios.
 - 7.19. Falta de mayor capacitación de los funcionarios de Análisis y Gestión de Riesgos.

- 7.20. Inadecuado seguimiento de los casos pendientes de finiquito en la de la División de Investigación.
- 7.21. Insuficiente cantidad de personal en la División Resguardo.
- 7.22. Insuficiente capacitación en la División Resguardo.
- 7.23. Los viáticos no se pagan a tiempo.
- 7.24. No se cuenta con toda la información requerida o la misma no reúne los requisitos de calidad (CAIA / COIA).
- 7.25. Omisión de información sobre el análisis de riesgo de la carga u operación.
8. Algunas causas de las posibles situaciones de corrupción, aparecen de manera más recurrente que otras, conforme se detalla a continuación:

8.1. “No se cuenta con la tecnología y herramientas de apoyo necesarias (CAIA / COIA / DETAVE)”, se señala como causa en los 5 de los 8 sub procesos.

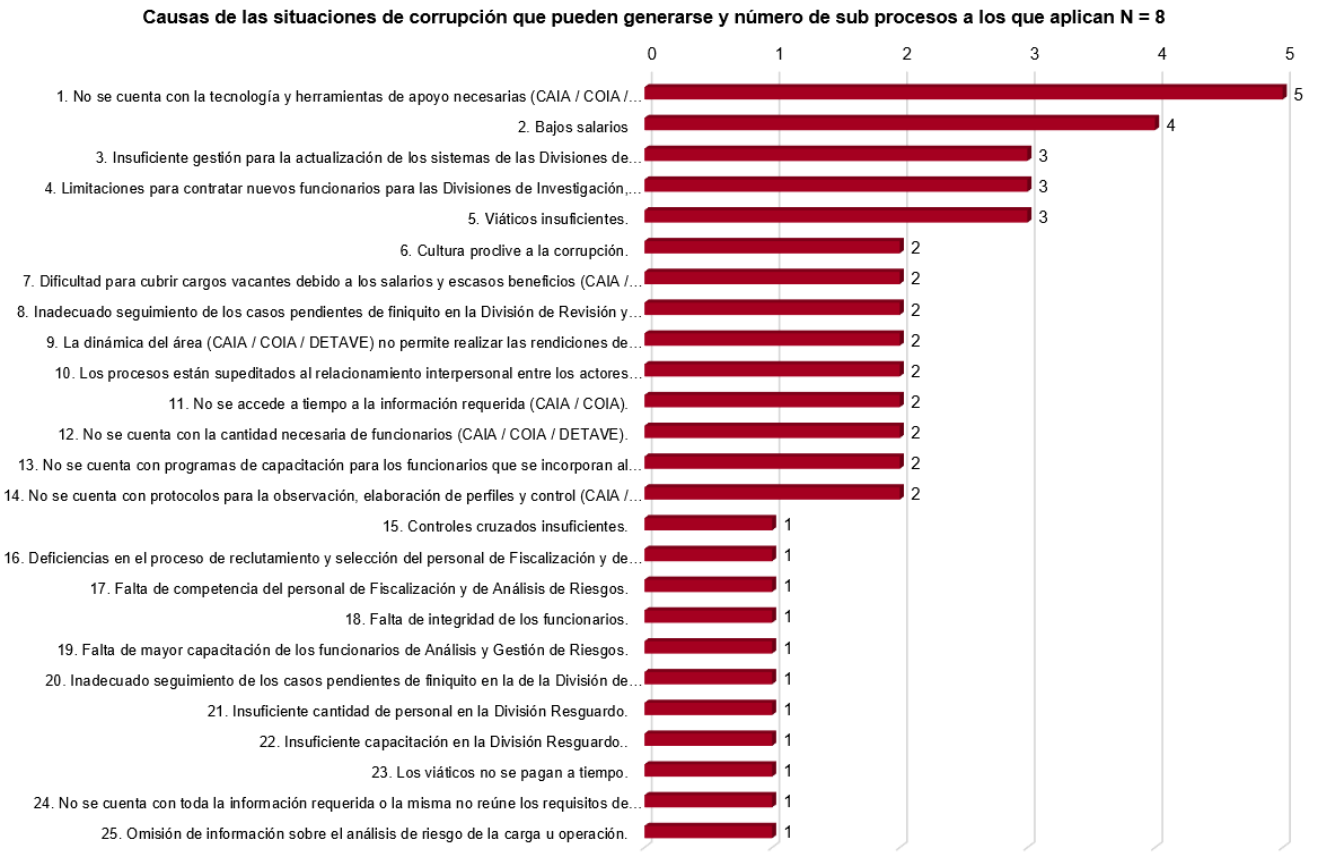
8.2. Los “Bajos salarios” aparece como causa en 4 /8 sub procesos.

8.3. En un tercer orden de recurrencia aparecen las siguientes causas: ““Viáticos insuficientes”; “Insuficiente gestión para actualizar los sistemas de la División de Investigación y de la División de Revisión y Control” y “Limitaciones para contratar nuevos funcionarios para las Divisiones de Investigación, Revisión y Control”, las cuales aparecen en 3 /8 sub procesos.

8.4. A esto le sigue “Cultura proclive a la corrupción”; “Dificultad para cubrir cargos vacantes debido a los bajos salarios y escasos beneficios (CAIA / COIA / DETAVE)”; “Inadecuado seguimiento de los casos pendientes de finiquito en la División de Revisión y Control”; “La dinámica del área (CAIA / COIA / DETAVE) no permite realizar las rendiciones de viáticos según lo establecido por el Estado”; “La naturaleza de los procesos implica el relacionamiento interpersonal entre los actores involucrados (CAIA / COIA)”; “No se accede a tiempo a la información requerida (CAIA / COIA)”; “No se cuenta con la cantidad necesaria de funcionarios (CAIA / COIA / DETAVE)”; “No se cuenta con programas de capacitación para los funcionarios que se incorporan al área (CAIA / COIA / DETAVE)” y “No se cuenta con protocolos para la observación, elaboración de perfiles y control (CAIA / COIA)”. Estas causas aparecen en 2 de los 8 sub procesos.

8.5. Todas las demás causas de posibles hechos de corrupción aparecen en un solo sub proceso.

9. La frecuencia de las causas de las posibles situaciones de corrupción, con sus correspondientes porcentajes, en función al número de sub procesos en las que aparecen, puede observarse en los siguientes gráficos:





10. Con relación a las consecuencias de las situaciones de corrupción, fueron identificadas las siguientes:

- 10.1. Insuficiente recaudación de impuestos a raíz de la evasión impositiva.
- 10.2. Posibilidad de sanciones administrativas y /o penales para los intervinientes en los procesos.
- 10.3. Desprestigio de la institución.
- 10.4. Violación de la seguridad del Estado.
- 10.5. Imposibilidad de cobrar los tributos correspondientes debido a la prescripción de la deuda.
- 10.6. Prescripción de las causas debido la falta de gestión de las denuncias.
- 10.7. Faltas o infracciones aduaneras:
- 10.8. Imposibilidad de inmovilizar una operación para su re verificación.
- 10.9. Imposibilidad de realizar una correcta re verificación en zona primaria.
- 10.10. Ingreso de mercaderías nocivas para la salud de la población.
- 10.11. Ingreso de productos falsificados.

11. El análisis de las consecuencias presenta un comportamiento similar a los demás elementos previamente analizados, algunos factores aparecen con una frecuencia mayor que otros, lo cual se detalla a continuación:

- 11.1. La “Insuficiente recaudación de impuestos a raíz de la evasión impositiva”, así como la “Posibilidad de sanciones administrativas y /o penales para los intervinientes en los procesos”, aparecen como posibles consecuencias en los 8 sub procesos analizados.
- 11.2. “Desprestigio de la institución” y “Violación de la seguridad del Estado”, aparecen como consecuencias en 7 de los 8 sub procesos.
- 11.3. La “Imposibilidad de cobrar los tributos correspondientes debido a la prescripción de la deuda”, así como la “Prescripción de las causas debido la falta de gestión de las denuncias”, aparecen en 2 /8 sub procesos.
- 11.4. Todas las demás consecuencias identificadas, aparece en un solo sub proceso: “Faltas o infracciones aduaneras”; “Imposibilidad de inmovilizar una operación para su re verificación”; “Imposibilidad de realizar una correcta re verificación en zona primaria”; “Ingreso de mercaderías nocivas para la salud de la población” y por último “Ingreso de productos falsificados”.

12. La frecuencia de las posibles consecuencias de las situaciones de corrupción, así como sus respectivos porcentajes, se representan en los siguientes gráficos:

Consecuencias de las situaciones de corrupción y número de sub procesos en los que aplican N = 8



Porcentajes de las consecuencias en función al número de sub procesos en los que aparecen N = 8



13. Como se explica en el punto 2.5. “Características del instrumento empleado”, el análisis de probabilidad de los posibles hechos de corrupción identificados, se realiza por medio de un listado predeterminado de situaciones, que, de estar presentes, incrementan la probabilidad de ocurrencia (ver [Plantilla 4](#)). Conforme a esta matriz, el comportamiento de la probabilidad de los posibles hechos de corrupción se representa en los siguientes gráficos, en un orden decreciente:

Frecuencia de los factores que incrementan la probabilidad de los hechos de corrupción N = 8



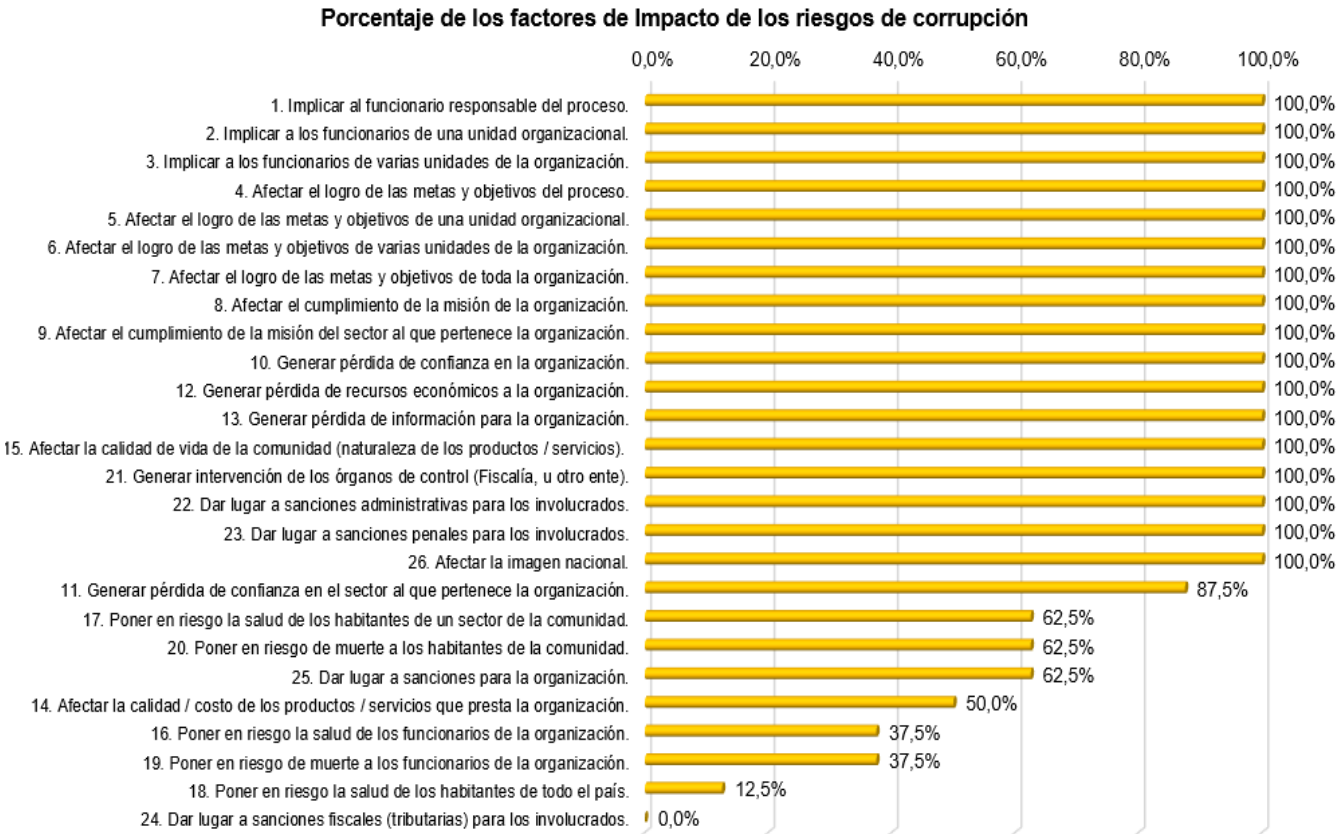


14. Como puede observarse en los gráficos de probabilidad, en cuanto a la frecuencia en que fueron identificados los factores, aparecen los siguientes resultados:
- 14.1. Los factores: b) “*Las actividades se realizan en un espacio físico carente de monitoreo o registro objetivo (audio y video)*”; f) “*El uso no controlado o evitación del producto resultante de las tareas, permite obtener importantes beneficios*”; h) “*Las medidas de sanción por el uso no controlado o evitación del producto de las tareas, son muy leves y no desalientan dichas conductas*” y j) “*El personal involucrado en las tareas no ha sido concientizado sobre el impacto del uso no controlado o evitación del producto resultante*”. aparecen como factores de incremento de la probabilidad en los 8 sub procesos analizados.
- 14.2. En segundo orden de aparición, el factor: a) “*La naturaleza de las actividades requiere un relacionamiento interpersonal directo entre las personas*”, aparece en 7 (87,5%) de los sub procesos analizados.
- 14.3. En el siguiente orden de aparición, están los factores: c) “*No se cuenta con mecanismos de control inicial para el desarrollo de las tareas, o son precarios*” y d) “*No se cuenta con mecanismos de control intermedio en el proceso de desarrollo de las tareas, o son precarios*”, en 6 de 8 sub procesos (75%).
- 14.4. A esto le siguen los factores: e) “*No se cuenta con mecanismos de control del producto final resultante de las tareas, o son precarios*”; “k) *El personal involucrado no fue informado de las sanciones por el uso no controlado o evitación del producto resultante*” (5/8), equivalente al 62,5%.
- 14.5. Finalmente se identifica al factor l) “*No se cuenta con protocolos de actuación para casos de uso no controlado o evitación del producto resultante de las tareas*” que se registra en 3 de los 8 sub proceso. (37,5%).
- 14.6. El análisis de probabilidad refleja que ante la posibilidad de obtener importantes beneficios al cometer hechos de corrupción sumado a que las actividades se realizan en un espacio físico carente de monitoreo, que las medidas de sanción son en general leves y que las medidas para concientizar a los funcionarios sobre el impacto de la corrupción aún están en procesos de implementación, están dadas las condiciones propicias para que los potenciales hechos de corrupción se materialicen.
15. El análisis de impacto se realiza de manera similar al análisis de probabilidad. Para ello se ha establecido una lista predeterminada de factores de impacto que podrían afectar a la institución de producirse los potenciales hechos de corrupción (ver [Plantilla 5](#)). El comportamiento registrado en la organización con respecto a la frecuencia de aparición de los factores de impactos se representa en el siguiente gráfico:

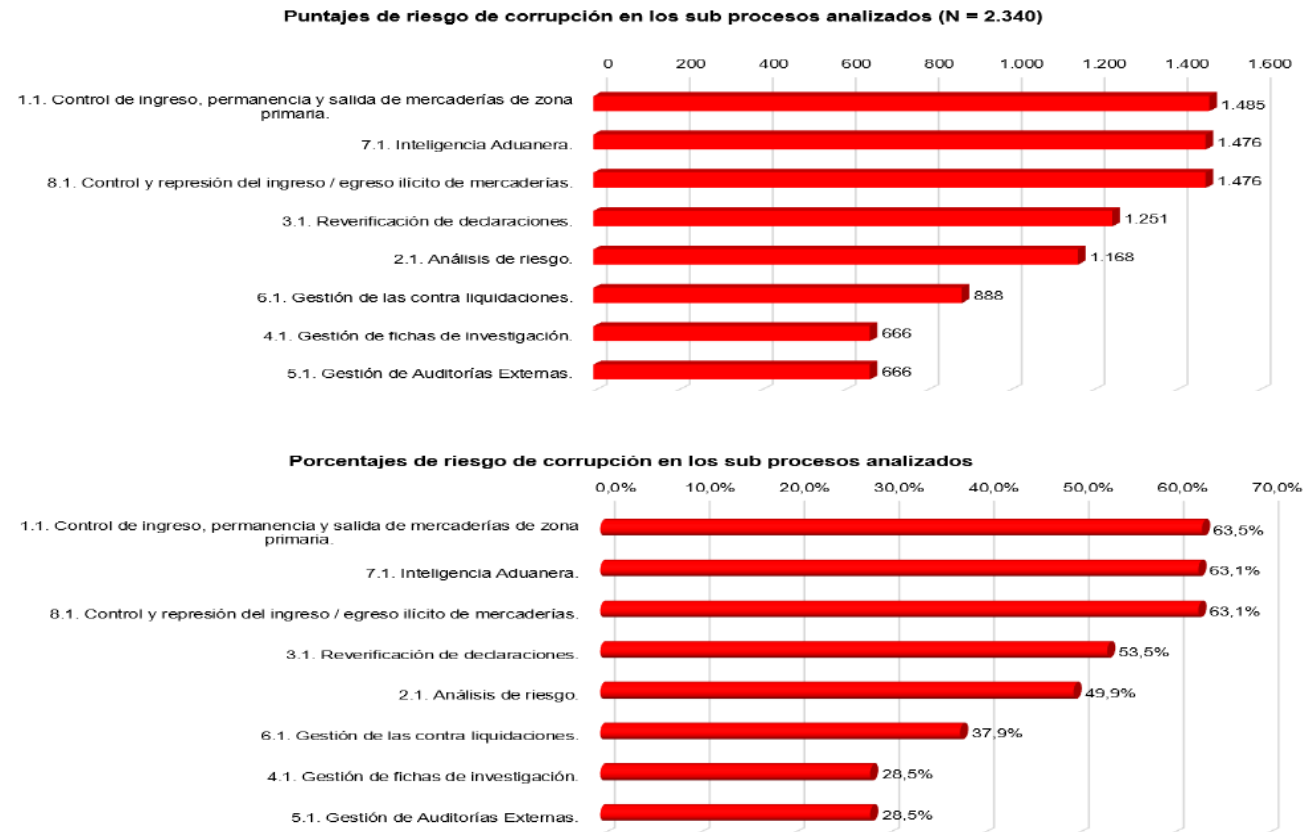


16. Como puede observarse en el gráfico de frecuencia, el registro de los factores de impacto presenta el siguiente comportamiento:
- 16.1. En la totalidad de los sub procesos analizados se registran los siguientes factores de impacto: 1. “Implicar al funcionario responsable del proceso afectado”; 2. “Implicar a los funcionarios de una unidad organizacional”; 3. “Implicar a los funcionarios de varias unidades de la organización”; 4. “Afectar el logro de las metas y objetivos del proceso”; 8. “Afectar el cumplimiento de la misión de la organización”; 9. “Afectar el cumplimiento de la misión del sector al que pertenece la organización”; 10. “Generar pérdida de confianza en la organización”; 11. “Generar pérdida de confianza en el sector al que pertenece la organización”; 21. “Generar intervención de los órganos de control (Fiscalía, u otro ente)”; 22. “Dar lugar a sanciones administrativas para los involucrados”; 23. “Dar lugar a sanciones penales para los involucrados”.
 - 16.2. En segundo orden aparecen los siguientes factores de impacto con una frecuencia de 10 /11 (90,9%): 5. “Afectar el logro de las metas y objetivos de una unidad organizacional”; 6. “Afectar el logro de las metas y objetivos de varias unidades de la organización”; 7. “Afectar el logro de las metas y objetivos de toda la organización”; 14. “Afectar la calidad / costo de los productos / servicios que presta la organización”; 26. “Afectar la imagen nacional”.
 - 16.3. En tercer lugar, aparece: 16. “Poner en riesgo la salud de los funcionarios de la organización”, como factor de impacto identificado.
 - 16.4. Posteriormente se identifican los siguientes factores de impacto: 13. “Generar pérdida de información para la organización” y 19. “Poner en riesgo de muerte a los funcionarios de la organización”, con una frecuencia de 6 /11 (54,5%).
 - 16.5. En penúltimo lugar se identifica: 15. “Afectar la calidad de vida de la comunidad (naturaleza de los productos / servicios)”, como factor de impacto en 5 de los sub procesos (45,5%).
 - 16.6. Finalmente, se identifican los siguientes factores de impacto: 12. “Generar pérdida de recursos económicos a la organización”; 17. “Poner en riesgo la salud de los habitantes de un sector de la comunidad” y 20. “Poner en riesgo de muerte a los habitantes de la comunidad”, con una frecuencia de 2 /11 (18,2%).

17. En el siguiente gráfico se expresan los porcentajes de los factores de impacto:



18. El riesgo se analiza a partir de los posibles hechos de corrupción identificados y se obtiene como producto de multiplicar el valor de probabilidad por el valor de impacto de cada sub proceso analizado. En los siguientes gráficos se representa la puntuación y porcentaje obtenido en cada sub proceso:

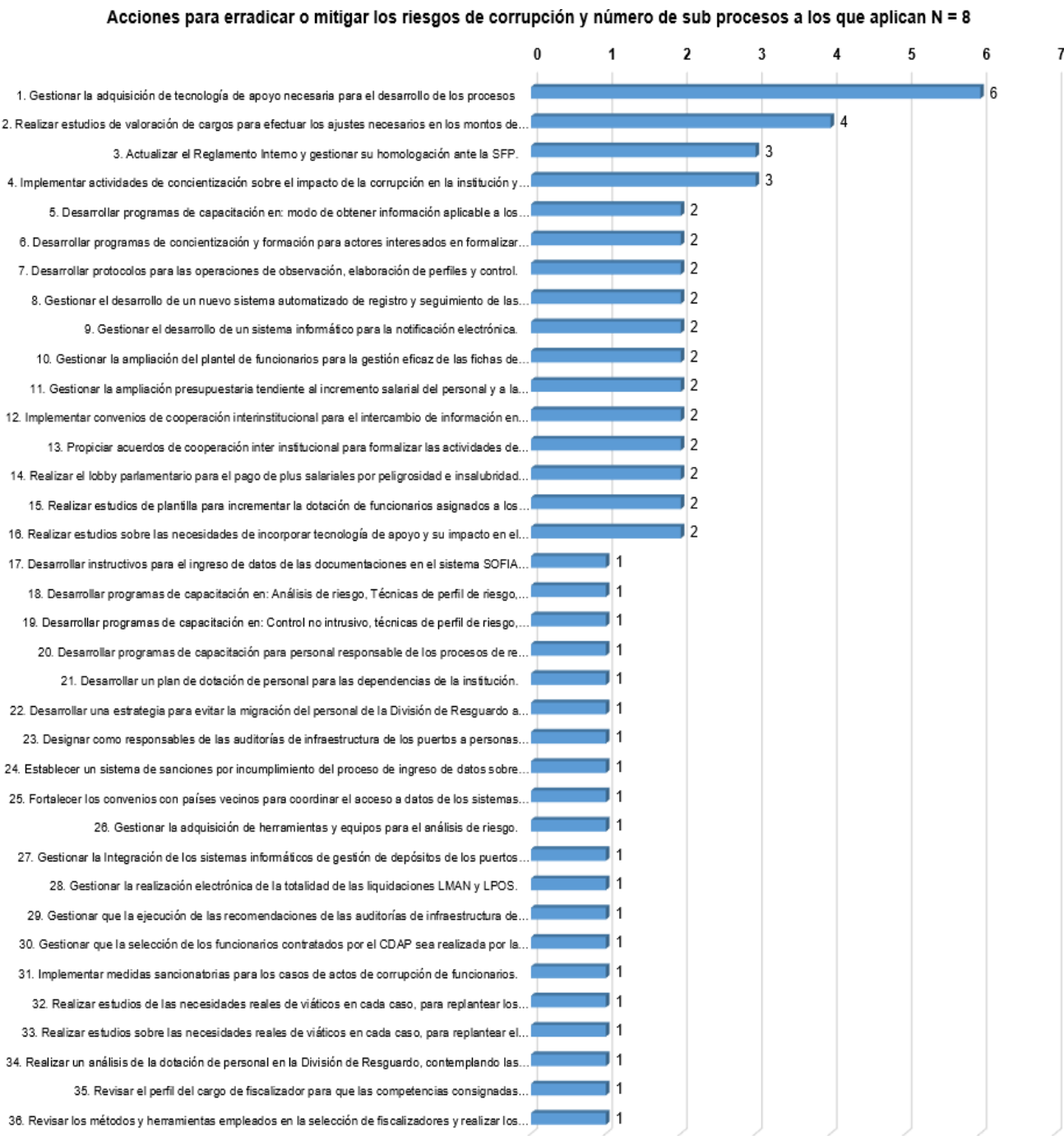


19. Como puede observarse en los gráficos, los procesos con mayor nivel de riesgo son:
- 19.1. Los sub procesos: “1.1. Control de ingreso, permanencia y salida de mercaderías de zona primaria”; “7.1. Inteligencia Aduanera” y “8.1. Control y represión del ingreso / egreso ilícito de mercaderías” con el 63,1% de riesgo.
 - 19.2. Luego está el sub proceso “3.1. Re verificación de declaraciones” con el 53,5% de riesgo.
 - 19.3. En tercer lugar, está el sub proceso “2.1. Análisis de riesgo” con el 49,9%.
 - 19.4. A esto le sigue el sub proceso “6.1. Gestión de las contra liquidaciones” con el 37,9%.

- 19.5. Finalmente están los sub procesos “4.1. Gestión de fichas de investigación” y “5.1. Gestión de Auditorías Externas” con el 28,5% de riesgo.
20. En cuanto a las acciones para erradicar o mitigar los riesgos de corrupción, se propusieron un total de 20 medidas conforme se detalla a continuación:
- 20.1. Transparentar e informar sobre todos los procesos y actos administrativos que tengan lugar en la institución.
 - 20.2. Gestionar la adquisición de tecnología de apoyo necesaria para el desarrollo de los procesos
 - 20.3. Realizar estudios de valoración de cargos para efectuar los ajustes necesarios en los montos de los salarios.
 - 20.4. Actualizar el Reglamento Interno y gestionar su homologación ante la SFP.
 - 20.5. Implementar actividades de concientización sobre el impacto de la corrupción en la institución y el país para los funcionarios de la DNA.
 - 20.6. Desarrollar programas de capacitación en: modo de obtener información aplicable a los procesos de control, para los analistas de inteligencia.
 - 20.7. Desarrollar programas de concientización y formación para actores interesados en formalizar actividades de importación y exportación.
 - 20.8. Desarrollar protocolos para las operaciones de observación, elaboración de perfiles y control.
 - 20.9. Gestionar el desarrollo de un nuevo sistema automatizado de registro y seguimiento de las fichas de investigación.
 - 20.10. Gestionar el desarrollo de un sistema informático para la notificación electrónica.
 - 20.11. Gestionar la ampliación del plantel de funcionarios para la gestión eficaz de las fichas de investigación.
 - 20.12. Gestionar la ampliación presupuestaria tendiente al incremento salarial del personal y a la mejora en el desarrollo de las actividades.
 - 20.13. Implementar convenios de cooperación interinstitucional para el intercambio de información en tiempo real.
 - 20.14. Propiciar acuerdos de cooperación inter institucional para formalizar las actividades de importación / exportación.
 - 20.15. Realizar el lobby parlamentario para el pago de plus salariales por peligrosidad e insalubridad en el desempeño de las funciones.
 - 20.16. Realizar estudios de plantilla para incrementar la dotación de funcionarios asignados a los procesos de control.
 - 20.17. Realizar estudios sobre las necesidades de incorporar tecnología de apoyo y su impacto en el resultado de las operaciones de control.
 - 20.18. Desarrollar instructivos para el ingreso de datos de las documentaciones en el sistema SOFIA para la oficialización del despacho aduanero.
 - 20.19. Desarrollar programas de capacitación en: Análisis de riesgo, Técnicas de perfil de riesgo, módulos del sistema informático aplicados al análisis y control de riesgos.
 - 20.20. Desarrollar programas de capacitación en: Control no intrusivo, técnicas de perfil de riesgo, módulos del sistema informático, protocolos de inspección, para la División de resguardo.
 - 20.21. Desarrollar programas de capacitación para personal responsable de los procesos de re verificación.
 - 20.22. Desarrollar un plan de dotación de personal para las dependencias de la institución.
 - 20.23. Desarrollar una estrategia para evitar la migración del personal de la División de Resguardo a otras áreas de la institución.
 - 20.24. Designar como responsables de las auditorías de infraestructura de los puertos a personas imparciales no involucradas en los procesos.
 - 20.25. Establecer un sistema de sanciones por incumplimiento del proceso de ingreso de datos sobre las documentaciones en el sistema SOFIA, para la oficialización del despacho aduanero.
 - 20.26. Fortalecer los convenios con países vecinos para coordinar el acceso a datos de los sistemas informáticos (certificado de origen, despachos de exportación, etc.).
 - 20.27. Gestionar la adquisición de herramientas y equipos para el análisis de riesgo.
 - 20.28. Gestionar la Integración de los sistemas informáticos de gestión de depósitos de los puertos con los sistemas informáticos de la DNA.
 - 20.29. Gestionar la realización electrónica de la totalidad de las liquidaciones LMAN y LPOS.
 - 20.30. Gestionar que la ejecución de las recomendaciones de las auditorías de infraestructura de puertos, este a cargo de terceros no involucrados en los procesos.
 - 20.31. Gestionar que la selección de los funcionarios contratados por el CDAP sea realizada por la Dirección de Talento Humano de la DNA.
 - 20.32. Implementar medidas sancionatorias para los casos de actos de corrupción de funcionarios.

- 20.33. Realizar estudios de las necesidades reales de viáticos en cada caso, para replantear los procesos de rendiciones.
- 20.34. Realizar estudios sobre las necesidades reales de viáticos en cada caso, para replantear el modo de realizar las rendiciones.
- 20.35. Realizar un análisis de la dotación de personal en la División de Resguardo, contemplando las desvinculaciones previstas por jubilación, así como la incorporación de personas de ambos sexos para cumplir con los requerimientos normativos para la inspección.
- 20.36. Revisar el perfil del cargo de fiscalizador para que las competencias consignadas correspondan a las necesidades reales de desempeño.
- 20.37. Revisar los métodos y herramientas empleados en la selección de fiscalizadores y realizar los ajustes necesarios.

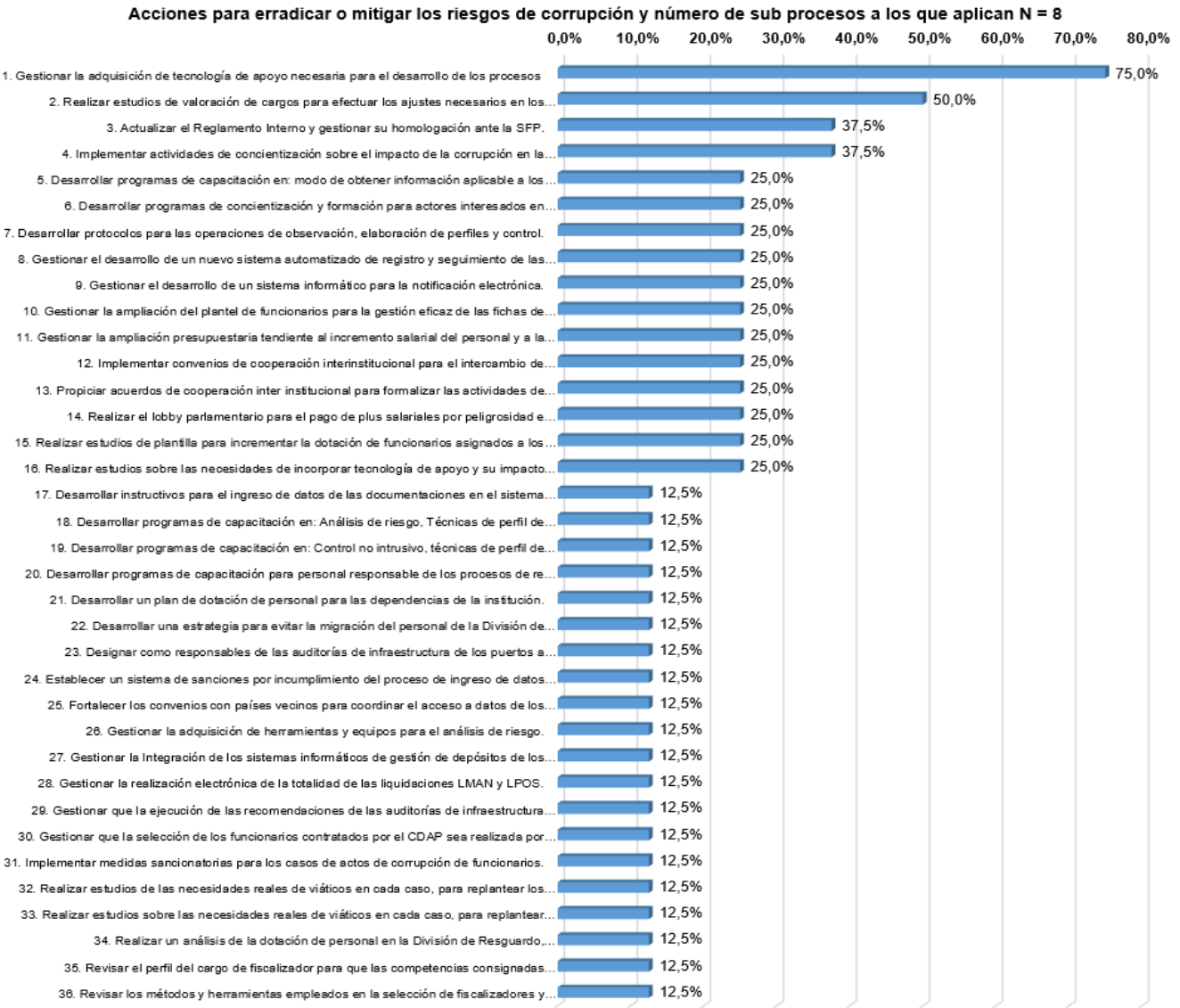
21. En el siguiente gráfico se presenta la frecuencia en que las acciones propuestas aparecen en los sub procesos analizados.



22. Como puede observarse en el gráfico de frecuencia, las propuestas de acción que aparecen con mayor recurrencia son:

22.1. “Gestionar la adquisición de tecnología de apoyo necesaria para el desarrollo de los procesos”, aparece en 6 de los 8 subproceso (75%) y “Realizar estudios de valoración de cargos para efectuar los ajustes necesarios en los montos de los salarios”. 4 /8 (50%).

- 22.2. Luego están las propuestas: “*Actualizar el Reglamento Interno y gestionar su homologación ante la SFP*” e “*Implementar actividades de concientización sobre el impacto de la corrupción en la institución y el país para los funcionarios de la DNA*” en 3 de los 8 sub procesos (37,5%).
- 22.3. Posteriormente están las propuestas que aparecen en 2 de los 8 sub procesos, equivalente al 25%: “*Desarrollar programas de capacitación en: modo de obtener información aplicable a los procesos de control, para los analistas de inteligencia*”; “*Desarrollar programas de concientización y formación para actores interesados en formalizar actividades de importación y exportación*”; “*Desarrollar protocolos para las operaciones de observación, elaboración de perfiles y control*”; “*Gestionar el desarrollo de un nuevo sistema automatizado de registro y seguimiento de las fichas de investigación*”; “*Gestionar el desarrollo de un sistema informático para la notificación electrónica*”; “*Gestionar la ampliación del plantel de funcionarios para la gestión eficaz de las fichas de investigación*”; “*Gestionar la ampliación presupuestaria tendiente al incremento salarial del personal y a la mejora en el desarrollo de las actividades*”; “*Implementar convenios de cooperación interinstitucional para el intercambio de información en tiempo real*”; “*Propiciar acuerdos de cooperación inter institucional para formalizar las actividades de importación / exportación*”; “*Realizar el lobby parlamentario para el pago de plus salariales por peligrosidad e insalubridad en el desempeño de las funciones*”; “*Realizar estudios de plantilla para incrementar la dotación de funcionarios asignados a los procesos de control*”; “*Realizar estudios sobre las necesidades de incorporar tecnología de apoyo y su impacto en el resultado de las operaciones de control*”
- 22.4. El resto de las propuestas corresponden a un solo sub proceso.
23. En el siguiente gráfico se presentan los porcentajes correspondientes a las acciones propuestas en los sub procesos analizados:

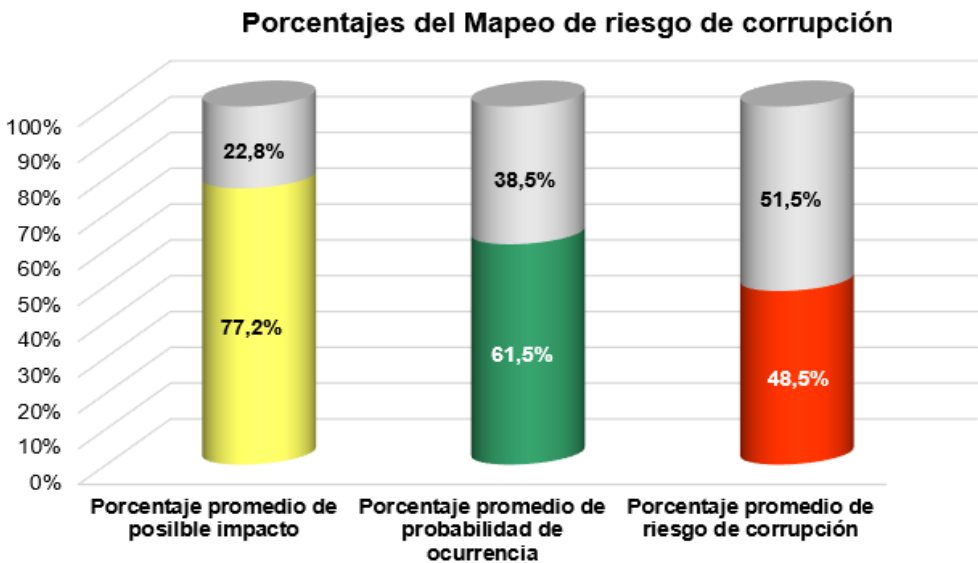


24. Para la ejecución de las acciones de mitigación de los riesgos de corrupción identificadas, el equipo de contraparte de la DNA, elaboró un Plan de ejecución conforme a los criterios establecidos en el instrumento diseñado para la implementación de Mapas de Riesgo de Corrupción ([Ver plantilla 6](#)).

25. Cabe señalar que la “Planificación de las acciones para mitigar los riesgos de corrupción”, elaborada por el equipo de la DNA, no se ajusta de manera exacta a los criterios establecidos en la proforma diseñada, lo cual es comprensible, considerando el escaso tiempo disponible para la culminación de esta consultoría. Los elementos aludidos son los siguientes:
- 24.1. En la columna de “Responsables”, para las acciones 1,7,12,16,18 y 32, se identifican adecuadamente los cargos que estarían involucrados en la acción de manera general, aunque no se desglosa de modo específico las responsabilidades sobre la conducción de los procesos, el desarrollo de las actividades, la supervisión de los avances y la aprobación de los resultados finales. Para las demás acciones se emplea la expresión “Aplica CAIA” sin las especificaciones correspondientes.
 - 24.2. En la columna de “Recursos necesarios”, para la mayoría de las acciones, las especificaciones son imprecisas, se emplean términos como: “*Recursos Humanos Calificados e involucrados en los procesos de Control en Zona Primaria y Secundaria*”; “*Profesionales / Docentes / Agentes calificados con experiencia en la materia*”; “*Recursos Humanos Institucionales. Servicios de Consultoría Externa*”, sin especificar las cantidades y las características técnicas propias de cada rubro.
 - 24.3. En la columna de “Presupuesto requerido”, para la mayoría de las acciones las celdas están en blanco. Para algunas acciones se establecen montos que no están claramente correlacionados con las descripciones de la columna de “Recursos necesarios” y en otras se establecen descripciones tales como: “*A definir por medio de licitaciones públicas*”.
 - 24.4. En la columna correspondiente a “Condiciones previas”, para la mayoría de las acciones las celdas están en blanco. Para algunas acciones se establecen descripciones como “*Dotación de personal idóneo (Según Manual de puestos y Perfiles) en cada cargo de modo a desarrollar los procedimientos y protocolos...*”. Este tipo de descripciones corresponden más a la columna de acciones que a “Condiciones previas”. En otras acciones se describe la necesidad de “*Convenios / Acuerdos Interinstitucionales*”, aunque no se especifica la naturaleza de los mismos.
 - 24.5. En la columna correspondiente a “Eventuales contingencias”, se mencionan situaciones que no pueden clasificarse como “imponderables” debido a que son abordables y pasibles de planificación interna en la institución, tales como: “*Software limitado o de poco soporte para la provisión inmediata de información...*”; “*Insuficiencia de recursos Institucionales*”; “*Escasez de Personal para la ocupación de cargos técnicos, con motivo de la mala distribución de funcionarios por dependencias*”, entre otros.

26. En promedio, los resultados obtenidos por la organización fueron los siguientes:

Porcentaje promedio de posible impacto	139 / 180	77,2%
Porcentaje promedio de probabilidad de ocurrencia	8 / 13	61,5%
Porcentaje promedio de riesgo de corrupción	1.135 / 2.340	48,5%



1.2. Recomendaciones para la mejora de la gestión

1. Entre las causas de las potenciales situaciones de corrupción, las señaladas con mayor recurrencia son *“No se cuenta con la tecnología y herramientas de apoyo necesarias”* así como *“Limitaciones para contratar nuevos funcionarios para las Divisiones de Investigación, Revisión y Control”*. Todas estas causas implican medidas que necesitan de una mayor asignación presupuestaria, por lo cual, resulta necesario realizar estudios que demuestren de manera fehaciente, que la incorporación de tecnología y herramientas de apoyo, así como la contratación de más funcionarios, incidirán significativamente en la productividad y en la reducción de las probabilidades de ocurrencia de los posibles hechos de corrupción.

La carencia de personal es una causa señalada de forma reiterada: *“No se cuenta con la cantidad necesaria de funcionarios (CAIA / COIA / DETAVE)”*; *“Insuficiente cantidad de personal en la División Resguardo”*; *“Deficiencias en el proceso de reclutamiento y selección del personal para cubrir vacancias en el área de Fiscalización y de Análisis de Riesgos”*. La cual de algún modo se vincula a la percepción de inequidad en los salarios y pago de viáticos: *“Dificultad para cubrir cargos vacantes debido a los bajos salarios y escasos beneficios (CAIA / COIA / DETAVE)”*; *“Bajos salarios”*; *“Viáticos insuficientes”*; *“Los viáticos no se pagan a tiempo”*.

Previamente a la implementación de ajustes, es recomendable la realización de estudios de análisis de plantilla y de valoración de cargos, para determinar la cantidad necesaria de funcionarios en cada área y eventualmente realizar el ajuste necesario en las remuneraciones.

Estos estudios deberían ser implementados por especialistas externos, a fin de garantizar la objetividad, así como eficacia de los procesos.
2. La provisión de tecnología de apoyo resulta esencial para afianzar el control de los procesos, especialmente aquellos que implican la posibilidad de obtener importantes sumas de dinero u otro tipo de beneficios, producto de transacciones extra institucionales. En estos procesos prima *“la palabra”* de quien realiza los controles sin el apoyo de elementos objetivos de respaldo. Lo mismo puede decirse de las operaciones que implican el relacionamiento interpersonal entre los actores involucrados.

En esta misma línea, se citan como causas, el *“Inadecuado seguimiento de los casos pendientes de finiquito...”*; la *“ausencia de protocolos para la observación, elaboración de perfiles y control”* o *“Controles cruzados insuficientes”*. Todos estos aspectos dan cuenta de fragilidades en los sistemas de control y refuerzan la necesidad de herramientas tecnológicas de apoyo como así mismo de herramientas administrativas (revisión y elaboración de procedimientos, registros, etc.).
3. La implementación de programas de capacitación es un elemento al cual debe darse la importancia requerida, esto considerando que varias de las causas señaladas, indican carencias en este aspecto: *“No se cuenta con programas de capacitación para los funcionarios que se incorporan al área (CAIA / COIA / DETAVE)”*; *“Falta de competencia del personal de Fiscalización y de Análisis de Riesgos”*; *“Falta de mayor capacitación de los funcionarios de Análisis y Gestión de Riesgos”*; *“Insuficiente capacitación en la División Resguardo”*.
4. También es recomendable implementar con urgencia, medidas tendientes a concientizar a los funcionarios sobre el daño que ocasiona la corrupción, no solo a la institución sino a todo el país, enfatizando en las prácticas estrechamente vinculadas a los procesos de mayor riesgo. Esto considerando que parte de las causas señaladas apuntan a la *“Falta de integridad de los funcionarios”* y la *“Cultura proclive a la corrupción”*

Por otra parte, es necesario aplicar medidas de sanción más severas, para lo cual se deben primeramente mejorar los mecanismos de control y registro de los procesos.
5. Finalmente, pero no menos importante, es la actualización y ajuste de los sistemas de respaldo para los diversos procesos, esto considerando que algunas de las causas señaladas apuntan en esa dirección: *“Insuficiente gestión para actualizar los sistemas de la División de Investigación y de la División de Revisión y Control”*; *“No se accede a tiempo a la información requerida (CAIA / COIA)”*; *“No se cuenta con toda la información requerida o la misma no reúne los requisitos de calidad (CAIA / COIA)”*; *“Omisión de información sobre el análisis de riesgo de la carga u operación”*
6. Las *“Acciones para erradicar o mitigar los riesgos de corrupción”* resultantes del presente mapeo institucional de riesgos de corrupción, deben servir de insumo y estar integradas y articuladas con el Plan institucional de transparencia y anticorrupción.
7. Ajustar la *“Planificación de las acciones para mitigar los riesgos de corrupción”* considerando los aspectos señalados en los puntos 24.1 al 24.5 de las Conclusiones del mapeo institucional. Para ello deben considerarse algunos aspectos como:

- 7.1. Conviene desglosar las acciones en pasos o tareas a realizar de manera a lograr mayor claridad en cada parte del proceso y poder determinar los responsables específicos para cada tarea, así como los productos que deben esperarse de las mismas, con sus respectivos indicadores de cumplimiento y calidad.
- 7.2. La identificación de responsables en cada parte del proceso es esencial y debe realizarse de manera específica, si es posible identificando personalmente a los actores o por lo menos indicando los cargos que deben ocuparse de la ejecución y sobre los cuales recae la responsabilidad de los resultados.
- 7.3. Los recursos necesarios también deben acotarse a lo específico, indicando el perfil, las características, especificaciones técnicas, cantidad, tiempo de entrega, etc.
- 7.4. En lo que respecta al presupuesto requerido, deben establecerse los montos generales y por unidades, en función a los costos del mercado. Los costos establecidos deben correlacionarse directamente con la descripción de los recursos necesarios.
- 7.5. Para la identificación de las condiciones previas, se debe enfatizar en aquellos aspectos que son ineludibles y determinantes para la realización de las acciones, como las autorizaciones, normativas y acuerdos de base. No debe confundirse con las tareas o pasos a realizarse en cada acción.
- 7.6. Finalmente, las contingencias, son aquellas situaciones posibles pero imprevisibles debido a que están sujetas a variables independientes externas que escapan al control de la organización. Todo aquello que se puede identificar, establecer su recurrencia o someterse a planificación interna, no puede clasificarse como una “eventuales contingencias”.

II. Introducción

2.1. Presentación

El Centro de Estudios Ambientales y Sociales (CEAMSO) es una Organización No Gubernamental, de utilidad pública, que busca fortalecer institucionalmente a las entidades y organismos del Estado, así como generar mecanismos que mejoren su transparencia e integridad, con acciones innovadoras que mejoren la calidad de vida de los habitantes del Paraguay.

En la actualidad, CEAMSO gerencia el Programa de Democracia y Gobernabilidad (PDG) de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID), cuyo objetivo es contribuir a mejorar la efectividad del gobierno paraguayo, en desarrollar su capacidad institucional y de recursos humanos, así como consolidar los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas, estableciendo un camino claro hacia la mayor capacidad de respuesta a las necesidades y demandas ciudadanas y una base más sólida para la democracia y el estado de derecho.

El Programa se enfoca en funciones prioritarias como el servicio civil, la gerencia de las finanzas públicas, las instancias de contraloría y auditoría, la participación ciudadana y el fortalecimiento de la capacidad institucional de CEAMSO, como organismo implementador.

De allí, que el PDG focaliza su apoyo en cuatro (4) objetivos estratégicos:

1. Mejorar la capacidad de gestión de las instituciones claves seleccionadas.
2. Fortalecer el control interno, la rendición de cuentas, transparencia y las acciones anticorrupción que desarrollan estas instituciones.
3. Mejorar el marco legal y las políticas públicas tendientes a mejorar la efectividad del Estado.
4. Fortalecer el desarrollo institucional de CEAMSO para sostener los proyectos y sus logros, que permita avanzar hacia la democracia y el buen gobierno en el Paraguay en el futuro.

Existen además cuatro áreas transversales que orientan el desarrollo de los ejes estratégicos: a) Tecnologías de Información y Comunicación (TICs), b) Comunicación, c) Género y d) Monitoreo.

2.2. Antecedentes del proyecto

El PDG ha venido apoyando a la SENAC desde su creación; y en este marco han sido desarrolladas diferentes acciones en los últimos años. Un logro importante ha sido la emisión del Decreto del PE No. 2991/19 por el cual se declara de interés nacional, el “Manual de Rendición de Cuentas al Ciudadano” y se dispone su aplicación obligatoria en las instituciones del Poder Ejecutivo, el cual se aprueba a partir del año 2020 y supone un desafío para los servidores públicos y autoridades de los Organismos y Entidades del Estado, pues constituye un hecho innovador que fomenta el principio de transparencia gubernamental y de comunicación permanente entre los organismos e instituciones y la ciudadanía.

En la misma línea, la reciente aprobación del Decreto 4458/2020 “Que dispone la implementación del Plan Nacional de Integridad, Transparencia y Anticorrupción (PNI 2021-2025), para el ejercicio fiscal correspondiente al periodo 2021 al 2025”, dispone entre otras medidas, la implementación de acciones tendientes al fortalecimiento de la rendición de cuentas institucional, orientada al ciudadano, promoviendo su colaboración en los procesos de toma de decisiones.

La Resolución SENAC 51/2016 aprobó el encargo a los organismos y entidades del Poder Ejecutivo de elaborar planes anuales de transparencia y anticorrupción que contemplen un abordaje de acciones que precautelen las capacidades institucionales de respuesta contra la corrupción, a partir del desarrollo de los ejes de transparencia, participación ciudadana, rendición de cuentas, ética pública, gestión de riesgos y gestión de denuncias.

En esa misma línea, de conformidad a las Resoluciones SENAC 77/2017 y 269/19, se aprobó y encomendó a las instituciones del Poder Ejecutivo, la implementación efectiva de la guía para la elaboración de mapas de riesgos de corrupción, de forma a promover el enfoque de riesgo en las políticas institucionales anticorrupción.

La reciente aprobación del Decreto 4458/2020 “Que dispone la implementación del Plan Nacional de Integridad, Transparencia y Anticorrupción (PNI 2021-2025) para el ejercicio fiscal correspondiente al periodo 2021 al 2025”, dispuso entre otras medidas, la promoción de acciones tendientes al fortalecimiento de las capacidades institucionales de respuesta preventiva a la corrupción en instituciones estratégicas encargadas de la administración de recursos esenciales, el combate al crimen organizado, contrabando, la evasión tributaria, el lavado de activos y el financiamiento al terrorismo, a través del seguimiento focalizado a la implementación efectiva de la gestión de riesgos y las políticas de promoción de integridad institucional.

Esta consultoría se enmarca dentro del Objetivo estratégico número 3: “*Mejorar el marco legal y las políticas públicas tendientes a mejorar la efectividad del Estado*”, que tiene como objetivo general, cooperar con la **SENAC** y el **ENIT** en sus esfuerzos tendientes al fortalecimiento de las capacidades preventivas anticorrupción del Estado. Los componentes que configuran el objetivo 3 son:

- Componente 1:** Fortalecimiento de los Comités de rendición de cuentas del ciudadano (CRCC).
- Componente 2:** Fortalecimiento de la capacidad preventiva anticorrupción en Organismos y Entidades estratégicas.
- Componente 3:** Apoyar a la SENAC y al ENIT en la implementación del PNI.

2.3. Objetivos de la consultoría

Esta consultoría se enmarca dentro del Objetivo 3, “Mejorar el marco legal y las políticas públicas tendientes a mejorar la efectividad del Estado”, del Componente 2, “Fortalecimiento de la capacidad preventiva anticorrupción en Organismos y Entidades estratégicas”, que se propone:

- Acompañar a la SENAC como órgano rector en los procesos de promoción de las políticas de integridad y anticorrupción, para impulsar la implementación efectiva de las Resoluciones SENAC 51/2016, SENAC 77/2017, 269/19 y el Decreto 4458/20.
- Promover las capacidades en materia del control de políticas de integridad en los organismos y entidades beneficiarios, como forma de respuesta preventiva a la corrupción pública.

2.3.1. Objetivo general:

Apoyar a la SENAC para fortalecer la capacidad preventiva anticorrupción de la institución.

2.3.2. Objetivos Específicos:

- Implementar Mapas de Riesgo de corrupción en instituciones seleccionadas como estratégicas.
- Generar capacidad instalada en las instituciones seleccionadas para que puedan realizar el mapeo de los riesgos de corrupción en la totalidad de los procesos desarrollados en las mismas.

2.3.3. Actividades

Para el cumplimiento de los objetivos, la consultoría realizará las siguientes actividades enunciativas, pero no limitadas de otras actividades conducentes a los objetivos esperados:

- Realizar una evaluación inicial que permita identificar los avances en materia de políticas de integridad impulsados por las instituciones seleccionadas como estratégicas.
- Realizar a través de un proceso participativo la elaboración de la matriz de riesgo de corrupción en algunos de los procesos seleccionados como claves.
- En base al resultado de la matriz de riesgos de corrupción, elaborar el diagnóstico, indicando los puntos críticos y las acciones prioritarias a ser impulsadas para mitigar los riesgos de corrupción
- Colaborar en la actualización del plan de acción institucional de integridad y anticorrupción.
- Redactar informes que den cuenta de los avances y logros obtenidos.

2.4. Marco teórico conceptual

2.4.1. La gestión de riesgos de corrupción

Las instituciones deben enfrentar situaciones de diversa índole que afectan lo planificado y que podrían alterar el curso normal de los acontecimientos. Aunque resulta casi imposible prevenir las eventuales alteraciones en su totalidad, existen técnicas que permiten anticipar las contingencias a efectos de mitigar el impacto de los eventuales resultados negativos. Este conjunto de técnicas y herramientas se engloban en lo que se denomina “administración de riesgos”.

El principal objetivo de administrar los riesgos se centra en advertir las oportunidades de obtener beneficios y desarrollar las condiciones necesarias para reducir los impactos negativos.

La Real Academia de la Lengua Española define riesgo como la “contingencia o proximidad de un daño”, lo cual lleva a la consideración de dos elementos: por un lado, la aceptación de que la ocurrencia del daño es eventual, por lo cual se habla de contingencia, pero, por otro lado, se asume la sensación de cercanía o probabilidad de ocurrencia del daño. Es decir, se asume la posibilidad de que ocurra algún evento que impactará sobre los objetivos de la organización, pudiendo detener o retrasar el desarrollo de sus procesos y el logro de sus objetivos.

Los esfuerzos anti corrupción también pueden abordarse desde esta perspectiva, buscando prevenir las situaciones de corrupción que pueden generarse a causa de factores negativos predisponentes.

En este sentido, el **Mapa de Riesgos de Corrupción** constituye un tipo específico de herramienta de **prevención de la corrupción**. Debemos tener en cuenta de que las acciones para perpetrar la corrupción son cada vez más sofisticadas y eficientes. Necesitamos adaptarnos y es por eso que se recurre a herramientas como la calificación o análisis de riesgo, los mapas de riesgo, los sistemas de alertas o detección temprana de los riesgos de corrupción.

La gestión de los riesgos de corrupción, se refiere al “conjunto sistemático de acciones que se ejecutan para dirigir y controlar una organización en relación al riesgo de corrupción”.

La gestión de riesgo constituye un enfoque estructurado para manejar la incertidumbre relativa a una amenaza, a través de una secuencia de actividades orientadas a la identificación, el análisis y la evaluación de los riesgos relativos a determinados procesos preseleccionados, con la finalidad de reducirlos a un nivel aceptado por la sociedad.

Es una técnica de administración tendiente a aminorar la probabilidad de ocurrencia de un episodio de corrupción, disminuir su impacto y, en consecuencia, favorecer el cumplimiento de la misión de la entidad en la que se aplica.

Sólo es posible una adecuada gestión del riesgo de corrupción cuando la Alta Dirección apuesta pública y sostenidamente por ella en un manual interno, el cual debe estar alineado con los diferentes documentos que sintetizan la planificación estratégica del ente gubernamental.

La elaboración del manual interno de gestión de riesgos de corrupción requiere que la Alta Dirección adapte las consignas de prevención establecidas en diversos cuerpos normativos vinculantes como la Convención Interamericana Contra la Corrupción; la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción; el Plan Nacional de Integridad Transparencia y Anticorrupción 2021-2025, los Objetivos de Desarrollo Sostenible y el Plan Nacional de Desarrollo (PND) Paraguay 2030, entre otros.

El proceso de adaptación implica escuchar las opiniones de todos los miembros de la organización y para el efecto, se puede recurrir a estrategias de recolección de datos cuantitativas y cualitativas como encuestas, grupos focales y entrevistas. La duración del proceso de consulta dependerá de la dimensión y complejidad del organismo en cuestión. Para acelerar el proceso, también se puede recurrir al uso de herramientas virtuales.

Para la elaboración de un Manual de Política de Administración de Riesgos de Corrupción se puede tomar en consideración los lineamientos presentados en la siguiente tabla, aun los mismos son solo indicativos y, por lo tanto, deben adaptarse cada área o sector.

Contenidos	Descripción
Objetivos	Propósitos que se persiguen con la puesta en marcha de una línea de actuación centrada en detectar riesgos de corrupción. Lo ideal es definir tanto objetivos generales (por ejemplo, generar una cultura organizacional que asocie los riesgos de corrupción al deterioro en la calidad de los servicios prestados) como específicos (por ejemplo, mejorar la reputación / imagen de la organización entre los ciudadanos con los que interactúa).
Estrategias y acciones	Conjunto de tareas que se ejecutarán para “hacer operativa” la Política de Administración de Riesgos de Corrupción. Ello incluye como “centro” la Construcción de Mapas de Riesgos de Corrupción, pero también le excede (la inclusión de entrenamientos focalizados, la elaboración de códigos de integridad y la rotación de recursos humanos en posiciones expuestas a potencial Corrupción son ejemplos de otras acciones que pueden desplegarse).
Disponibilidad de recursos	Deben especificar qué recursos serán aplicados al desarrollo de qué acciones. Estas tareas, en ocasiones, requieren redistribución o incremento de partidas y personal.
Cronograma temporal	Tiene que existir una temporalidad clara de las acciones. Para ello, deben especificarse fases e hitos (momentos en los que culminan estas fases). Inicialmente, se recomienda que esta actividad se realice bianualmente.
Seguimiento y evaluación	Debe hacerse mención de quiénes, de qué manera, a través de qué indicadores y en qué momento procederán a revisar lo actuado y a informar las conclusiones de su revisión.

Fuente: Guía para la Construcción de Mapas de Riesgos de Corrupción - Dr. Pablo Biderbost

2.5. Características del instrumento empleado

Si afirmamos que un mapa de riesgos de corrupción es una herramienta que nos permite identificar el riesgo de corrupción, valorarlo y establecer las acciones de monitoreo y revisión, su elaboración comprende diversas fases como la de identificación, análisis, evaluación, tratamiento del riesgo, control y revisión.

Con estos datos se elabora una matriz en la cual se expresa el riesgo principal teniendo en cuenta el incumplimiento de los objetivos globales o específicos que impactan en la misión de cada entidad. Esto permite obtener una calificación de riesgo por proceso y por institución.

La matriz consta de varios cuerpos o plantillas interconectados e interrelacionados que se describen a continuación:

2.5.1. Plantilla 1:

Proceso	Objetivo del proceso	Sub proceso	Objetivo del sub proceso	Responsables	Situaciones de corrupción que pueden generarse a causa de factores negativos predisponentes		Acción y / u omisión	Uso del poder	Desvío de la gestión de lo público	Beneficio particular
Sub proceso N° 1.1					1					
					2					
					3					
					4					
					5					
					6					
					7					

Este cuerpo permite en primer lugar, seleccionar el sub proceso a ser analizado, identificar el proceso al cual pertenece, definir su objetivo e identificar a los responsables de su ejecución. Así mismo, cuenta con celdas o espacios habilitados para consignar las situaciones de corrupción que pueden generarse a causa de factores negativos que predisponen o facilitan la ocurrencia de estos hechos y las implicancias de los mismos, tales como: 1) Acción y / u omisión; 2) Uso del poder; 3) Desvío de la gestión de lo público y 4) Beneficio particular.

2.5.2. Plantilla 2:

Tipo de factores	Factores positivos (Reducen las posibilidades de ocurrencia)	Factores negativos (Incrementan las posibilidades de ocurrencia)
Factores internos de la Institución		
Factores externos a la Institución		

El segundo cuerpo está diseñado para identificar los factores positivos y negativos, tanto internos como externos, que reducen o incrementan las posibilidades de que se presenten situaciones de corrupción.

2.5.3. Plantilla 3:

Causas de las potenciales situaciones de corrupción		Consecuencias de las potenciales situaciones de corrupción		Análisis de la probabilidad de ocurrencia		Puntos	Categorías
				Factores que predisponen la ocurrencia de hechos de corrupción		0	
1		1		a) La naturaleza de las actividades requiere un relacionamiento interpersonal directo entre las personas.		1 a 2	Muy baja
2		2		b) Las actividades se realizan en un espacio físico carente de monitoreo o registro objetivo (audio y video).		3 a 4	Baja
3		3		c) No se cuenta con mecanismos de control inicial para el desarrollo de las tareas, o son precarios.		5 a 7	Media
4		4		d) No se cuenta con mecanismos de control intermedio en el proceso de desarrollo de las tareas, o son precarios.		8 a 9	Alta
5		5		e) No se cuenta con mecanismos de control del producto final resultante de las tareas, o son precarios.		10 a 11	Muy alta
6		6		f) El uso no controlado o evitación del producto resultante de las tareas, permite obtener importantes beneficios.		12 a 13	Extrema
7		7		g) Se cuenta con mecanismos para sancionar el uso no controlado o evitación del producto de las tareas, pero las medidas no se aplican.			
8		8		h) Las medidas de sanción por el uso no controlado o evitación del producto de las tareas, son muy leves y no desalientan dichas conductas.			
9		9		i) No se cuenta con mecanismos para sancionar los casos de uso no controlado o evitación del producto resultante de las tareas.			
10		10		j) El personal involucrado en las tareas no ha sido concientizado sobre el impacto del uso no controlado o evitación del producto resultante.			
11		11		k) El personal involucrado no fue informado de las sanciones por el uso no controlado o evitación del producto resultante.			
12		12		l) No se cuenta con protocolos de actuación para casos de uso no controlado o evitación del producto resultante de las tareas.			
13		13		m) Los usuarios de los productos no están informados de los resultados que deben esperar y eventualmente reclamar.			

Este cuerpo permite identificar las causas y consecuencias de las potenciales situaciones de corrupción, así como la probabilidad de ocurrencia, la cual es directamente proporcional al incremento de determinados factores predisponentes, los cuales son identificados en un listado preestablecido:

2.5.4. Plantilla 4:

Análisis de la probabilidad de ocurrencia		Puntos	Categorías
Factores que predisponen la ocurrencia de hechos de corrupción			
a) La naturaleza de las actividades requiere un relacionamiento interpersonal directo entre las personas.		1	Muy baja
b) Las actividades se realizan en un espacio físico carente de monitoreo o registro objetivo (audio y video).		2	
c) No se cuenta con mecanismos de control inicial para el desarrollo de las tareas, o son precarios.		3	Baja
d) No se cuenta con mecanismos de control intermedio en el proceso de desarrollo de las tareas, o son precarios.		4	
e) No se cuenta con mecanismos de control del producto final resultante de las tareas, o son precarios.			Media
f) El uso no controlado o evitación del producto resultante de las tareas, permite obtener importantes beneficios.		5	
g) Se cuenta con mecanismos para sancionar el uso no controlado o evitación del producto de las tareas, pero las medidas no se aplican.		7	
h) Las medidas de sanción por el uso no controlado o evitación del producto de las tareas, son muy leves y no desalientan dichas conductas.		8	Alta
i) No se cuenta con mecanismos para sancionar los casos de uso no controlado o evitación del producto resultante de las tareas.		9	
j) El personal involucrado en las tareas no ha sido concientizado sobre el impacto del uso no controlado o evitación del producto resultante.		10	Muy alta
k) El personal involucrado no fue informado de las sanciones por el uso no controlado o evitación del producto resultante.		11	
l) No se cuenta con protocolos de actuación para casos de uso no controlado o evitación del producto resultante de las tareas.		12	Extrema
m) Los usuarios de los productos no están informados de los resultados que deben esperar y eventualmente reclamar.		13	

Evaluación del posible impacto de los eventuales hechos de corrupción. Lo que podría ocurrir si los riesgos de corrupción se materializan					
En las celdas de color amarillo, seleccione lo que pasaría si el riesgo de corrupción se materializa. Si selecciona una opción de mayor impacto, marque también las celdas precedentes.				Puntos	Grado de afectación
1. Implicar al funcionario responsable del proceso afectado.	1	14. Afectar la calidad / costo de los productos / servicios que presta la organización.	7	1 a 10 Muy bajo	Afecta a un solo proceso de la organización.
2. Implicar a los funcionarios de una unidad organizacional.	2	15. Afectar la calidad de vida de la comunidad (naturaleza de los productos / servicios).	9	11 a 35 Bajo	Afecta a varios procesos de una unidad de la organización.
3. Implicar a los funcionarios de varias unidades de la organización.	3	16. Poner en riesgo la salud de los funcionarios de la organización.	8		
4. Afectar el logro de las metas y objetivos del proceso.	4	17. Poner en riesgo la salud de los habitantes de un sector de la comunidad.	9		
5. Afectar el logro de las metas y objetivos de una unidad organizacional.	5	18. Poner en riesgo la salud de los habitantes de todo el país.	10		
6. Afectar el logro de las metas y objetivos de varias unidades de la organización.	6	19. Poner en riesgo de muerte a los funcionarios de la organización.	10	36 a 68 Moderado	Afecta a procesos de varias unidades de la organización.
7. Afectar el logro de las metas y objetivos de toda la organización.	7	20. Poner en riesgo de muerte a los habitantes de la comunidad.	10		
8. Afectar el cumplimiento de la misión de la organización.	7	21. Generar intervención de los órganos de control (Fiscalía, u otro ente).	7	69 a 98 Medio	Afecta a toda la organización.
9. Afectar el cumplimiento de la misión del sector al que pertenece la organización.	8	22. Dar lugar a sanciones administrativas para los involucrados.	5		
10. Generar pérdida de confianza en la organización.	8	23. Dar lugar a sanciones penales para los involucrados.	7	99 a 134 Alto	Las consecuencias exceden a la organización y afectan a sectores de la comunidad.
11. Generar pérdida de confianza en el sector al que pertenece la organización.	9	24. Dar lugar a sanciones fiscales (tributarias) para los involucrados.	6		
12. Generar pérdida de recursos económicos a la organización.	8	25. Dar lugar a sanciones para la organización.	9	135 a 162 Crítico	Las consecuencias afectan a todo el país.
13. Generar pérdida de información para la organización.	5	26. Afectar la imagen nacional.	10		

De manera similar que, en la plantilla anterior, este cuerpo se configura a partir de un listado preestablecido de criterios de impacto que describen características y grados de afectación que los hechos de corrupción identificados en el sub proceso, podrían tener sobre la organización.

A diferencia del listado anterior, los criterios de impacto cuentan con una ponderación o valor relativo para cada ítem, en una escala del 1 al 10 según la gravedad de la afectación.

2.5.5. Plantilla 5:

Criterios para establecer el impacto	P
1. Implicar al funcionario responsable del proceso afectado.	1
2. Implicar a los funcionarios de una unidad organizacional.	2
3. Implicar a los funcionarios de varias unidades de la organización.	3
4. Afectar el logro de las metas y objetivos del proceso.	4
5. Afectar el logro de las metas y objetivos de una unidad organizacional.	5
6. Afectar el logro de las metas y objetivos de varias unidades de la organización.	6
7. Afectar el logro de las metas y objetivos de toda la organización.	7
8. Afectar el cumplimiento de la misión de la organización.	7
9. Afectar el cumplimiento de la misión del sector al que pertenece la organización.	8
10. Generar pérdida de confianza en la organización.	8
11. Generar pérdida de confianza en el sector al que pertenece la organización.	9
12. Generar pérdida de recursos económicos a la organización.	8
13. Generar pérdida de información para la organización.	5
14. Afectar la calidad / costo de los productos / servicios que presta la organización.	7
15. Afectar la calidad de vida de la comunidad (naturaleza de los productos / servicios).	9
16. Poner en riesgo la salud de los funcionarios de la organización.	8
17. Poner en riesgo la salud de los habitantes de un sector de la comunidad.	9
18. Poner en riesgo la salud de los habitantes de todo el país.	10
19. Poner en riesgo de muerte a los funcionarios de la organización.	10
20. Poner en riesgo de muerte a los habitantes de la comunidad.	10
21. Generar intervención de los órganos de control (Fiscalía, u otro ente).	7
22. Dar lugar a sanciones administrativas para los involucrados.	5
23. Dar lugar a sanciones penales para los involucrados.	7
24. Dar lugar a sanciones fiscales (tributarias) para los involucrados.	6
25. Dar lugar a sanciones para la organización.	9
26. Afectar la imagen nacional.	10

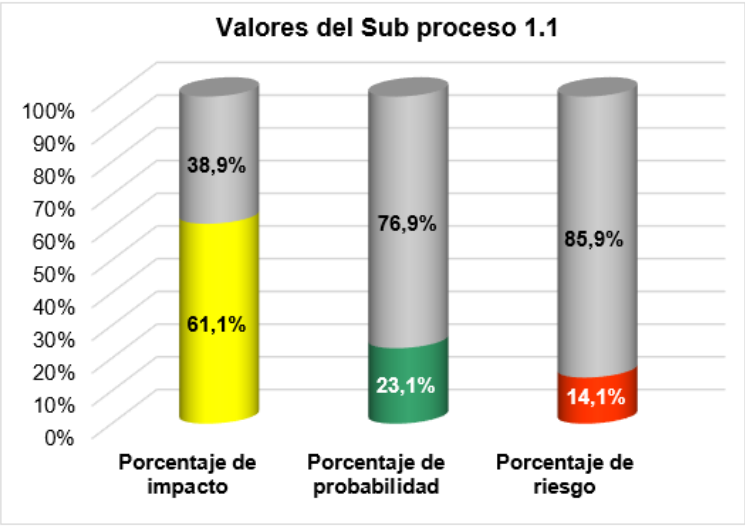
Este cuerpo también cuenta con una tabla en la que se indica la escala de puntos, la descripción del grado de afectación y el rango porcentual correspondiente al puntaje obtenido.

Puntos	Grado de afectación	Rango porcentual
1 a 10 Muy bajo	Afecta a un solo proceso de la organización.	Entre el 0,62 % y el 6,17 % de factores que aplican, el impacto se prevé Muy bajo.
11 a 35 Bajo	Afecta a varios procesos de una unidad de la organización.	Entre el 6,18 % y el 21,6 % de factores que aplican, el impacto se prevé Bajo.
36 a 68 Moderado	Afecta a procesos de varias unidades de la organización.	Entre el 21,7 % y el 42 % de factores que aplican, el impacto se prevé moderado.
69 a 98 Medio	Afecta a toda la organización.	Entre el 42,1 % y el 60,5 % de factores que aplican, el impacto se prevé Medio.
99 a 134 Alto	Las consecuencias exceden a la organización y afectan a sectores de la comunidad.	Entre el 60,6 % y el 82,7 % de factores que aplican, el impacto se prevé Alto
135 a 162 Crítico	Las consecuencias afectan a todo el país.	Entre el 82,8 % y el 100 % de factores que aplican, el impacto se prevé Crítico.

La matriz de análisis de los riesgos de corrupción está diseñada en una planilla Excel con fórmulas de cálculo matemático que permiten obtener automáticamente los valores del puntaje alcanzado, porcentaje correspondiente y gráficos estadísticos del análisis de cada sub proceso, a partir de un cuadro de síntesis de resultados, como puede observarse en los siguientes gráficos:

Síntesis de los valores obtenidos en el análisis del sub proceso:		
Sub proceso Número	1.1	
Número máximo de factores de impacto =	26	
Puntaje máximo de impacto =	180	
Puntaje de impacto obtenido =	110	
Porcentaje de impacto =	61,1%	
Puntaje máximo de probabilidad =	13	
Puntaje de probabilidad obtenido =	3	
Porcentaje de probabilidad =	23,1%	
Puntaje máximo de riesgo =	2340	
Puntaje de riesgo obtenido =	330	
Porcentaje de riesgo =	14,1%	

Porcentaje de impacto	61,1%	38,9%
Porcentaje de probabilidad	23,1%	76,9%
Porcentaje de riesgo	14,1%	85,9%



2.5.6. Plantilla 6:

Una vez analizados los sub procesos seleccionados y ya establecidas las posibles situaciones de corrupción, con sus respectivas causas y posibles consecuencias, se debe proceder a identificar las acciones a desarrollar para erradicar, o al menos mitigar, los riesgos de corrupción. Para ello la matriz de análisis cuenta con una plantilla en la cuales deben consignarse dichas acciones, tal como se muestra en el siguiente ejemplo:

Identificación de acciones para erradicar o mitigar los riesgos de corrupción
1. Actualizar el organigrama de la institución. 2. Establecer un protocolo de actuación para el manejo de conflicto de intereses, vinculado a un organigrama actualizado y a la asignación de responsabilidades. 3. Desarrollar procedimientos para todos los procesos de la institución. 4. Impulsar la aplicación de sanciones cuando se identifiquen situaciones de violación de los procedimientos.

Las acciones identificadas deben traducirse en términos operativos para lo cual se cuenta con una proforma para la “Planificación de las acciones para mitigar los riesgos de corrupción”. En la misma se deben consignar:

- a) Las acciones para erradicar o mitigar los riesgos de corrupción.
- b) Los responsables, es decir, las personas que conducirán los procesos, las que desarrollarán las actividades, las que supervisarán los logros y las aprobarán los resultados alcanzados.
- c) Las fechas estimadas para el inicio y la culminación de las acciones.
- d) Los recursos de diversos tipos, humanos, tecnológicos, logísticos, etc., tales como sistemas informáticos (software y hardware), tecnología de apoyo, vehículos, personal, capacitaciones y otros, que serán necesarios para el desarrollo de las actividades previstas.
- e) El presupuesto requerido, es decir, los recursos financieros que permitirán la concreción de las acciones identificadas.
- f) Las condiciones previas o aspectos que deben ser atendidos previamente para poder avanzar en la ejecución de las actividades, tales como autorizaciones, acuerdos de cooperación, promulgación de leyes, decretos, resoluciones, etc.
- g) Eventuales contingencias o imponderables que podrían afectar lo planeado, impidiendo o retrasando el desarrollo de las actividades.

A continuación, se presenta la proforma previamente descrita:

Nº	Acciones para erradicar o mitigar los riesgos de corrupción	Responsables	Inicio	Fin	Recursos necesarios	Presupuesto requerido	Condiciones previas	Eventuales contingencias
1		Conducción: Desarrollo: Revisión: Aprobación:			Humanos: Tecnológicos: Logísticos:		Leyes, Decretos, Resoluciones: Convenios de cooperación: Autorizaciones Internas:	
2		Conducción: Desarrollo: Revisión: Aprobación:			Humanos: Tecnológicos: Logísticos:		Leyes, Decretos, Resoluciones: Convenios de cooperación: Autorizaciones Internas:	
3		Conducción: Desarrollo: Revisión: Aprobación:			Humanos: Tecnológicos: Logísticos:		Leyes, Decretos, Resoluciones: Convenios de cooperación: Autorizaciones Internas:	
4		Conducción: Desarrollo: Revisión: Aprobación:			Humanos: Tecnológicos: Logísticos:		Leyes, Decretos, Resoluciones: Convenios de cooperación: Autorizaciones Internas:	
5		Conducción: Desarrollo: Revisión: Aprobación:			Humanos: Tecnológicos: Logísticos:		Leyes, Decretos, Resoluciones: Convenios de cooperación: Autorizaciones Internas:	
6		Conducción: Desarrollo: Revisión: Aprobación:			Humanos: Tecnológicos: Logísticos:		Leyes, Decretos, Resoluciones: Convenios de cooperación: Autorizaciones Internas:	
7		Conducción: Desarrollo: Revisión: Aprobación:			Humanos: Tecnológicos: Logísticos:		Leyes, Decretos, Resoluciones: Convenios de cooperación: Autorizaciones Internas:	
8		Conducción: Desarrollo: Revisión: Aprobación:			Humanos: Tecnológicos: Logísticos:		Leyes, Decretos, Resoluciones: Convenios de cooperación: Autorizaciones Internas:	
9		Conducción: Desarrollo: Revisión: Aprobación:			Humanos: Tecnológicos: Logísticos:		Leyes, Decretos, Resoluciones: Convenios de cooperación: Autorizaciones Internas:	
10		Conducción: Desarrollo: Revisión: Aprobación:			Humanos: Tecnológicos: Logísticos:		Leyes, Decretos, Resoluciones: Convenios de cooperación: Autorizaciones Internas:	

2.6. Características del estudio

En razón del escaso tiempo disponible para realizar el diagnóstico de los riesgos de corrupción en las instituciones seleccionadas, el estudio se centró en el análisis de tres a cinco procesos de gran impacto sobre la organización y /o sobre los usuarios, con un máximo de 15 a 20 sub procesos.

Las indagaciones se realizaron por medio de entrevistas colectivas, en gran medida a través de medios virtuales (Zoom) y en casos muy necesarios, se llevaron a cabo encuentros presenciales con los equipos técnicos de contraparte, asignados por las instituciones.

Tomando en cuenta la imposibilidad de analizar todos los procesos y la necesidad de generar capacidad instalada, para que los procesos no analizados sean abordables por los equipos de contraparte, la estrategia adoptada por el equipo consultor fue la de “*Aprender – haciendo*”, la cual consistió en la realización de una breve presentación conceptual de la naturaleza del trabajo, para seguidamente proceder al análisis de los procesos seleccionados por la institución, para identificar las situaciones de corrupción que podrían darse a causa de factores negativos predisponentes, las causas y consecuencias de las mismas, así como las medidas preventivas y correctivas a ser implementadas.

Siguiendo estos pasos, se estima que los participantes estarían en condiciones de replicar la experiencia para analizar nuevos procesos.

El proceso de análisis – aprendizaje se desarrolla en seis fases sucesivas:

- Fase 1.** Establecimiento de los procesos críticos: El equipo técnico selecciona los procesos de mayor impacto para la organización y define los objetivos de los mismos.
- Fase 2.** Identificación de los sub procesos: Se identifican los sub procesos que configuran los procesos seleccionados, se priorizan los más críticos y se definen sus objetivos.
- Fase 3.** Identificación de las potenciales situaciones de corrupción: Se construyen escenarios hipotéticos en los cuales se identifican posibles hechos de corrupción que se generarían a partir de factores negativos predisponentes.
- Fase 4.** Construcción de la matriz FODA: En cada sub proceso priorizado se identifican:
 - a) Variables internas (fortalezas - debilidades):
 - Cantidad y competencia del personal.
 - Disponibilidad de tecnología de apoyo.
 - Existencia y difusión de procedimientos claros.
 - b) Variables externas (oportunidades - amenazas):
 - Gobernabilidad del Estado.
 - Estabilidad en los cargos de conducción.
 - Injerencia política en los procesos internos de la institución.
 - Marco jurídico apropiado.
 - Confianza de los usuarios en la institución.

La identificación de estas variables permite precisar las causas de las potenciales situaciones de corrupción.

- Fase 1.** Diseño de la matriz de riesgos de corrupción: Empleado las matrices diseñadas para el efecto, el equipo técnico determina:
 - 5.1. La probabilidad de ocurrencia de las potenciales situaciones de corrupción, identificando los factores negativos presentes en cada sub proceso.
 - 5.2. El posible impacto de las situaciones de corrupción, en caso de que se materialicen.
- Fase 2.** Propuesta de acciones preventivas y correctivas: Una vez determinadas las causas de las potenciales situaciones de corrupción, se proponen acciones para prevenir su ocurrencia, y si ya están presentes, para erradicarlas o por lo menos mitigar su impacto.

Esta secuencia de pasos o fases establecida para el desarrollo de los Mapas de Riesgo de Corrupción, debe repetirse con cierta periodicidad.

Como se podrá imaginar, los riesgos de corrupción no son estáticos, sino que resultan de la interacción de variables internas y externas que afectan a cada ente gubernamental y van cambiando a lo largo del tiempo, un ejemplo de ello es la emergencia de nuevas tecnologías.

Se recomienda que, en una fase inicial, la frecuencia con la que se proceda a la construcción de estos mapas/matrices sea de dos años (bianual).

La construcción de Mapas de Riesgos de Corrupción es estrictamente un proceso participativo y el liderazgo del proceso corresponde a los responsables de las Unidades de Transparencia y Anticorrupción de cada institución, quienes deben velar por el carácter inclusivo de esta herramienta.

Los tiempos de realización de la consulta tienen obligatoriamente que coincidir con los tiempos de construcción de los mapas (tres meses en total).

Inicialmente, debe realizarse consulta a actores internos y externos a la organización a lo largo de todo el proceso de mapeo. Ello garantizará que los acuerdos a los que se arribe sean suficientemente representativos, en relación a los riesgos de corrupción, para el organismo en cuestión.

Estas consultas exigen la aplicación de técnicas diversas de recolección de datos. Para la recolección de información cualitativa, puede procederse a la celebración de entrevistas, la organización de grupos focales o la creación de buzones (físicos y/o virtuales) de sugerencias.

Para la recolección de información cuantitativa, puede procederse a la puesta en marcha de encuestas presenciales o virtuales. La organización de *workshops* uni o multi *stakeholders*, en los que se apliquen diferentes dinámicas de trabajo, puede ser otra alternativa para consultar los contenidos del mapa.

Por otro lado, una vez definido el Mapa de Riesgos de Corrupción, deben ejecutarse actividades de **divulgación** interna y externa del mismo. La divulgación debería prolongarse a lo largo de 18 meses (es decir, hasta tanto se inicie un nuevo proceso de construcción de política de administración de riesgos que derive en la construcción de un nuevo Mapa de Riesgos de Corrupción).

III. Análisis del contexto institucional

3.1. Informaciones generales sobre la institución

La función Aduanera, propiamente dicha, comienza en el Paraguay con el advenimiento de la Independencia de nuestro país, y más específicamente durante el período de Gobierno del Supremo Dictador, Dr. José Gaspar Rodríguez de Francia, quién a través de sus órdenes, consideraciones sobre el Comercio Internacional, adopción de normas tributarias y arancelarias, redacción y aplicación de reglamentos, establecimiento de disposiciones administrativas, ordenamiento de la operación de importación y exportación, creación de Consulados en el extranjero para fomentar el Comercio Exterior, fijación de los diferentes sistemas de pagos de las mercancías introducidas al país y regulación de las actividades de los comerciantes extranjeros en la República.

El Dr. José Gaspar Rodríguez de Francia se constituye en el único gran Administrador de las operaciones aduaneras en el territorio nacional, por lo que acertadamente es reconocido como el padre de las aduanas de la República del Paraguay.

En la época de la colonia existía la costumbre secular de percibir derechos de Aduana en especie. Las dificultades de todo tipo que representaba esta modalidad, fueron consideradas con posterioridad en el Reglamento de Aduanas del 17 de enero de 1846, que, en su capítulo octavo, trata de la Recaudación de Derechos (ART.16), que expresa: "Cesa la práctica de recaudar los derechos en género. Toda la importancia de ellos será cobrada en moneda corriente".

Después del Gobierno del Dr. Francia, se suceden los funcionarios que orientan y dirigen la función aduanera del país, al frente de las oficinas que fueron conociendo progresivos cambios en su denominación hasta finales del siglo XIX.

Primero como Administración de la Aduana de la Capital, luego Administración General de Aduanas. Recién desde principios del siglo XX, se establece la Dirección General de Aduanas como la institución con potestad exclusiva para el control de entrada y salida de personas y mercaderías, y la percepción de los tributos correspondientes.

En el año 2004 se aprueba la Ley 2422 que establece el Código Aduanero. El Decreto 4672 del 6 de enero de 2005 reglamenta el Código Aduanero y establece la estructura de la Dirección Nacional de Aduanas – DNA que reemplaza a la Dirección General de Aduanas – DGA.

Actualmente, la Dirección Nacional de Aduanas es la Institución encargada de aplicar la legislación aduanera, recaudar los tributos a la importación y a la exportación, fiscalizar el tráfico de mercaderías por las fronteras y aeropuertos del país, ejercer sus atribuciones en zona primaria y realizar las tareas de represión del contrabando en zona secundaria. Se rige por la Ley N° 2422 /2004 y el Decreto Reglamentario N° 4672 /2005.

Son funciones y atribuciones de la Dirección Nacional de Aduanas:

1. Es la Institución encargada de aplicar la legislación aduanera, recaudar los tributos a la importación y a la exportación, fiscalizar el tráfico de mercaderías por las fronteras y aeropuertos del país, ejercer sus atribuciones en zona primaria y realizar las tareas de represión del contrabando en zona secundaria.
2. Es un órgano del Estado, de carácter autónomo e investido de personalidad jurídica de derecho público y patrimonio propio, que se relaciona con el Poder Ejecutivo a través de la máxima autoridad del Ministerio de Hacienda. El patrimonio de la Aduana estará formado por los bienes muebles e inmuebles asignados por el Estado para su funcionamiento, los aportes que disponga anualmente la Ley de Presupuesto y los recursos que perciba por el cobro de tasas por servicios prestados, asignación en concepto de multas y remates según se establece en la Ley N° 2422 / 2004 y otras fuentes establecidas en la legislación vigente.
3. Las disposiciones establecidas en la Ley N° 2422 / 2004, se aplican en todo el territorio aduanero que abarca el límite terrestre, acuático y aéreo sometido a la soberanía de la República del Paraguay, como también en los enclaves constituidos a su favor (ámbito sometido a la soberanía de otro Estado en el cual, en virtud de un convenio internacional, se permite la aplicación de la legislación aduanera nacional). El territorio aduanero es el ámbito espacial en el cual se aplica un mismo régimen arancelario y de restricciones económicas a las importaciones y exportaciones.
4. La potestad aduanera se refiere al conjunto de atribuciones y deberes de la Dirección Nacional de Aduanas y de las autoridades dependientes de la misma, investida de competencia para la aplicación de la legislación aduanera para fiscalizar la entrada y salida de mercaderías del país, autorizar su despacho, ejercer los privilegios fiscales, determinar los gravámenes aplicables, imponer sanciones y ejercer los controles previstos en la legislación aduanera nacional.
5. La sujeción a la potestad aduanera implica el cumplimiento de todas las formalidades y requisitos que regulan la entrada y salida de las mercaderías; el pago de los tributos con que se hallan gravadas, así como de aquellos requisitos exigidos que, aunque correspondan a diferentes instituciones tributarias dependientes de la Administración Central por mandato legal o reglamentario, debe controlar o recaudar la Aduana.
6. El desarrollo de las actividades de la Dirección Nacional de Aduanas deberá enmarcarse dentro de la estricta observancia de los aspectos esenciales que se señalan en la aplicación de todas las normas del Código Aduanero.
7. La Dirección Nacional de Aduanas debe adoptar procedimientos y mecanismos que simplifiquen el cumplimiento de sus obligaciones con los distintos actores involucrados en actividades de comercio exterior, incluyendo la utilización extendida de tecnologías de información, automatización y comunicaciones para el intercambio electrónico de información.
8. Cuando la Dirección Nacional de Aduanas lo determine, la implementación de nuevos procedimientos informáticos, mediante resolución de carácter general, y le asigne la clave de acceso confidencial, el código de usuario correspondiente y/o su certificado digital, mediante un prestador de servicios de certificación, en los casos que se requiera, todos los usuarios deberán realizar los actos correspondientes conforme a esta Ley y sus reglamentos, empleando el sistema informático según los formatos y las condiciones autorizados.

Las firmas autógrafas que la Dirección Nacional de Aduanas requiera podrán ser sustituidas por contraseñas o signos adecuados, como la firma electrónica, para la sustanciación de las actuaciones administrativas que se realicen por medios informáticos.
9. La Dirección Nacional de Aduanas establecerá procedimientos de contingencia en los casos en que los Sistemas Informáticos queden, total o parcialmente, fuera de servicio. La Dirección Nacional de Aduanas estará facultada para establecer los procedimientos alternativos que suplanten temporalmente las registraciones en los Sistemas Informáticos.
10. La profesionalización del personal dentro de un marco de probidad y transparencia son principios que orientan el desarrollo de las funciones de la Dirección Nacional de Aduanas.
11. Los funcionarios de la Dirección Nacional de Aduanas son personalmente responsables por sus actuaciones irregulares, toda vez que la misma sea consecuencia de su acción u omisión dolosa o de su ignorancia, impericia, imprudencia o negligencia.
12. La Zona primaria es el espacio fluvial o terrestre, ubicado en los puertos, aeropuertos y terminales ferroviarias y de transporte automotor y otros puntos donde se efectúan las operaciones de embarque, desembarque, trasbordo, movilización, almacenamiento y despacho de mercaderías procedentes del exterior o destinadas a él.

13. En la zona primaria, el servicio aduanero ejercerá la fiscalización y el control aduanero en forma permanente y podrá en el ejercicio de sus atribuciones:
 - a) fiscalizar medios de transporte, unidades de carga, mercaderías y personas y en caso de flagrante infracción o delito aduanero proceder inmediatamente a solicitar a la autoridad competente la detención de la persona.
 - b) inspeccionar depósitos, oficinas, establecimientos comerciales y otros locales allí situados.
 - c) en caso de existir indicios de infracción aduanera, retener y aprehender mercaderías, medios de transporte, unidades de carga y documentos de carácter comercial y de cualquier naturaleza vinculados al tráfico internacional de mercaderías.
14. En zona primaria, la autoridad aduanera ejerce sus atribuciones con preeminencia en toda gestión sobre los demás órganos de la administración pública, los cuales tienen la obligación de prestar auxilio inmediato, siempre que le sea solicitado y de poner a su disposición las instalaciones, el personal y los equipos necesarios para el cumplimiento de sus funciones.
15. Solo las personas vinculadas a la actividad aduanera y los legisladores podrán ingresar a las zonas primarias. En todos los casos, la autoridad aduanera autorizará la permanencia en la zona primaria por el tiempo estrictamente necesario para el desarrollo de sus funciones específicas.
16. Cualquier funcionario aduanero dentro de la zona primaria de la Aduana o en las áreas de vigilancia especial, sin necesidad de orden escrita, podrá:
 - a) Interrogar y examinar a las personas sospechadas de contrabando o defraudación. En su caso, de inmediato pondrá en conocimiento de la autoridad policial y judicial correspondiente de lo actuado, a los efectos pertinentes.
 - b) Examinar bultos, cajas y otros envases y vehículos, en que se presuma existan mercaderías que se hayan introducido o tratado de introducir o extraer del territorio nacional, en violación del Código Aduanero y otras leyes, procediendo a su aprehensión, en su caso; y del ejercicio de estas facultades se dará cuenta en forma inmediata a las autoridades competentes, poniendo a su disposición las personas, los vehículos o mercaderías aprehendidas.
17. La Zona secundaria es el ámbito del territorio aduanero no comprendido en la zona primaria. La Dirección Nacional de Aduanas podrá establecer en la zona secundaria áreas aduaneras de vigilancia especial, precisar las mercaderías que dentro de ellas estarán sometidas a fiscalizaciones especiales, y determinar los requisitos que se deben cumplir para la entrada, salida, movilización, permanencia y comercialización de las mercaderías dentro de ellas.
18. Los propietarios de inmuebles situados en las líneas fronterizas están obligados a evitar que sus construcciones impidan la fiscalización de cualquier movimiento de pasajeros y mercaderías, y deben facilitar la instalación de cercas o portones indispensables para la vigilancia aduanera.
19. Las personas físicas y jurídicas vinculadas a la actividad aduanera son aquellas que realizan actividades vinculadas a operaciones aduaneras. El importador es la persona física o jurídica que en su nombre ingresa mercaderías al territorio aduanero, ya sea que la traiga consigo o que un tercero la traiga para él. El exportador es la persona física o jurídica que en su nombre envía mercaderías al extranjero, ya sea que la lleve consigo o que un tercero lleve la que él hubiera expedido. Tanto el importador como el exportador deben estar registrados ante la Dirección Nacional de Aduanas, conforme con los requisitos establecidos en las normas reglamentarias.
20. El Despachante de Aduanas es la persona física que se desempeña como agente auxiliar del comercio y del servicio aduanero, habilitado por la Dirección Nacional de Aduanas, que actuando en nombre del importador o exportador efectúa trámites y diligencias relativas a las operaciones aduaneras. El importador, exportador o quien tuviere la disponibilidad jurídica de la mercadería, en las operaciones aduaneras deberá actuar obligatoriamente a través de un Despachante de Aduanas habilitado.
21. El agente de transporte es la persona física que actúa como auxiliar del comercio y del servicio aduanero, que en representación del transportista o empresa de transporte tiene a su cargo los trámites relacionados con la entrada, permanencia y salida del territorio aduanero del medio de transporte y su carga. Deberá estar registrado ante la Dirección Nacional de Aduanas, y podrá actuar en todas las Administraciones de Aduanas de la República.
22. El depositario de mercaderías es la persona física o jurídica habilitada por la Dirección Nacional de Aduanas para recibir y custodiar mercaderías en un depósito aduanero. Para tal efecto, sólo puede ser habilitada la persona establecida en el territorio aduanero.
23. Se hallan también vinculadas a la actividad aduanera el agente de carga, la empresa de remesa expresa, la empresa de correo y el proveedor de a bordo, éstas pueden ser personas físicas o jurídicas.

24. Toda persona que tenga un interés legítimo podrá formular peticiones y consultas a la Dirección Nacional de Aduanas, de conformidad a este Código y sus normas reglamentarias.

MISION:

Somos una institución autónoma, facilitadora del comercio internacional, responsable de una eficiente recaudación de los tributos y fiscalizador del tráfico de mercaderías.

VISION:

Seremos una aduana que liderará las mejoras al comercio exterior del Paraguay, reconocidos mundialmente por su modelo de gestión en toda la organización y mejores prácticas aduaneras.

Contaremos con normativa clara y actualizada a las realidades del comercio exterior de hoy. Con procedimientos lo más virtuales posibles, predecibles y ágiles basados en la innovación, tecnología, la automatización y la eliminación de la discrecionalidad en todos los procesos de aduana.

Realizaremos un control de las mercaderías, personas, medios de transporte y unidades de carga, de manera inteligente, utilizando la gestión de riesgo en todos los momentos del control.

De esta forma contribuiremos al desarrollo y estabilidad económica del país. Impulsando la facilitación del comercio, asegurando la cadena logística, la competitividad, conectándonos con nuestros grupos de interés y protegiendo a la sociedad paraguaya en general.

Y nos reconocerán como servidores públicos, íntegros e inflexibles ante la corrupción.

VALORES:

- Transparencia
- Responsabilidad
- Excelencia
- Respeto
- Honestidad
- Compromiso
- Servicio

Política de acción

La Resolución N° 1093 /2019 de fecha 30 de setiembre de 2019, aprueba el **Plan Estratégico Institucional – PEI** de la Dirección Nacional de Aduanas para el periodo 2019 - 2023, así como los proyectos que lo componen. La citada Resolución establece de forma consistente las acciones que la Institución proyecta realizar a fin de dar cumplimiento a su Misión Institucional, además de definir y estructurar la “Declaración de Propósito”, en la cual se describe la visión institucional ampliada.

El Plan Estratégico Institucional está estructurado de forma a facilitar la comprensión de los lineamientos institucionales, además de clarificar el alcance del mismo. En él se definen los ejes estratégicos, los cuales están vinculados a los lineamientos del PND 2030, a fin de afirmar los procesos estructurados en la institución y mejorarlos, para beneficio de los usuarios vinculados a la actividad aduanera y de los funcionarios que la componen. Todo ello en el marco de la legislación aduanera, los mecanismos de control establecidos en el MECIP y las mejores prácticas relacionadas con la planificación.

El PEI cuenta con 3 (tres) ejes estratégicos: 1) Facilitación del Comercio, 2) Seguridad y Control y 3) Fortalecimiento Institucional; de los cuales se desprenden un total de 6 (seis) objetivos estratégicos.

Asimismo, se han determinado un total de 9 (nueve) proyectos estratégicos que contribuirán al logro de los objetivos trazados, además de la mejora del desempeño institucional.

En función al PEI, se han establecido indicadores estratégicos que permitirán realizar la medición de la ejecución del Plan, además de precisar las acciones a ser efectuadas y facilitar la toma de decisiones estratégicas en los más altos niveles de toma de decisión institucional, de modo a posibilitar la corrección de las desviaciones que pudieran surgir en el proceso de ejecución.

3.2. Marco normativo institucional

En la siguiente tabla se detalla el marco normativo aplicable a la gestión de riesgos de corrupción en la institución:

Tipo de norma	Descripción
Constitución Nacional	Artículo 28 “Del derecho a informarse”
Ley N° 977 /1996	“Que aprueba la Convención Interamericana Contra la Corrupción”.
Ley N° 2535 /2005	“Que aprueba la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción
Ley N° 1.015 /1997	“Que previene y reprime los actos ilícitos destinados a la legitimación de dinero o bienes”
Ley N° 5189 /2014	“Que establece la obligatoriedad de la provisión de información en el uso de los recursos públicos sobre remuneraciones y otras retribuciones asignadas al servidor público de la República del Paraguay”.
Ley N° 2.523 /2004	Previene, tipifica y sanciona el enriquecimiento ilícito en la función pública y el tráfico de influencias.
Ley N° 2.880 /2006	Tipifica y sanciona hechos punibles contra los intereses patrimoniales del estado paraguay
Ley N° 1.626 /2000	“De la Función Pública” que regula las normas de conducta que deben regir en el ejercicio de la función pública para su responsable, honesto, justo, digno y transparente desempeño por parte de quienes detentan la obligación de desarrollarla, en cualquiera de las jerarquías, formas o lugares en donde la ejerzan”.
Ley N° 5.295 /2014	Prohíbe el nepotismo en la función pública
Ley N° 2422 /2004	“Código Aduanero”
Decreto N° 4672 /2005	Por el cual se reglamenta la Ley 2422/04 “Código Aduanero” y se establece la estructura organizacional de la Dirección Nacional de Aduanas.
Decreto N° 3.994/10	Por el cual se modifica el Artículo 176 del anexo del Decreto N° 4672/05 “Por el cual se reglamenta la Ley 2422/04 “Código Aduanero” y se establece la estructura organizacional de la Dirección Nacional de Aduanas.
Decreto N° 4064/15	Por el cual se reglamenta la Ley N° 5282 /14 “De Libre Acceso Ciudadano y Transparencia Gubernamental”
Decreto N° 215 /2018	Que aprueba la Estructura Organizacional de la Dirección Nacional Aduanas.
Decreto N° 2991 /2019	“Por el cual se aprueba el Manual de Rendición de Cuentas al Ciudadano”
Resolución SFP N° 72 /2013	Código de Ética - Secretaría de la Función Pública - Presidencia de la República.
Resolución SENAC N° 168 /2015	Aprueba el documento técnico denominado Roles, Áreas de Acción y Proceso Clave de las Unidades de Transparencia y Anticorrupción.
Resolución CGR N° 377 /2016	Normas de Requisitos Mínimos para un Sistema de Control Interno
Resolución DNA N° 673 /2017	“Que aprueba la Cadena de Valor y el Mapa de Proceso Institucional de la DNA”.
Resolución DNA N° 339 /2018	“Por la cual se actualizan los responsables de los Macroprocesos Institucionales (Formato 37) conforme a lo establecido en el Decreto 215/2018, en el marco de las actividades de Armonización de las Herramientas de Gestión (MECIP/SGC) de la Dirección Nacional de Aduanas”.
Resolución DNA N° 193 /2019	“Por la cual se asigna al Departamento de Integridad de la Coordinación de Desarrollo Institucional dependiente de la Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional como dependencia encargada de promover y gestionar el acceso a la Información Publica en la Dirección Nacional de Aduanas”

3.3. Organización y funciones

La institución cuenta con una estructura organizacional autorizada por el Decreto del Poder ejecutivo N° 215/2018, conforme se detalla en los siguientes organigramas:

Estructura Organizacional por Áreas Estratégicas



Estructura Organizacional por Áreas Misionales



Estructura Organizacional por Áreas de Apoyo

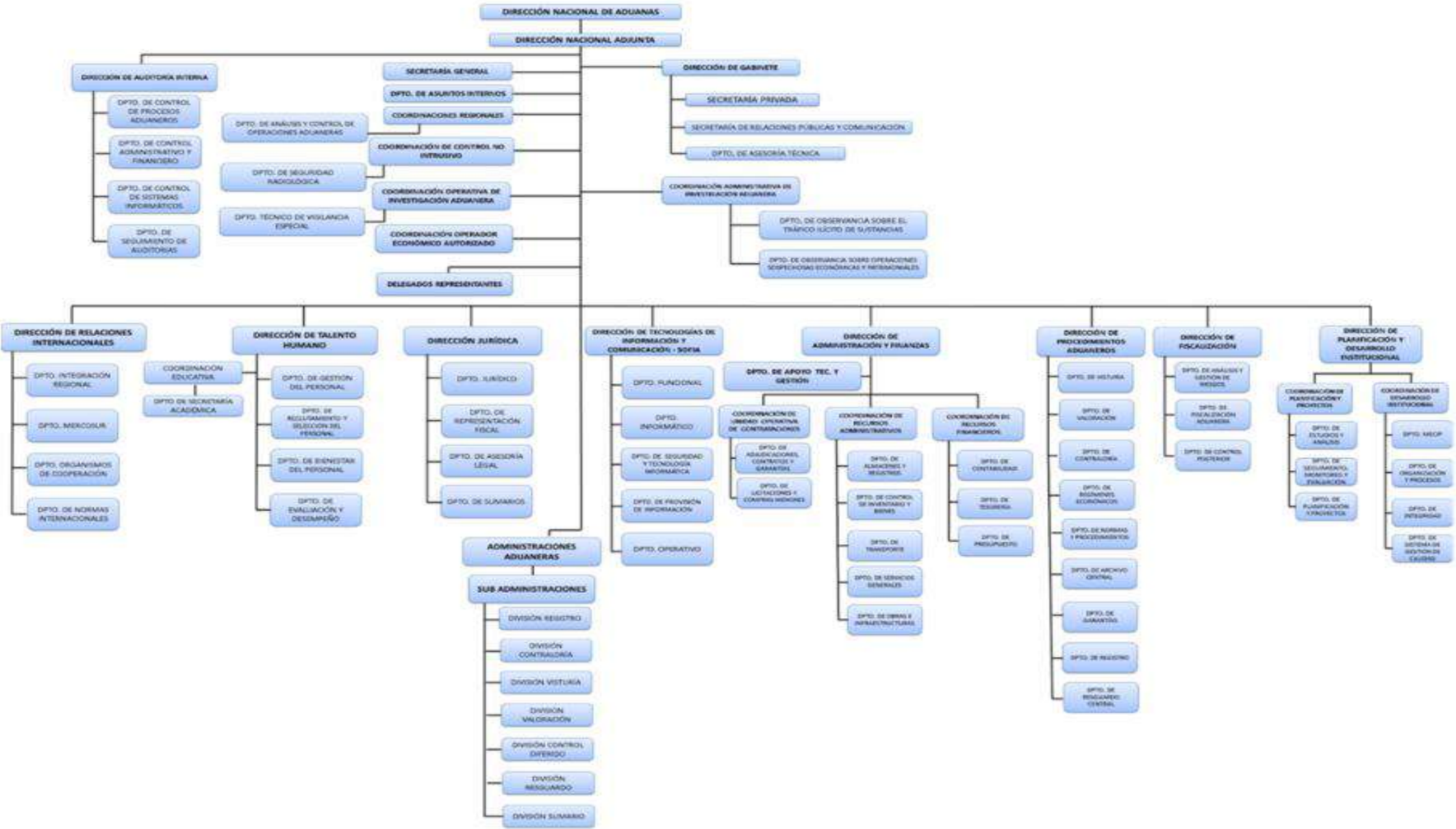


1

Además, la institución cuenta con descripción de cargos y perfiles, así como con manuales de funciones, de conformidad a las siguientes resoluciones:

- ✓ Resolución DNA N° 603 /2013.
- ✓ Resolución DNA N° 1.269 /2019.
- ✓ Resolución DNA N° 134 /2020.
- ✓ Resolución DNA N° 1025 /2020.

¹ SOFIA: Sistema de Ordenamiento Fiscal del Impuesto en Aduanas

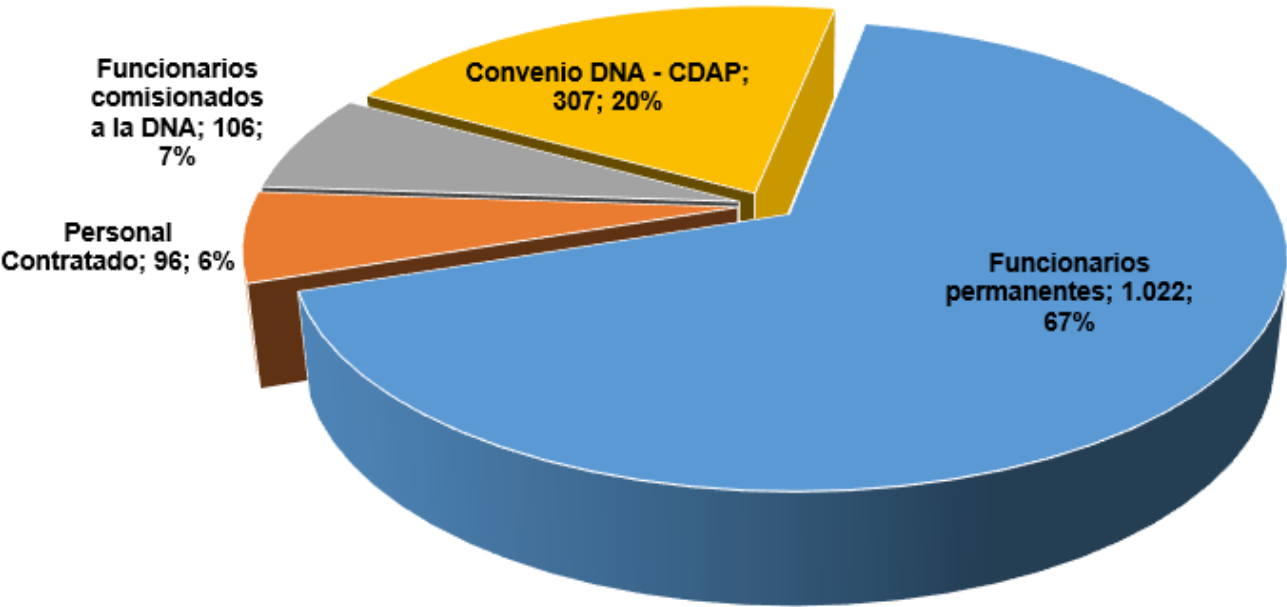


3.4. Caracterización de la fuerza laboral

De acuerdo a los datos provistos por la institución la fuerza laboral se distribuye según se detalla en la siguiente tabla:

Caracterización de la fuerza laboral por categorías	Cantidad	Porcentaje
Funcionarios permanentes	1.022	66,75%
Personal Contratado	96	6,27%
Funcionarios comisionados a la DNA	106	6,92%
Convenio DNA - CDAP	307	20,05%
Total:		1.531 100%

Caracterización de la fuerza laboral en la DNA por categorías (N = 1.531)



IV. Desarrollo del proceso de mapeo institucional

4.1. Descripción de los procesos y sub procesos analizados

Siguiendo las fases previstas para el desarrollo del mapa de riesgos de corrupción, conjuntamente con el equipo técnico de la Dirección Nacional de Aduanas, fue seleccionado un proceso considerado como el más importantes de analizar en la gestión aduanera:

1. Fiscalización, control y seguridad de la cadena logística.

Para el proceso seleccionado, fueron identificados los sub procesos que lo configuran, conforme se detalla a continuación:

1. Fiscalización, control y seguridad de la cadena logística:

- 1.1. Control de ingreso, permanencia y salida de mercaderías de zona primaria.
- 2.1. Análisis de riesgo.
- 3.1. Reverificación de declaraciones.
- 4.1. Gestión de fichas de investigación.
- 5.1. Gestión de Auditorías Externas.
- 6.1. Gestión de las contra liquidaciones.
- 7.1. Inteligencia Aduanera.
- 8.1. Control y represión del ingreso / egreso ilícito de mercaderías.

4.2. Resultados del análisis de los procesos y sub procesos

Proceso: Fiscalización, control y seguridad de la cadena logística:

Objetivo del Proceso:

Controlar las Operaciones de Comercio Internacional y la cadena de suministro, a fin de garantizar el interés fiscal; prevenir y reprimir los ilícitos aduaneros.

Sub proceso 1.1. Control de ingreso, permanencia y salida de mercaderías de zona primaria.

a) Objetivo:

Fiscalizar la entrada, permanencia, tránsito y salida de los medios de transporte, unidades de carga y mercaderías en zona primaria y otras áreas autorizadas para realizar operaciones aduaneras.

b) Responsabilidad sobre el sub proceso:

- ✓ Jefe/a de la División Resguardo

c) Posibles situaciones de corrupción:

1. Violación de las normas legales establecidas por desconocimiento, impericia, dolo.
2. Violación de las medidas de seguridad de contenedores con el fin de evasión impositiva.
3. Falsear el contenido de la documentación de ingreso de mercaderías para otorgar una ventaja tributaria a cambio de dinero o dádivas.
4. Falsear el contenido de la documentación de egreso de mercaderías para el otorgamiento de permisos o licencias a cambio de dinero o dádivas.

Las Posibles situaciones de corrupción implican:

1. La omisión de acciones previstas.
2. Uso de poder o el acceso a información privilegiada.
3. El desvío o desvirtuación de la gestión de lo público.
4. Beneficio particular en detrimento de lo público.

d) Causas de las potenciales situaciones de corrupción:

1. Controles cruzados insuficientes.
2. Falta de integridad de los intervinientes.
3. Bajos salarios.
4. Insuficiente cantidad de personal en la División Resguardo.

- 5. Insuficiente capacitación en la División Resguardo.
- 6. Poca inversión en tecnología.
- 7. No se cuenta con suficientes herramientas de apoyo.

e) Consecuencias de las potenciales situaciones de corrupción:

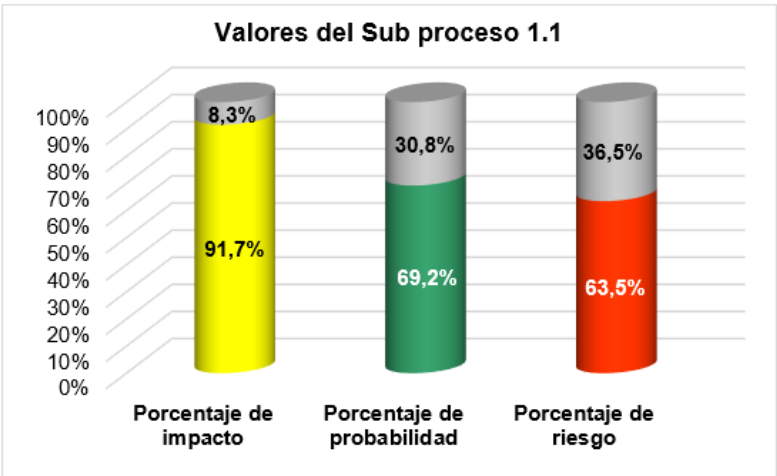
- 1. Insuficiente recaudación de impuestos por efectos de la evasión impositiva.
- 2. Violación de la seguridad del Estado.
- 3. Desprestigio de la institución.
- 4. Posibilidad de sanciones administrativas y /o penales para los intervinientes en los procesos.

f) Acciones para erradicar o mitigar los riesgos de corrupción:

- 1. Implementar programas de capacitación sobre temas como control no intrusivo, técnicas de perfil de riesgo de pasajeros, medios de transporte y mercaderías, módulos de los sistemas informáticos aplicados al resguardo, protocolos de inspección de medios de transporte, unidades de carga y mercaderías, para los funcionarios de la División de resguardo.
- 2. Realizar la previsión presupuestaria para la adquisición de los equipos necesarios para el control no intrusivo (scanner móviles, de maleta, de vehículos y de contenedores; cámaras corporales; tablets; circuitos cerrados de TV en los puestos de control; herramientas para el control de mercaderías, equipos para la detección de sustancias químicas).
- 3. Realizar estudios de valoración de cargos y adecuación en la compensación (salarios, remuneraciones adicionales y extraordinarias).
- 4. Integración de los sistemas informáticos de gestión de depósitos de los puertos con los sistemas informáticos de la DNA.
- 5. Realizar un análisis de la dotación del personal en la División de Resguardo, contemplando las desvinculaciones previstas por jubilación, así como la incorporación de personas de ambos sexos para cumplir con los requerimientos normativos para la inspección.
- 6. Desarrollar un plan de dotación de personal para las dependencias de la institución.
- 7. Desarrollar una estrategia para evitar la migración del personal de la División de Resguardo a otras áreas de la institución.
- 8. Implementar programas de concientización sobre el impacto de la corrupción para el funcionariado de la DNA.
- 9. Implementar medidas sancionatorias para los casos de actos de corrupción cometidos por funcionarios.

g) Valores obtenidos en este sub proceso:

Puntaje máximo de impacto =	180
Puntaje de impacto obtenido =	123
Porcentaje de impacto =	94,6%
Puntaje máximo de probabilidad =	13
Puntaje de probabilidad obtenido =	9
Porcentaje de probabilidad =	69,2%
Puntaje máximo de riesgo =	1.690
Puntaje de riesgo obtenido =	1.107
Porcentaje de riesgo =	65,5%



h) Comentarios:

No se presentaron evidencias de que el proceso “Fiscalización, control y seguridad de la cadena logística”, esté definido en el MECIP de la institución, como tampoco el sub proceso “Control de ingreso, permanencia y salida de mercaderías de zona primaria”. Se trabajó con el equipo de contraparte asignado por la DNA en la definición del proceso y del sub proceso.

Sub proceso 2.1. Análisis de riesgo.

a) Objetivo:

Realizar el análisis documental previo al arribo de las mercaderías y durante la oficialización del despacho.

b) **Responsabilidad sobre el sub proceso:**

- ✓ Jefe/a del Dpto. de Análisis y Gestión de Riesgos.

c) **Posibles situaciones de corrupción:**

1. Omitir información sobre el análisis de riesgo de la carga u operación por negligencia o desconocimiento.
2. Omitir información sobre el análisis de riesgo de la carga u operación. a cambio de dadas, favores, beneficios, etc.

Las Posibles situaciones de corrupción implican:

1. La realización de acciones no permitidas
2. La omisión de acciones previstas.
3. Uso de poder o el acceso a información privilegiada.
4. El desvío o desvirtuación de la gestión de lo público.
5. Beneficio particular en detrimento de lo público.

d) **Causas de las potenciales situaciones de corrupción:**

1. Omisión de información sobre el análisis de riesgo de la carga u operación.
2. Falta de mayor capacitación de los funcionarios de Análisis y Gestión de Riesgos.

e) **Consecuencias de las potenciales situaciones de corrupción:**

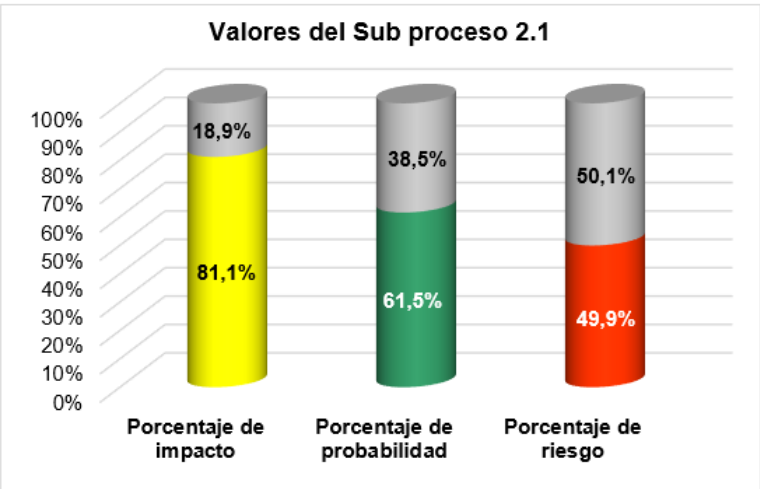
1. Faltas o infracciones aduaneras:
2. Afectación de la recaudación.
3. Ingreso de mercaderías nocivas para la salud de la población.
4. Ingreso de productos falsificados.
5. Posibles sanciones administrativas para los intervinientes según la gravedad de los hechos.
6. Posibles sanciones civiles y penales para los funcionarios intervinientes.

f) **Acciones para erradicar o mitigar los riesgos de corrupción:**

1. Realizar la previsión presupuestaria para la adquisición de herramientas y equipos para el análisis de riesgo (computadoras de alta gama, impresoras, ancho de banda de internet, etc.)
2. Desarrollar programas de capacitación para los analistas de riesgos, en temas como: Análisis de riesgo, Técnicas de perfil de riesgo, módulos de los sistemas informáticos aplicados al análisis y control de riesgos.
3. Desarrollar instructivos para el ingreso de datos de las documentaciones en el sistema SOFIA para la oficialización del despacho aduanero.
4. Establecer un sistema de sanciones en los casos de incumplimiento del proceso establecido para el ingreso de datos sobre las documentaciones en el sistema SOFIA, para la oficialización del despacho aduanero.
5. Fortalecer los convenios con países vecinos para una mejor coordinación en cuanto al acceso a los datos de los sistemas informáticos (certificado de origen, despachos de exportación, etc.).

g) **Valores obtenidos en este sub proceso:**

Puntaje máximo de impacto =	180
Puntaje de impacto obtenido =	146
Porcentaje de impacto =	81,1%
Puntaje máximo de probabilidad =	13
Puntaje de probabilidad obtenido =	8
Porcentaje de probabilidad =	61,5%
Puntaje máximo de riesgo =	2.340
Puntaje de riesgo obtenido =	1.168
Porcentaje de riesgo =	49,9%



h) Comentarios:

No se presentaron evidencias de que el proceso “*Fiscalización, control y seguridad de la cadena logística*”, esté definido en el MECIP de la institución, como tampoco el sub proceso “*Análisis de riesgo*”. Se trabajó con el equipo de contraparte asignado por la DNA en la definición del proceso y del sub proceso.

Sub proceso 3.1. Reverificación de declaraciones.**a) Objetivo:**

Realizar la inmovilización para detectar inconsistencias por medio de la verificación física, documental y de valor de las Declaraciones Aduaneras en base a perfiles de riesgos.

b) Responsabilidad sobre el sub proceso:

- ✓ Jefe/a del Dpto. de Fiscalización
- ✓ Jefe/a del Dpto. de Análisis de Riesgos.

c) Posibles situaciones de corrupción:

1. Ocultar datos del análisis de riesgo de la carga u operación a cambio de dadas, favores, beneficios, etc. para el interviniente o para terceros (Dpto. de Análisis de Riesgos).
2. Brindar declaraciones falsas en los informes de re verificación, a cambio de dadas, favores, beneficios, etc. para el interviniente o para terceros (Dpto. de Fiscalización).

Las Posibles situaciones de corrupción implican:

1. La realización de acciones no permitidas
2. La omisión de acciones previstas.
3. Uso de poder o el acceso a información privilegiada.
4. El desvío o desvirtuación de la gestión de lo público.
5. Beneficio particular en detrimento de lo público.

d) Causas de las potenciales situaciones de corrupción:

1. Falta de competencia del personal de Fiscalización y de Análisis de Riesgos.
2. Deficiencias en el proceso de reclutamiento y selección del personal para cubrir vacancias en el área de Fiscalización y de Análisis de Riesgos.
3. Falta de tecnología de apoyo (cámaras corporales).
4. Bajos salarios.
5. Viáticos insuficientes.
6. Los viáticos no se pagan a tiempo.

e) Consecuencias de las potenciales situaciones de corrupción:

1. Imposibilidad de cobrar los tributos correspondientes debido a la prescripción de la deuda.
2. Prescripción de la causa debido la falta de gestión de las denuncias.
3. Insuficiente recaudación de impuestos a raíz de la evasión impositiva.
4. Violación de la seguridad del Estado.
5. Desprestigio de la institución.
6. Posibilidad de sanciones administrativas y /o penales para los intervinientes en los procesos.
7. Imposibilidad de inmovilizar una operación para su re verificación.
8. Imposibilidad de realizar una correcta re verificación en zona primaria.

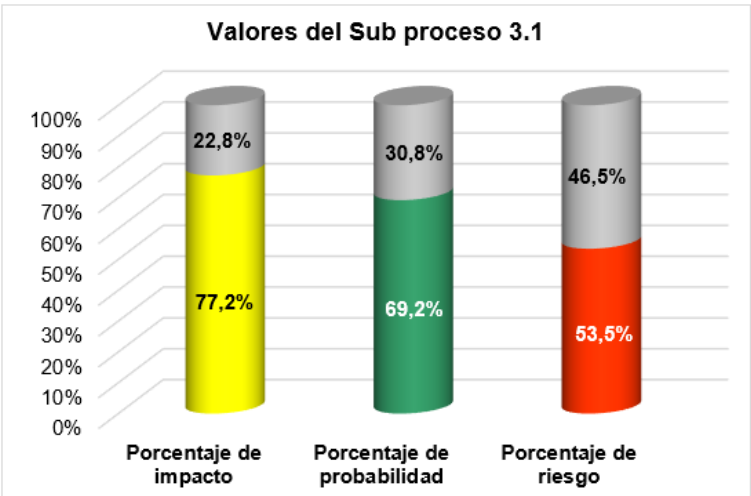
f) Acciones para erradicar o mitigar los riesgos de corrupción:

1. Establecer que la selección de los funcionarios contratados por el Centro de Despachantes de Aduanas del Paraguay, sea realizada por la Dirección de Talento Humano de la DNA.
2. Revisar el perfil establecido para el cargo de fiscalizador para asegurar que las competencias exigidas se ajusten las necesidades reales de desempeño y rendimiento del cargo.
3. Revisar los métodos y herramientas empleadas en la selección de fiscalizadores, para garantizar la detección de las competencias requeridas para el cargo.
4. Capacitar al personal responsable de los procesos de re verificación.

- 5. Gestionar la adquisición de la tecnología de apoyo necesaria (cámaras corporales).
- 6. Realizar estudios de valoración de cargos y contrastar los resultados con los salarios pagados actualmente, así como los viáticos.
- 7. Realizar ajustes en las auditorías de infraestructura de los puertos para que esté a cargo de personas imparciales no involucradas en los procesos, evitando el conflicto de intereses.
- 9. Gestionar que la ejecución de las recomendaciones de las auditorías de infraestructura de puertos, este a cargo de terceros no involucrados en los procesos.

g) **Valores obtenidos en este sub proceso:**

Puntaje máximo de impacto =	180
Puntaje de impacto obtenido =	139
Porcentaje de impacto =	77,2%
Puntaje máximo de probabilidad =	13
Puntaje de probabilidad obtenido =	9
Porcentaje de probabilidad =	69,2%
Puntaje máximo de riesgo =	2.340
Puntaje de riesgo obtenido =	1.251
Porcentaje de riesgo =	53,5%



h) **Comentarios:**

No se presentaron evidencias de que el proceso “Fiscalización, control y seguridad de la cadena logística”, esté definido en el MECIP de la institución, como tampoco el sub proceso “Reverificación de declaraciones”. Se trabajó con el equipo de contraparte asignado por la DNA en la definición del proceso y del sub proceso.

Sub proceso 4.1. Gestión de fichas de investigación.

a) **Objetivo:**

Analizar los despachos, documentos y datos comerciales relativos a las operaciones de importación y exportación de las empresas vinculadas a la actividad aduanera para efectuar el control posterior de los despachos.

b) **Responsabilidad sobre el sub proceso:**

- ✓ Investigadores de la División de Revisión y Control.

c) **Posibles situaciones de corrupción:**

- 1. Evitar la realización de investigaciones a cambio de dádivas.
- 2. Dilatar los procesos de investigación de las denuncias recibidas, a cambio de dádivas.
- 3. Liquidar de forma indebida los tributos a cambio dádivas. (se omiten impuestos en la liquidación o se disminuyen los valores a pagar).
- 4. Introducir datos falsos en el análisis de las operaciones financieras y contables para favorecer en los montos de tributación a los sujetos objeto de los controles, a cambio de dádivas.

Las Posibles situaciones de corrupción implican:

- 1. La realización de acciones no permitidas
- 2. La omisión de acciones previstas.
- 3. Uso de poder o el acceso a información privilegiada.
- 4. El desvío o desvirtuación de la gestión de lo público.
- 5. Beneficio particular en detrimento de lo público.

d) **Causas de las potenciales situaciones de corrupción:**

- 1. Insuficiente gestión para la actualización de los sistemas de la División de Revisión y Control.
- 2. Inadecuado seguimiento de los casos pendientes de finiquito en la División de Revisión y Control.
- 3. Limitaciones para la contratación de nuevos funcionarios en la División de Revisión y Control.

e) **Consecuencias de las potenciales situaciones de corrupción:**

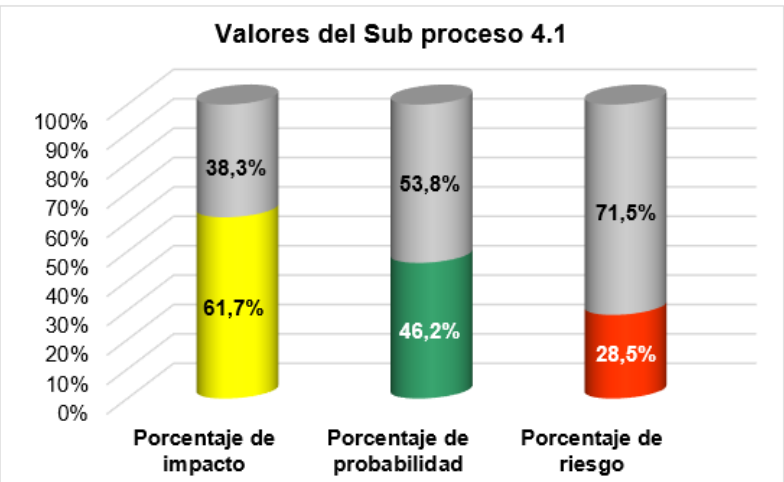
- 1. Imposibilidad de cobrar los tributos correspondientes debido a la prescripción de la deuda.
- 2. Prescripción de las causas debido la falta de gestión de las denuncias.
- 3. Insuficiente recaudación de impuestos a raíz de la evasión impositiva.
- 4. Violación de la seguridad del Estado.
- 5. Desprestigio de la institución.
- 6. Posibilidad de sanciones administrativas y /o penales para los intervinientes en los procesos.

f) **Acciones para erradicar o mitigar los riesgos de corrupción:**

- 1. Gestionar el desarrollo de un nuevo sistema automatizado de registro y seguimiento de las fichas de investigación.
- 2. Gestionar la ampliación del plantel de funcionarios para la gestión eficaz de las fichas de investigación.
- 3. Gestionar la ampliación presupuestaria tendiente al incremento salarial del personal y a la mejora en el desarrollo de las actividades (notificaciones a importadores asentados en el interior).
- 4. Gestionar el desarrollo de un sistema informático para la notificación electrónica (evitar el uso de papel y el relacionamiento interpersonal con el importador).
- 5. Actualizar el Reglamento Interno y gestionar su homologación ante la SFP.

g) **Valores obtenidos en este sub proceso:**

Puntaje máximo de impacto =	180
Puntaje de impacto obtenido =	111
Porcentaje de impacto =	61,7%
Puntaje máximo de probabilidad =	13
Puntaje de probabilidad obtenido =	6
Porcentaje de probabilidad =	46,2%
Puntaje máximo de riesgo =	2.340
Puntaje de riesgo obtenido =	666
Porcentaje de riesgo =	28,5%



h) **Comentarios:**

No se presentaron evidencias de que el proceso “Fiscalización, control y seguridad de la cadena logística”, esté definido en el MECIP de la institución, como tampoco el sub proceso “Gestión de fichas de investigación”. Se trabajó con el equipo de contraparte asignado por la DNA en la definición del proceso y del sub proceso.

Sub proceso 5.1. Gestión de Auditorías Externas.

a) **Objetivo:**

Realizar un análisis financiero y contable de las operaciones efectuadas por las empresas vinculadas a la actividad aduanera para efectuar el control posterior de los despachos.

b) **Responsabilidad sobre el sub proceso:**

- ✓ Investigadores de la División de Revisión y Control.

c) **Posibles situaciones de corrupción:**

- 1. Evitar la realización de investigaciones a cambio de dádivas.
- 2. Dilatar los procesos de investigación de las denuncias recibidas, a cambio de dádivas.
- 3. Liquidar de forma indebida los tributos a cambio dádivas. (se omiten impuestos en la liquidación o se disminuyen los valores a pagar).
- 4. Introducir datos falsos en el análisis de las operaciones financieras y contables para favorecer en los montos de tributación a los sujetos objeto de los controles, a cambio de dádivas.

Las Posibles situaciones de corrupción implican:

- 1. La realización de acciones no permitidas
- 2. La omisión de acciones previstas.
- 3. Uso de poder o el acceso a información privilegiada.
- 4. El desvío o desvirtuación de la gestión de lo público.
- 5. Beneficio particular en detrimento de lo público.

d) Causas de las potenciales situaciones de corrupción:

- 1. No se realizan las gestiones necesarias para actualizar los sistemas de la División de Revisión y Control.
- 2. Inadecuado seguimiento de los casos pendientes de finiquito en la División de Revisión y Control.
- 3. Limitaciones para la contratación de nuevos funcionarios en la División de Revisión y Control.

e) Consecuencias de las potenciales situaciones de corrupción:

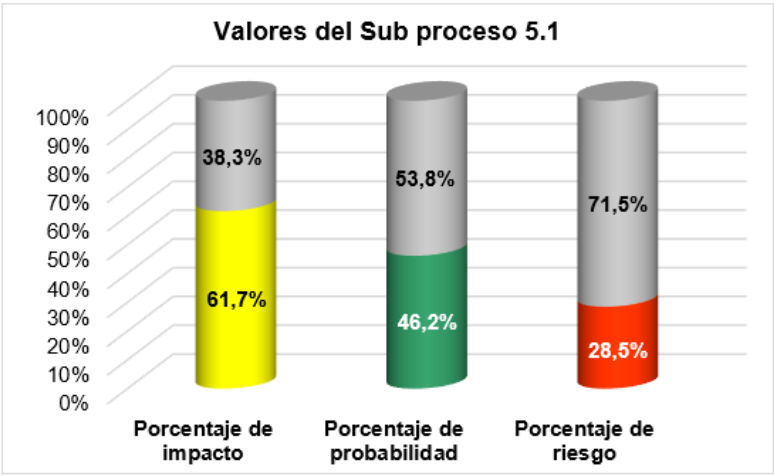
- 1. Insuficiente recaudación de impuestos a raíz de la evasión impositiva.
- 2. Violación de la seguridad del Estado.
- 3. Desprestigio de la institución.
- 4. Posibilidad de sanciones administrativas y /o penales para los intervinientes en los procesos.

f) Acciones para erradicar o mitigar los riesgos de corrupción:

- 1. Gestionar el desarrollo de un nuevo sistema automatizado de registro y seguimiento de las fichas de investigación.
- 2. Gestionar la ampliación del plantel de funcionarios para la gestión eficaz de las fichas de investigación.
- 3. Gestionar la ampliación presupuestaria destinada al incremento salarial del personal y a la mejora en el desarrollo de las actividades (notificaciones a importadores asentados en el interior).
- 5. Gestionar el desarrollo de un sistema informático para la notificación electrónica (evitar el uso de papel y el relacionamiento interpersonal con el importador).
- 6. Actualizar el Reglamento Interno y gestionar su homologación ante la SFP.

g) Valores obtenidos en este sub proceso:

Puntaje máximo de impacto =	180
Puntaje de impacto obtenido =	111
Porcentaje de impacto =	61,7%
Puntaje máximo de probabilidad =	13
Puntaje de probabilidad obtenido =	6
Porcentaje de probabilidad =	46,2%
Puntaje máximo de riesgo =	2.340
Puntaje de riesgo obtenido =	666
Porcentaje de riesgo =	28,5%



h) Comentarios:

No se presentaron evidencias de que el proceso “Fiscalización, control y seguridad de la cadena logística”, esté definido en el MECIP de la institución, como tampoco el sub proceso “Gestión de Auditorías Externas”. Se trabajó con el equipo de contraparte asignado por la DNA en la definición del proceso y del sub proceso.

Sub proceso 6.1. Gestión de las contra liquidaciones.

a) Objetivo:

Generar las liquidaciones de impuestos y notificar a las PVAA sobre el resultado de las re verificaciones efectuadas por el Dpto. de Fiscalización.

b) Responsabilidad sobre el sub proceso:

✓ Funcionarios de la División de Investigación.

c) Posibles situaciones de corrupción:

Liquidar de forma indebida los tributos a cambio dádivas. (se omiten impuestos en la liquidación o se disminuyen los valores a pagar).

Las Posibles situaciones de corrupción implican:

- 1. La realización de acciones no permitidas
- 2. La omisión de acciones previstas.
- 3. Uso de poder o el acceso a información privilegiada.
- 4. El desvío o desvirtuación de la gestión de lo público.
- 5. Beneficio particular en detrimento de lo público.

d) Causas de las potenciales situaciones de corrupción:

- 1. No se realizan las gestiones necesarias para actualizar los sistemas de la División de Investigación.
- 2. No se realiza el seguimiento necesario de los casos pendientes de finiquito, en la de la División de Investigación.
- 3. Limitaciones para la contratación de nuevos funcionarios en la División de Investigación.

e) Consecuencias de las potenciales situaciones de corrupción:

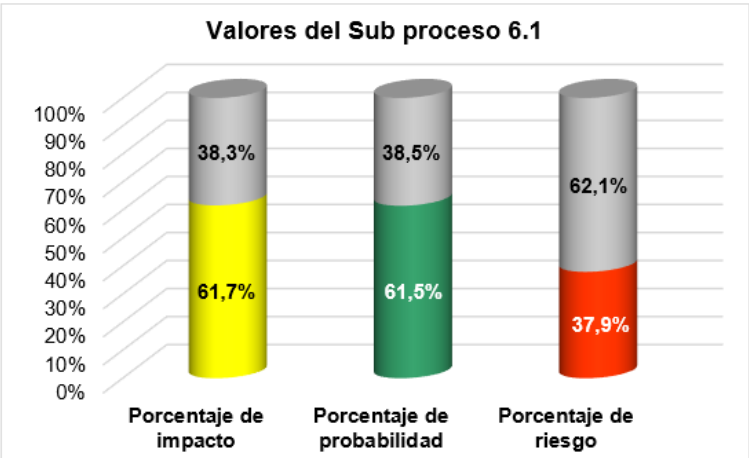
- 1. Insuficiente recaudación de impuestos a raíz de la evasión impositiva.
- 2. Violación de la seguridad del Estado.
- 3. Desprestigio de la institución.
- 4. Posibilidad de sanciones administrativas y /o penales para los intervinientes en los procesos.

f) Acciones para erradicar o mitigar los riesgos de corrupción:

- 1. Realizar las gestiones necesarias para que la totalidad de las liquidaciones LMAN y LPOS se realicen de forma electrónica.
- 2. Actualizar el Reglamento Interno y gestionar su homologación ante la SFP.

g) Valores obtenidos en este sub proceso:

Puntaje máximo de impacto =	180
Puntaje de impacto obtenido =	111
Porcentaje de impacto =	61,7%
Puntaje máximo de probabilidad =	13
Puntaje de probabilidad obtenido =	8
Porcentaje de probabilidad =	61,5%
Puntaje máximo de riesgo =	2.340
Puntaje de riesgo obtenido =	888
Porcentaje de riesgo =	37,9%



h) Comentarios:

No se presentaron evidencias de que el proceso “Fiscalización, control y seguridad de la cadena logística”, esté definido en el MECIP de la institución, como tampoco el sub proceso “Gestión de las contra liquidaciones”. Se trabajó con el equipo de contraparte asignado por la DNA en la definición del proceso y del sub proceso.

Sub proceso 7.1. Inteligencia Aduanera.

a) Objetivo:

Prevenir y detectar infracciones aduaneras que afecten el tráfico internacional de mercaderías, que impliquen prohibiciones y restricciones económicas y no económicas.

b) Responsabilidad sobre el sub proceso:

- ✓ Jefe/a del Dpto. de Observancia sobre el tráfico ilícito de sustancias (CAIA)
- ✓ Jefe/a del Dpto. de Observancia sobre Operaciones Financieras (CAIA)
- ✓ Jefe de la División de Inteligencia (COIA)

c) Posibles situaciones de corrupción:

Omitir los criterios de riesgo detectados por el analista, por incompetencia o a cambio de dádivas.

Las Posibles situaciones de corrupción implican:

1. La realización de acciones no permitidas
2. La omisión de acciones previstas.
3. Uso de poder o el acceso a información privilegiada.
4. El desvío o desvirtuación de la gestión de lo público.
5. Beneficio particular en detrimento de lo público.

d) Causas de las potenciales situaciones de corrupción:

1. No se cuenta con toda la información requerida o la misma no reúne los requisitos de calidad (CAIA / COIA).
2. No se accede a tiempo a la información requerida (CAIA / COIA).
3. No se cuenta con protocolos para la observación, elaboración de perfiles y control (CAIA / COIA).
4. La naturaleza de los procesos implica el relacionamiento interpersonal entre los actores involucrados (CAIA / COIA).
5. No se cuenta con la cantidad necesaria de funcionarios (CAIA / COIA).
6. No se cuenta con programas de capacitación para los funcionarios que se incorporan al área (CAIA / COIA).
7. Bajos salarios
8. Dificultad para cubrir cargos vacantes debido a los bajos salarios y escasos beneficios (CAIA / COIA).
9. Viáticos insuficientes (CAIA / COIA).
10. La dinámica del área (CAIA / COIA) no permite realizar las rendiciones de viáticos según lo establecido por el Estado.
11. Cultura proclive a la corrupción.
12. No se cuenta con la tecnología de apoyo para el desarrollo de los procesos (CAIA / COIA).

e) Consecuencias de las potenciales situaciones de corrupción:

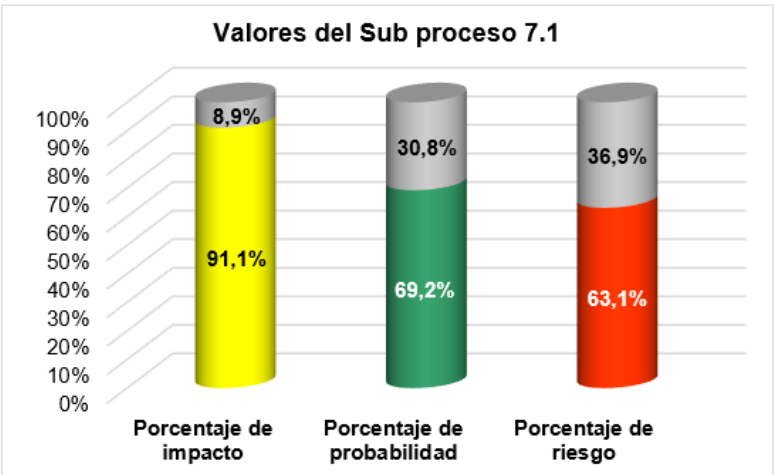
1. Insuficiente recaudación de impuestos a raíz de la evasión impositiva.
2. Violación de la seguridad del Estado.
3. Desprestigio de la institución.
4. Posibilidad de sanciones administrativas y /o penales para los intervinientes en los procesos.

f) Acciones para erradicar o mitigar los riesgos de corrupción:

1. Implementar programas de capacitación para los analistas de inteligencia, sobre el modo de obtener información aplicable a los procesos de control.
2. Implementar convenios de cooperación interinstitucional para el intercambio de información en tiempo real.
3. Desarrollar protocolos para las operaciones de observación, elaboración de perfiles y control.
4. Realizar estudios sobre las necesidades de incorporar tecnología de apoyo y su impacto en el resultado de las operaciones de control.
5. Gestionar la provisión de la tecnología de apoyo requerida para las operaciones de control.
6. Realizar estudios de plantilla para justificar la necesidad de incrementar la dotación de funcionarios asignados a los procesos de control.
7. Realizar estudios de valoración de cargos para efectuar los ajustes en los montos de los salarios.
8. Implementar actividades de concientización sobre el impacto de la corrupción en la institución y el país para los funcionarios de la DNA.
9. Propiciar acuerdos de cooperación inter institucional (MIC, SENACSA, SENAVE, DINAVISA, SENAD, DNA, MADES, INFONA, INAM, DIMABEL, entre otras) para la formalización de las actividades de importación y exportación.
10. Desarrollar programas de concientización y formación para actores interesados en formalizar actividades de importación y exportación.
11. Realizar estudios de las necesidades reales de viáticos en cada caso, para replantear las rendiciones correspondientes.
12. Realizar el lobby parlamentario para el pago de los pluses salariales por peligrosidad e insalubridad en el desempeño de las funciones (tasas por servicios prestados, servicios de guardia 24 horas).

g) **Valores obtenidos en este sub proceso:**

Puntaje máximo de impacto =	180
Puntaje de impacto obtenido =	164
Porcentaje de impacto =	91,1%
Puntaje máximo de probabilidad =	13
Puntaje de probabilidad obtenido =	9
Porcentaje de probabilidad =	69,2%
Puntaje máximo de riesgo =	2.340
Puntaje de riesgo obtenido =	1.476
Porcentaje de riesgo =	63,1%



h) **Comentarios:**

No se presentaron evidencias de que el proceso “Fiscalización, control y seguridad de la cadena logística”, esté definido en el MECIP de la institución, como tampoco el sub proceso “Inteligencia Aduanera”. Se trabajó con el equipo de contraparte asignado por la DNA en la definición del proceso y del sub proceso.

Sub proceso 8.1. Control y represión del ingreso / egreso ilícito de mercaderías.

a) **Objetivo:**

Realizar las tareas de control en zona primaria; operaciones de Patrulla, de Inteligencia, incursiones y acompañamiento en allanamientos en zona secundaria, así como la recepción y el tratamiento de denuncias, a fin de reprimir y evitar el ingreso o egreso ilícito de mercaderías.

b) **Responsabilidad sobre el sub proceso:**

- ✓ Jefe/a de División Resguardo
- ✓ Jefe/a de División Operativa de DETAVE
- ✓ Jefe/a del Dpto. de Observancia sobre el tráfico ilícito de sustancias (CAIA)
- ✓ Jefe/a del Dpto. de Observancia sobre operaciones sospechosas económicas y patrimoniales.

c) **Posibles situaciones de corrupción:**

1. Omitir los criterios de riesgo detectados por el analista, por incompetencia o a cambio de dádivas.
2. Hacer caso omiso a las denuncias sobre ilícitos a cambio de dádivas.
3. Dejar pasar el cargamento ilícito a cambio de dádivas.
4. Poner sobre aviso a los eventuales sospechosos pasibles de allanamiento sobre las operaciones previstas.

Las Posibles situaciones de corrupción implican:

1. La realización de acciones no permitidas
2. La omisión de acciones previstas.
3. Uso de poder o el acceso a información privilegiada.
4. El desvío o desvirtuación de la gestión de lo público.
5. Beneficio particular en detrimento de lo público.

d) **Causas de las potenciales situaciones de corrupción:**

1. No se accede a tiempo a la información requerida (CAIA / COIA).
2. No se cuenta con protocolos para la observación, elaboración de perfiles y control (CAIA / COIA).
3. Los procesos están supeditados al relacionamiento interpersonal entre los actores involucrados (CAIA / COIA).
4. No se cuenta con la cantidad necesaria de funcionarios (CAIA / COIA / DETAVE).
5. No se cuenta con programas de capacitación para los funcionarios que se incorporan al área (CAIA / COIA / DETAVE).
6. Los salarios no están acordes a las exigencias de las tareas y responsabilidades.

- 7. Dificultad para cubrir cargos vacantes debido a los bajos salarios y escasos beneficios (CAIA / COIA / DETAVE).
- 8. Viáticos insuficientes.
- 9. La dinámica del área no permite realizar las rendiciones de viáticos según lo establecido por el Estado (CAIA / COIA / DETAVE).
- 10. Cultura proclive a la corrupción.
- 11. No se cuenta con la tecnología de apoyo para el desarrollo de los procesos (CAIA / COIA / DETAVE).

e) Consecuencias de las potenciales situaciones de corrupción:

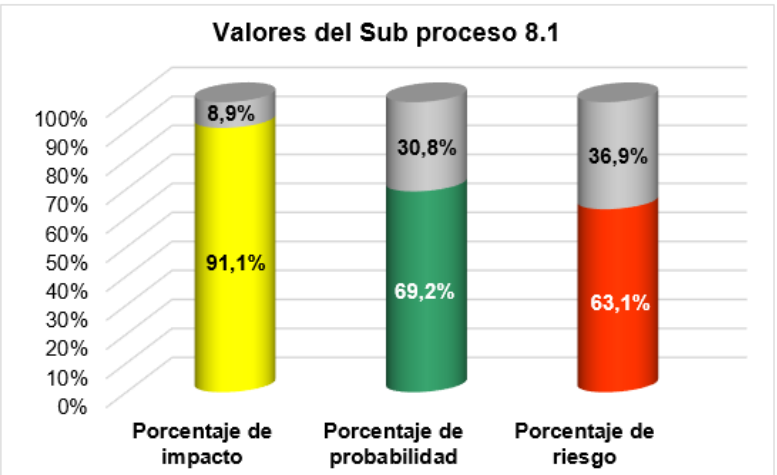
- 1. Insuficiente recaudación de impuestos a raíz de la evasión impositiva.
- 2. Violación de la seguridad del Estado.
- 3. Desprestigio de la institución.
- 4. Posibilidad de sanciones administrativas y /o penales para los intervinientes en los procesos.

f) Acciones para erradicar o mitigar los riesgos de corrupción:

- 1. Implementar programas de capacitación para los analistas de inteligencia, sobre el modo de obtener información aplicable a los procesos de control.
- 2. Implementar convenios de cooperación interinstitucional para el intercambio de información en tiempo real.
- 3. Desarrollar protocolos para las operaciones de observación, elaboración de perfiles y control.
- 4. Realizar estudios sobre el impacto de la incorporación de las tecnologías de apoyo en el mejoramiento de los resultados de las operaciones de control.
- 5. Gestionar la provisión de la tecnología de apoyo requerida para las operaciones de control.
- 6. Realizar estudios de plantilla que demuestren la necesidad de incrementar la dotación de funcionarios asignados a los procesos de control.
- 7. Realizar estudios de valoración de cargos para efectuar los ajustes salariales necesarios.
- 8. Implementar actividades de concientización sobre el impacto de la corrupción en la institución y el país para los funcionarios de la DNA.
- 9. Propiciar acuerdos de cooperación inter institucional (MIC, SENACSA, SENAVE, DINAVISA, SENAD, DNA, MADES, INFONA, INAM, DIMABEL, entre otras) para la formalización de las actividades de importación y exportación.
- 10. Desarrollar programas de concientización y formación para actores interesados en formalizar actividades de importación y exportación.
- 11. Realizar estudios de las necesidades reales de viáticos en cada caso, para replantear las rendiciones correspondientes.
- 12. Realizar el lobby parlamentario para el pago de pluses salariales por peligrosidad e insalubridad en el desempeño de las funciones (tasas por servicios prestados, servicios de guardia 24 horas).

g) Valores obtenidos en este sub proceso:

Puntaje máximo de impacto =	180
Puntaje de impacto obtenido =	164
Porcentaje de impacto =	91,1%
Puntaje máximo de probabilidad =	13
Puntaje de probabilidad obtenido =	9
Porcentaje de probabilidad =	69,2%
Puntaje máximo de riesgo =	2.340
Puntaje de riesgo obtenido =	1.476
Porcentaje de riesgo =	63,1%



h) Comentarios:

No se presentaron evidencias de que el proceso “Fiscalización, control y seguridad de la cadena logística”, esté definido en el MECIP de la institución, como tampoco el sub proceso “Control y represión del ingreso / egreso ilícito de mercaderías”. Se trabajó con el equipo de contraparte asignado por la DNA en la definición del proceso y del sub proceso.

4.3. Planificación de las acciones para mitigar los riesgos de corrupción

Nº	Acciones para erradicar o mitigar los riesgos de corrupción	Responsables	Inicio	Fin	Recursos necesarios	Presupuesto requerido	Condiciones previas	Eventuales contingencias
1	Gestionar la adquisición de tecnología de apoyo necesaria para el desarrollo de los procesos (escáneres móviles, de maleta, de vehículos y de contenedores; tablets; CC de TV en los puestos de control; cámaras personales, detector de metales, drones, analizador de sustancias químicas, kit anti contrabando).	• Coordinador CAIA • Jefe/a del Dpto. de Observancia sobre el Tráfico Ilícito de Sustancias • Jefe/a del Dpto. de Observancia sobre Operaciones Sospechosas Económicas y Patrimoniales.	01/07/2021	31/03/2022	a) 3 cámaras personales y/o móviles del tipo GO PRO para apoyo en los procedimientos de inteligencia y verificación física de mercaderías. b) 1 Dosímetro o pager para detecciones de radiaciones al momento de manipular objetos de dudosa naturaleza, cuyas condiciones no se encuentren permitidas y deban ser retenidas por el funcionario interviniente. c) 1 detector de Trazas para explosivos, Agentes Químicos y Químicos Tóxicos Industriales o Narcóticos, del tipo Sabre 5000 Smiths Detection, a fin identificar la naturaleza correcta de mercaderías cuyo tránsito se encuentre prohibido o regulado por la legislación aduanera. d) 1 kit de Inspección del tipo CT-30 anti contrabando (incluye fibra óptica, buster y accesorios), utilizan un emisor de radiación a rayos gamma de baja intensidad y un detector de centelleo para escanear vehículos u objetos en busca de contrabando oculto. e) 4 scanner móvil para detección del de sustancias ilícitas o mercaderías prohibidas. f) Binomio K9 (can detector)	a. Gs. 2.900.000 c/u. b. Gs. 390.600. c. Gs. 37.170.000 d. Gs. 28.350.000. e. USD 500.000 f. USD. 15.000 *Todos datos referenciales	Aprobación e inclusión en el Plan Anual de Contratación PAC (ejercicio fiscal 2021).	Recortes presupuestarios por motivos de pandemia o déficit presupuestario, cambios políticos que afecten a la máxima autoridad institucional modificando los planes de inversión.
2	Realizar estudios de valoración de cargos para efectuar los ajustes necesarios en los montos de los salarios.	Aplica CAIA						
3	Actualizar el Reglamento Interno y gestionar su homologación ante la SFP.	Aplica CAIA						
4	Implementar actividades de concientización sobre el impacto de la corrupción en la institución y el país para los funcionarios de la DNA.	Aplica CAIA						

5	Desarrollar programas de capacitación en: modo de obtener información aplicable a los procesos de control, para los analistas de inteligencia.	Aplica CAIA						
6	Desarrollar programas de concientización y formación para actores interesados en formalizar actividades de importación y exportación.	Aplica CAIA						
7	Desarrollar protocolos para las operaciones de observación, elaboración de perfiles y control.	- Coordinador CAIA - Jefe /a del Dpto. de Observancia sobre el tráfico ilícito de sustancias - Jefe/a del Dpto. de Observancia sobre operaciones sospechosas económicas y patrimoniales. (CAIA)	01/07/2021	31/03/2022	Recursos humanos y materiales institucionales	Sin costo	Dotación de personal idóneo (Según Manual de puestos y Perfiles) en cada cargo de modo a desarrollar los procedimientos y protocolos con miras a un escenario amplio de situaciones que podrían presentarse en el campo, que servirán de guía para cada operativo de inteligencia o verificación de mercaderías.	Escasez de Personal para la ocupación de cargos técnicos, con motivo de la mala distribución de funcionarios por dependencias
8	Gestionar el desarrollo de un nuevo sistema automatizado de registro y seguimiento de las fichas de investigación.							
9	Gestionar el desarrollo de un sistema informático para la notificación electrónica (evitar el uso de papel y el relacionamiento interpersonal con el importador).	Aplica CAIA						
10	Gestionar la ampliación del plantel de funcionarios para la gestión eficaz de las fichas de investigación.	Aplica CAIA						
11	Gestionar la ampliación presupuestaria tendiente al incremento salarial del personal y a la mejora en el desarrollo de las actividades (notificaciones a importadores asentados en el interior).	Aplica CAIA						

12	Implementar convenios de cooperación interinstitucional para el intercambio de información en tiempo real.	Coordinador CAIA/ Director Nacional de Aduanas	01/07/2021	31/03/2022	Funcionarios representantes de cada Institución afectada al convenio. Software (Sistemas Informáticos). Logística para la realización del evento	Sin costo	Convenios/Acuerdos Interinstitucionales. Solicitud de accesos a softwares para el intercambio de información en tiempo real	Software limitado o de poco soporte para la provisión inmediata de información requerida por la DNA.
13	Propiciar acuerdos de cooperación inter institucional (MIC, SENACSA, SENAVE, DINAVISA, SENAD, DNA, MADES, INFONA, INAM, DIMABEL, entre otras) para formalizar las actividades de importación / exportación.	Aplica CAIA						
14	Realizar el lobby parlamentario para el pago de plus salariales por peligrosidad e insalubridad en el desempeño de las funciones (tasas por servicios prestados, servicios de guardia 24 horas).	Aplica CAIA						
15	Realizar estudios de plantilla para incrementar la dotación de funcionarios asignados a los procesos de control.	- Coordinador CAIA - COIA - Jefe de Dpto. de Resguardo - Director de Talento Humano	01/07/2021	30/12/2021	Funcionarios de Nivel Jerárquico a fin de realizar el análisis correspondiente por área.	Sin costo	Conformación de Equipos de Trabajos (Orden de Servicio) para el análisis presupuestario en cuanto a inclusión de personal.	Presupuesto institucional insuficiente.
16	Realizar estudios sobre las necesidades de incorporar tecnología de apoyo y su impacto en el resultado de las operaciones de control.	- Coordinador CAIA - Jefe/a del Dpto. de Observancia sobre el Tráfico Ilícito de Sustancias - Jefe/a del Dpto. de Observancia sobre Operaciones Sospechosas Económicas y Patrimoniales.	01/07/2021	31/03/2022	Recursos Humanos Calificados e involucrados en los procesos de Control en Zona Primaria y Secundaria. Informes de Organismos Internacionales en relación a la operatividad de la Aduana paraguaya. Asistencia Técnica Internacional de países de la región que ya se encuentran implementando herramientas informáticas en los procesos de control. Sistema Informático SOFIA para la provisión de información. Logística para la realización de eventos.	Sin costo	Elaboración de cronogramas de trabajo y grupos vía Orden de Servicio / Circular aprobado por la máxima autoridad, para el seguimiento, análisis e informes correspondientes.	Recortes presupuestarios que afecten a la movilidad de funcionarios para el intercambio de experiencias o participación a eventos internacionales, cambios políticos que afecten a la máxima autoridad institucional modificando los planes de inversión.
17	Desarrollar instructivos para el ingreso de datos de las documentaciones en el sistema SOFIA para la oficialización del despacho aduanero.							

18	Desarrollar programas de capacitación en: Análisis de riesgo, Técnicas de perfil de riesgo, módulos del sistema informático aplicados al análisis y control de riesgos.	• Coordinador CAIA • Jefe/a del Dpto. de Observancia sobre el Tráfico Ilícito de Sustancias • Jefe/a del Dpto. de Observancia sobre Operaciones Sospechosas Económicas y Patrimoniales. • Director/a de Talento Humano • Coordinador/a Instituto Técnico Superior Aduanero ITSA.	01/07/2021	31/03/2022	Profesionales Docentes Agentes calificados con experiencia en la materia.	Gs. 1.400.000 para el desarrollo de cada curso (duración aproximada de 20 horas). * Monto referencial	Resolución por la que se aprueba el Programa Anual de Capacitación de la DNA, para Selección y Adquisición de Profesionales.	Insuficiencia de Recursos Institucionales.
19	Desarrollar programas de capacitación en: Control no intrusivo, técnicas de perfil de riesgo, módulos del sistema informático y protocolos de inspección, para funcionarios de la División de resguardo.	Aplica CAIA						
20	Desarrollar programas de capacitación para personal responsable de los procesos de re verificación.	Aplica CAIA						
21	Desarrollar un plan de dotación de personal para las dependencias de la institución.	Aplica CAIA						
22	Desarrollar una estrategia para evitar la migración del personal de la División de Resguardo a otras áreas de la institución.							
23	Designar como responsables de las auditorías de infraestructura de los puertos a personas imparciales no involucradas en los procesos.							
24	Establecer un sistema de sanciones por incumplimiento del proceso de ingreso de datos sobre las documentaciones en el sistema SOFIA, para la oficialización del despacho aduanero.							

25	Fortalecer los convenios con países vecinos para coordinar el acceso a datos de los sistemas informáticos (certificado de origen, despachos de exportación, etc.).							
26	Gestionar la adquisición de herramientas y equipos para el análisis de riesgo (computadoras de alta gama, impresoras, ancho de banda de internet, etc.)	Aplica CAIA						
27	Gestionar la Integración de los sistemas informáticos de gestión de depósitos de los puertos con los sistemas informáticos de la DNA.	Aplica CAIA						
28	Gestionar la realización electrónica de la totalidad de las liquidaciones LMAN y LPOS.							
29	Gestionar que la ejecución de las recomendaciones de las auditorías de infraestructura de puertos, este a cargo de terceros no involucrados en los procesos.							
30	Gestionar que la selección de los funcionarios contratados por el CDAP sea realizada por la Dirección de Talento Humano de la DNA.	Aplica CAIA						
31	Implementar medidas sancionatorias para los casos de actos de corrupción de funcionarios.	Aplica CAIA						
32	Realizar estudios de las necesidades reales de viáticos en cada caso, para replantear los procesos de rendiciones.	• Coordinador CAIA • COIA • Jefe de Dpto. de Fiscalización • Director de Administración y Finanzas • Director Nacional de Aduanas.	01/07/2021	30/12/2021	Recursos Humanos Institucionales. Servicios de Consultoría Externa.	A definir por medio de licitaciones públicas	Llamados a Concurso Público.	Insuficiencia de Recursos presupuestarios.
33	Realizar estudios sobre las necesidades reales de viáticos en cada caso, para replantear	Aplica CAIA						

	el modo de realizar las rendiciones.							
34	Realizar un análisis de la dotación de personal en la División de Resguardo, contemplando las desvinculaciones previstas por jubilación, así como la incorporación de personas de ambos sexos para cumplir con los requerimientos normativos para la inspección.	Aplica CAIA						
35	Revisar el perfil del cargo de fiscalizador para que las competencias consignadas correspondan a las necesidades reales de desempeño.	Aplica CAIA						
36	Revisar los métodos y herramientas empleados en la selección de fiscalizadores, para garantizar que sean detectadas las competencias requeridas por el cargo.	Aplica CAIA						
37	Aprobar el Plan de Carrera del Funcionario Aduanero.	Aplica CAIA						

V. Bibliografía

- ACEMOGLU, D., & ROBINSON, J. Why nations fail: The origins of power, prosperity, and poverty, Crown Business, 2012.
- AS/nZS 4360:2004 - Risk Management, Australia / Nueva Zelanda
- AZFAR, OMAR, STEVE KNACK, YOUNG LEE AND ANAND SWAMY, Gender and Corruption. - Center for Institutional Reform and the Informal Sector 232: 1- 31, 1999.
- BERTHIN, GERARDO, A PRACTICAL GUIDE TO SOCIAL AUDIT AS A PARTICIPATORY TOOL TO STRENGTHEN DEMOCRATIC GOVERNANCE, TRANSPARENCY, AND ACCOUNTABILITY. Panama: UNDP. 2011.
- BERTOT, J. C., JAEGER P. T., MUNSON, S., & GLAISYER, T. Social media technology and government transparency. Computer, (11), 53-59, 2010
- BIDERBOST, P. Y JIMÉNEZ, JIMENA, Experiences of impact assessment in development aid in Latin America. Miscelánea Comillas: Revista de Ciencias Humanas y Sociales, 74(144), 35-63, 2016.
- BIDERBOST, P. Competencias de Gestión: Monitoreo y Evaluación. Montevideo: - Banco Interamericano de Desarrollo (Toolkit Digital).,2016.
- BLUHM, WILLIAM T. AND ROBERT A. HEINEMAN, Ethics and Public Policy: Method and Cases. Upper Saddle River NJ: Pearson Prentice Hall, 2007.
- BOEHM, F. Mapas de Riesgos de Corrupción Institucionales. Talleres de Elaboración (Material pedagógico), 2015.
- CANDELAS, L. R. S. Responsabilidad ética y propaganda política. La ética y el derecho de la información en los tiempos del post periodismo (pp. 579-592). Fundación
- CASAL A., El buen gobierno corporativo y los Códigos de Buena Conducta, en Contabilidad y administración, Septiembre 2005.
- CASAL A., El sistema de gestión de riesgos, en D&G Profesional y Empresario, Vol. septiembre 2005.
- CEJUDO, GUILLERMO, AND ALEJANDRA RÍOS-CÁZARES (Eds.) ACCESS TO PUBLIC INFORMATION IN CENTRAL AMERICA AND MEXICO: ASSESSMENT AND RECOMMENDATIONS. Panamá: UNDP REGIONAL CENTRE PANAMA 2011.
- CORTINA, A. No hay política legítima sin ética, ni ética realizada sin política. Temas para el debate, (109), 21-23, 2003.
- COSO, Enterprise Risk Management - Integrated Framework, 2004.
- COSO, Internal Control - Integrated Framework, 2013.
- DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Mapas de Riesgos, aproximación técnica y práctica al estudio e identificación de riesgos de corrupción, Bogotá, 1998.
- DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Proyectos de Moralización de la Administración Pública Colombiana. Riesgos de la Administración Pública. Bogotá, 2000
- DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. 2011. Guía para la Administración del Riesgo, 2011
- DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano – MECI, 2014.
- DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA PRESIDENCIA. Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Bogotá, 2012.
- DEPARTAMENTO DE LA FUNCION PÚBLICA. Guía para la Administración del Riesgo. Bogotá: Presidencia de la República, 2011.
- EMMERICH, G. Transparencia, rendición de cuentas, responsabilidad gubernamental y participación ciudadana. En Polis. Investigación y análisis sociopolítico y psicosocial, (2), 67-90, 2004.
- Estándar de Australia y Nueva Zelanda sobre administración de riesgos: AS/NZ: 4360 y del Modelo de gestión del riesgo de corrupción, lavado de activos y financiación del terrorismo.
- EWINS, P. Mapping the Risks of Corruption in Humanitarian Action. Londres: Overseas Development Institute and Management Accounting for NGOs (MANGO), 2006.
- FOX, J. Government transparency and policymaking. Public choice, 131(1-2), 23-44, 2007.
- GIL, R. M. S. (2012). El análisis " DAFO" aplicado a la intervención en casos de personas en situación de exclusión social. Documentos de trabajo social: Revista de trabajo y acción social, (51), 469-487, 2012.
- GOBIERNO DE COLOMBIA. Metodología para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Bogotá, 2012.
- GOETZ, ANNE-MARIE. 2003. Political Cleaners: How Women are the New Anti-Corruption Force. Does the Evidence Wash? Anti-Corruption Resource Centre, 2003.

- Grau, N. C. (2006). La transparencia en la gestión pública: ¿cómo construirle viabilidad? Estado, gobierno, gestión pública: Revista Chilena de Administración Pública, (8), 22-44, 2006.
- GRUENBERG, CHRISTIAN. Corruption and human rights: integrating human rights into the anti-corruption agenda. International Council on Human Rights Policy, 2009.
- INDIJ, DAMIAN, AND M. HANTKE DOMAS. Mapeo sobre Integridad del Agua en América Latina. Estocolmo: WGF SIWI, LA-WETnet, Cap-Net PNUD, 2013.
- I SO 31000:2009 Risk management - Principles and guidelines
- ISO/IEC 31010:2009 Risk management - Risk assessment techniques
- JONHSON, JESPER, Theories of change in anti-corruption work. Anti-Corruption Resource Centre, 2012.
- JUNE, RAYMOND, AFROZA CHOWDHURY, NATHANIEL HELLER, AND JONATHAN WERVE, A Users' Guide to Measuring Corruption. Oslo: UNDP Oslo Governance Centre, 2008.
- KLIKSBURG, B. Hacia una nueva visión de la política social en América Latina: desmontando mitos. Sociedad y Economía, (3), 77-105, 2011.
- KOCHI, S. Diseñando convenciones para combatir la corrupción: La OCDE y La OEA a través de la teoría de las Relaciones Internacionales. América Latina Hoy, 31, 11.LL. ENFOQUES, 2002.
- Manual Conceptual MECIP, v.1, Paraguay
- Manual de Implementación MECIP, v.1, Paraguay
- Norma ISO 31.000:2018 "Gestión de Riesgos"
- OCDE (2005). Statistics, Knowledge and Policy Key Indicators to Inform Decision Making: Key Indicators to Inform Decision Making. OCDE: Paris, 2005.
- OCDE, Recomendación sobre Integridad Pública 26 de enero de 2017.
- OECD. Statistics, Knowledge and Policy Key Indicators to Inform Decision Making: Key Indicators to Inform Decision Making. OECD Publishing, 2005.
- OLAF, The OLAF report 2013. Luxembourg, Publications Office of the European Union, COMISION EUROPEA, 2013 Anexo: España, Informe de lucha contra
- PASCALE, R., Decisiones Financieras, Ed. Macchi, 1998
- Public Consultation on the Draft Risk-Based Approach Guidance for Accountants, 2018
- Secretaria de Transparencia, Guía para la gestión del riesgo de corrupción. Bogotá: Presidencia de la República, 2015.
- SIGEM, Mapas de riesgo del sector público Nacional, 2018, Argentina.
- SZLAIFSZTEIN, F. Guía Práctica: Administración de riesgos y determinación de controles. Asunción: USAID y CEAMSO, 2016
- United Nations Development Programme. 2011. Illicit financial flows from the Least developed Countries: 1990-2008. New York: Bureau for Development Policy, UNDP.
- United Nations Development Programme. 2011. Practitioners' Guide to Capacity Assessment of Anti-Corruption Agencies. New York: Bureau for Development Policy, UNDP.
- United Nations Development Programme. 2012. Seeing Beyond the State: Grassroots Women's Perspectives on Corruption and Anti-Corruption. New York: Bureau for Development Policy.
- United Nations Methodologies, including evidence-based approaches, for assessing areas of special vulnerability to corruption in the public and private sectors. Conference of the States Parties to the United Nations Convention against Corruption, 2010.

VI. Anexos

6.1. Marco normativo referencial para los Mapas de Riesgo de Corrupción

En noviembre de 2018 se presentaron 12 proyectos de ley ante el Congreso de Paraguay con la finalidad de que contribuyera a mejorar y afianzar el marco legal contra la corrupción en ese país a continuación se detallan los mismos:

- 1) Modificación de disposiciones de la Ley 1.160/97 “Código Penal”, tipificando los hechos punibles de: comiso especial de valor sustitutivo, orden posterior de comiso, orden autónoma de comiso, lavado de activos, manipulación de mercados, cohecho privado y soborno privado.
- 2) Modificación del artículo 3 de la Ley 5.895/17 “que establece reglas de transparencia en el régimen de las sociedades constituidas por acciones”, para extender el plazo para canjear las acciones al portador por acciones nominativas hasta el 1 de octubre de 2019, y establecer nuevas sanciones por incumplimiento.
- 3) Modificación del artículo 46 de la Ley 5.876/17 “De administración de bienes incautados y comisados”, para reorganizar la forma en que deben distribuirse los bienes incautados y decomisados.
- 4) Que crea la Secretaría de Inteligencia Financiera y establece el Sistema de Prevención y Mitigación de Riesgos de Realización de Actos Destinados al Lavado de Activos, modificando la Ley 1.015/97 “De Prevención de Lavado de Dinero y Activos”.
- 5) Por la cual se crea el procedimiento especial para la aplicación del comiso, el comiso especial, el comiso autónomo y la privación de beneficios y ganancias.
- 6) Que crea el Registro de Beneficiarios Finales de la República del Paraguay, para dejar constancia de los beneficiarios finales de las personas jurídicas en Paraguay.
- 7) Por la cual se modifican los artículos 1, 2 y 3 de la Ley 4.024/10 que castiga los hechos punibles de terrorismo, asociación terrorista y financiamiento del terrorismo, modificando las figuras penales y aumentando las penas, e incorporando los hechos punibles de reclutamiento y adoctrinamiento, combatiente terrorista en el extranjero y apología del terrorismo.
- 8) Por la cual se modifica la Ley 4.503/11 de inmovilización de fondos o activos financieros, incluyendo entre otras cosas: un detalle de actividades sospechosas vinculadas al financiamiento del terrorismo, la proliferación de armas de destrucción masiva, actos de terrorismo o asociación terrorista; la obligación de los sujetos obligados por las leyes de prevención de lavado de dinero de inmovilizar los activos vinculados a estas actividades cuando tengan conocimiento que están en su poder; y la forma de ratificar judicialmente esa medida.
- 9) Que previene, tipifica y sanciona los hechos punibles de cohecho transnacional y soborno transnacional.
- 10) Por la cual se establece el procedimiento para la recepción y difusión de las listas de sanciones emitidas por el Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas, así como la inclusión y exclusión de personas físicas o jurídicas.
- 11) Por la cual se crean juzgados penales de garantías, de ejecución penal, tribunales de sentencia, tribunales de apelación penal y agentes fiscales especializados en lavado de dinero, narcotráfico, secuestro, financiamiento del terrorismo, corrupción, crimen organizado.
- 12) Por la cual se deroga el artículo 3 de la Ley 4.673/12, suprimiendo la prejudicialidad en los hechos punibles vinculados a asuntos tributarios.

Convención Interamericana Contra la Corrupción	Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción	Objetivos de Desarrollo Sostenible	Plan Nacional de Desarrollo (PND) Paraguay 2030	Plan Nacional de Integridad Transparencia y Anticorrupción 2021-2025
Art. I – Definiciones: Para los fines de esta Convención, se entiende por: a) <u>Función pública</u>, toda actividad temporal o permanente, remunerada u honoraria, realizada por una persona natural en nombre o al servicio del Estado o de sus entidades, en cualquiera de sus niveles jerárquicos. b) <u>Funcionario público</u>, “Oficial Gubernamental” o “Servidor público”, cualquier funcionario o empleado del Estado o sus entidades, incluidos los... seleccionados, designados o electos para desempeñar actividades... en nombre o al servicio del Estado, en todos sus niveles jerárquicos. c) <u>Bienes</u>, los activos de cualquier tipo, muebles o inmuebles, tangibles o intangibles, y los documentos o instrumentos legales que acrediten, intenten probar o se refieran a la propiedad u otros derechos sobre dichos activos. Art. II – Propósitos Los propósitos de la presente Convención son: 1. Promover y fortalecer el desarrollo, por cada Estado Parte (EP), de mecanismos para prevenir, detectar, sancionar y erradicar la corrupción; y 2. Promover, facilitar y regular la cooperación entre los EP a fin de asegurar la eficacia de las medidas y acciones para prevenir, detectar, sancionar y erradicar los actos de corrupción en el ejercicio de las funciones públicas y los actos de corrupción específicamente vinculados con tal ejercicio. Artículo III - Medidas preventivas A los fines expuestos en el Art. II de esta Convención, los EP convienen en ... la aplicabilidad de medidas, en sus propios sistemas institucionales, destinadas a crear, mantener y fortalecer: 1. Normas de conducta para el correcto, honorable y adecuado cumplimiento de las funciones públicas. Estas normas deberán orientarse a prevenir conflictos de intereses y asegurar la preservación y uso adecuado de los recursos asignados a los funcionarios públicos en el desempeño de sus funciones. Establecerán también las medidas y sistemas que exijan a los funcionarios públicos informar a las autoridades competentes sobre	Art. 2. Definiciones: A los efectos de la presente Convención: a) Por “funcionario público” se entenderá: i) toda persona que ocupe un cargo legislativo, ejecutivo, administrativo o judicial de un Estado Parte (EP), ya sea designado o elegido, permanente o temporal, remunerado u honorario, sea cual sea su antigüedad en el cargo; ii) toda otra persona que desempeñe una función pública, incluso para un organismo público o una empresa pública, o que preste un servicio público, según se defina en el derecho interno del EP y se aplique en la esfera pertinente del ordenamiento jurídico de ese EP; iii) toda otra persona definida como “funcionario público” en el derecho interno de un EP. No obstante, a efectos de algunas medidas específicas incluidas en el cap. II de esta Convención, podrá entenderse por “funcionario público” toda persona que desempeñe una función pública o preste servicio público según se defina en el derecho interno del EP y se aplique en la esfera pertinente del ordenamiento jurídico de ese Estado Parte; b) Por “funcionario público extranjero” ...toda persona que ocupe un cargo legislativo, ejecutivo, administrativo o judicial de un país extranjero, designado o elegido; y toda persona que ejerza una función pública para un país extranjero, incluso para un organismo público o una empresa pública; c) Por “funcionario de una organización internacional pública” se entenderá... empleado... o... persona que tal organización haya autorizado a actuar en su nombre; d) Por “bienes” se entenderá los activos de cualquier tipo, corporales o incorporeales, muebles o inmuebles, tangibles o intangibles y los documentos o instrumentos legales que acrediten la propiedad u otros derechos sobre dichos activos; e) Por “producto del delito” se entenderá los bienes de cualquier índole derivados u obtenidos directa o indirectamente de la comisión de un delito; f) Por “embargo preventivo” o “incautación” se entenderá la prohibición temporal de transferir, convertir, enajenar o trasladar bienes, o de asumir la custodia o el control temporales de bienes sobre la base de una orden de un tribunal u otra autoridad competente; g) Por “decomiso” se entenderá la privación con carácter definitivo de bienes por orden de un tribunal u otra autoridad competente; h) Por “delito determinante” se entenderá todo delito del que se derive un producto que pueda pasar a constituir materia de un delito definido en el artículo 23 de la presente Convención;	Objetivo 16: Paz, justicia e instituciones sólidas Sin paz, estabilidad, derechos humanos y gobernabilidad efectiva basada en el Estado de derecho, no es posible alcanzar el desarrollo sostenible. ... De ninguna manera se trata de algo inevitable y debe ser abordado... Los Objetivos de Desarrollo Sostenible buscan reducir sustancialmente todas las formas de violencia y trabajan con los gobiernos y las comunidades para encontrar soluciones duraderas a los conflictos e inseguridad. El fortalecimiento del Estado de derecho y la promoción de los derechos humanos es fundamental en este proceso, así como la reducción del flujo de armas ilícitas y la consolidación de la participación de los países en desarrollo en las instituciones de gobernabilidad mundial. Metas del objetivo 16 16.4. De aquí a 2030, reducir significativamente las corrientes financieras y de armas ilícitas, fortalecer la recuperación y	Línea transversal 2: Gestión pública transparente y eficiente. 1.2.4. Administración pública El Estado deberá avanzar hacia un proceso de modernización de la gestión pública, simplificación de trámites burocráticos, mejoramiento de los procesos de incorporación a la función pública basado en méritos y aptitudes, y de implementación de un modelo de gestión basado en resultados... Se basará así en las siguientes líneas de acción: 1. Modernización integral a través de una revisión y optimización continua de los mecanismos de planificación y organización de las políticas públicas con el fin de optimizar el gasto del gobierno nacional, garantizando el seguimiento y evaluación de los programas públicos. 2. Mejora del Servicio Civil y Carrera Administrativa, para lograr consolidar un sistema basado en el mérito. 3. Simplificación administrativa que reduzca el número de trámites y que permita la gestión integrada de servicios, el diseño de procesos más eficientes que garanticen la transparencia y eficiencia de los actos públicos.	EJE 4: Marco de control en las compras públicas y en los sistemas de control interno y de riesgos. Objetivo 4.4: Fortalecer el análisis de gestión de riesgo y los sistemas de control interno. Acción 4.4.1: Incorporación orgánica de la gestión de riesgo de corrupción al Modelo Estándar de Control Interno del Paraguay (MECIP) por parte de la Auditoría General del Poder Ejecutivo y la Contraloría General de la República, utilizando como apoyo la guía de administración de riesgos para la elaboración de mapas de riesgos de corrupción de la SENAC. Acción 4.4.2: Fortalecimiento de las capacidades institucionales de respuesta preventiva a la corrupción en instituciones estratégicas encargadas de la administración de recursos esenciales, el combate al crimen organizado, contrabando, la evasión tributaria, el lavado de activos y el financiamiento al terrorismo, a través del seguimiento focalizado a la implementación efectiva de la gestión de riesgos y las políticas de promoción de integridad institucional.

los actos de corrupción en la función pública de los que tengan conocimiento. ... 2. Mecanismos para hacer efectivo el cumplimiento de dichas normas de conducta. 3. Instrucciones al personal de las entidades públicas, que aseguren la... comprensión de sus responsabilidades y las normas éticas que rigen sus actividades. 4. Sistemas para declaración de ingresos, activos y pasivos por parte de personas que desempeñan funciones públicas en los cargos que establezca la ley y para la publicación de tales declaraciones cuando corresponda. 5. Sistemas para la contratación de funcionarios públicos y la adquisición de bienes y servicios por parte del Estado que aseguren la publicidad, equidad y eficiencia de tales sistemas. 6. Sistemas adecuados para recaudar y controlar los ingresos del Estado, que impidan la corrupción. 7. Leyes que eliminen beneficios tributarios a... persona o sociedad que efectúe asignaciones violando la legislación contra la corrupción de los EP. 8. Sistemas para proteger a funcionarios públicos y ciudadanos que denuncien... actos de corrupción, incluyendo la protección de su identidad, conforme a su Constitución y principios fundamentales de su ordenamiento jurídico interno. 9. Órganos de control superior, para desarrollar mecanismos modernos para prevenir, detectar, sancionar y erradicar las prácticas corruptas. 10. Medidas que impidan el soborno de funcionarios públicos nacionales y extranjeros, tales como mecanismos para asegurar que las sociedades mercantiles y otros tipos de asociaciones mantengan registros que reflejen con exactitud y ... detalle la adquisición y enajenación de activos, y que establezcan... controles contables internos que permitan... detectar actos de corrupción. 11. Mecanismos para estimular la participación de la sociedad civil (SC) y de las organizaciones no gubernamentales en los esfuerzos destinados a prevenir la corrupción. 12. El estudio de... medidas de prevención que tomen en cuenta la relación entre una remuneración equitativa y la probidad en el servicio público. Art. VI - Actos de corrupción 1. La presente Convención es aplicable a los siguientes actos de corrupción: a. Requerimiento o aceptación directa o indirecta, por un funcionario público..., de cualquier objeto de valor pecuniario u otros beneficios como dádivas, favores, promesas o ventajas para sí mismo o para otra	i) Por "entrega vigilada" se entenderá la técnica consistente en permitir que remesas ilícitas o sospechosas salgan del territorio de uno o más Estados, lo atraviesen o entren en él, con el conocimiento y bajo la supervisión de sus autoridades competentes, con el fin de investigar un delito e identificar a las personas involucradas en su comisión. Capítulo III Penalización y aplicación de la ley Art. 15. Soborno de funcionarios públicos nacionales Cada EP adoptará medidas... para tipificar como delito...: a) La promesa, ofrecimiento o concesión a un funcionario público, en forma directa o indirecta, de un beneficio indebido que redunde en su provecho o en el de otra persona o entidad con el fin de que ... actúe o se abstenga de actuar en el cumplimiento de sus funciones oficiales; b) La solicitud o aceptación por un funcionario público, en forma directa o indirecta, de un beneficio indebido que redunde en su provecho o en el de otra persona o entidad con el fin de que ... actúe o se abstenga de actuar en el cumplimiento de sus funciones oficiales. Art. 16. Soborno de funcionarios públicos extranjeros y de funcionarios de organizaciones internacionales públicas 1. Cada EP adoptará medidas ... para tipificar como delito... la promesa, ofrecimiento o concesión... directa o indirecta, a un funcionario público extranjero o ... de una organización internacional pública, de un beneficio indebido que redunde en su provecho o en el de otra persona o entidad con el fin de que ... actúe o se abstenga de actuar en el ejercicio de sus funciones oficiales para obtener o mantener alguna transacción comercial u otro beneficio indebido en relación con la realización de actividades comerciales internacionales. 2. Cada EP considerará la posibilidad de adoptar medidas ... para tipificar como delito... la solicitud o aceptación por un funcionario público extranjero o ... de una organización internacional pública, en forma directa o indirecta, de un beneficio indebido que redunde en su provecho o en el de otra persona o entidad, con el fin de que ... actúe o se abstenga de actuar en el ejercicio de sus funciones... Art. 17. Malversación o peculado, apropiación indebida u otras formas de desviación de bienes por un funcionario público. Cada EP adoptará medidas ... para tipificar como delito... la malversación o el peculado, la apropiación indebida u otras formas de desviación por un funcionario público, en beneficio propio o de terceros u otras entidades, de bienes, fondos o títulos públicos o privados o cualquier otra cosa de valor que se le hayan confiado ... en virtud de su cargo. Art. 18. Tráfico de influencias	devolución de los activos robados y luchar contra todas las formas de delincuencia organizada. 16.5. Reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas. 16.6. Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas.	4. Mejora de la calidad de los servicios públicos y de la satisfacción de usuarios y beneficiarios a través de iniciativas como los acuerdos de gestión, Premio a la Calidad en el Sector Público, entre otros. 5. Evaluación de la gestión a través de una agenda nacional de evaluación y rendición de cuentas. 6. Mejora del sistema nacional de estadísticas con participación interinstitucional y facilitar el acceso a la información pública. 7. Mejora del sistema integrado de administración financiera y del control interno de las instituciones y empresas públicas.	
---	--	--	--	--

persona o entidad a cambio de la realización u omisión de cualquier acto en el ejercicio de sus funciones públicas; b. Ofrecimiento u otorgamiento, de forma directa o indirecta, a un funcionario público..., de cualquier objeto de valor pecuniario u otros beneficios como dádivas, favores, promesas o ventajas para el funcionario u otra persona o entidad a cambio de realizar u omitir cualquier acto en ejercicio de sus funciones públicas; c. La realización por parte de un funcionario público... de cualquier acto u omisión en el ejercicio de sus funciones, para obtener beneficios ilícitos para sí mismo o un tercero; d. Aprovechamiento doloso u ocultación de bienes provenientes de cualesquiera de los actos a los que se refiere el presente artículo; y e. La participación como autor, coautor, instigador, cómplice, encubridor o en cualquier otra forma en la comisión, tentativa de comisión, asociación o confabulación para la comisión de cualquiera de los actos a los que se refiere el presente artículo. 2. La presente Convención también será aplicable, de mutuo acuerdo entre dos o más EP, en relación con cualquier otro acto de corrupción no contemplado en ella. Art. VIII - Soborno transnacional Con sujeción a su Constitución y a los principios fundamentales de su ordenamiento jurídico, cada EP prohibirá y sancionará el acto de ofrecer u otorgar a un funcionario público de otro Estado, directa o indirectamente, por parte de sus nacionales, personas con residencia habitual en su territorio y empresas domiciliadas en él, cualquier objeto de valor pecuniario u otros beneficios, como dádivas, favores, promesas o ventajas, a cambio de que dicho funcionario realice u omita cualquier acto, en el ejercicio de sus funciones, relacionado con una transacción de naturaleza económica o comercial. Entre aquellos EP que hayan tipificado el delito de soborno transnacional, éste será considerado un acto de corrupción para... esta Convención. Aquel Estado Parte que no haya tipificado el soborno transnacional brindará la asistencia y cooperación previstas en esta Convención, en relación con este delito, en la medida en que sus leyes lo permitan. Art. IX - Enriquecimiento ilícito Con sujeción a su Constitución y a los principios fundamentales de su ordenamiento jurídico, los EP que aún	Cada EP considerará ... adoptar medidas para tipificar como delito, cuando se cometan intencionalmente: a) La promesa, ofrecimiento o concesión a un fun. público o cualquier persona, en forma directa o indirecta, de un beneficio indebido con el fin de que el fun. público o la persona abuse de su influencia real o supuesta para obtener de una administración ... del Estado ... un beneficio indebido que redunde en provecho del instigador ... o de cualquier otra persona; b) La solicitud o aceptación por un funcionario público o cualquier persona, en forma directa o indirecta, de un beneficio indebido que redunde en su provecho o el de otra persona con el fin de que el funcionario o la persona abuse de su influencia real o supuesta para obtener de una administración ... del Estado un beneficio indebido. Art. 19. Abuso de funciones Cada EP considerará ... adoptar medidas ... para tipificar como delito... el abuso ... del cargo, es decir, realización u omisión de un acto, en violación de la ley, por parte de un funcionario público..., con el fin de obtener un beneficio ... para sí mismo, para otra persona o entidad. Art. 20. Enriquecimiento ilícito ...cada EP considerará ... adoptar medidas ... para tipificar como delito..., el enriquecimiento ilícito, ...el incremento significativo del patrimonio de un funcionario respecto de sus ingresos legítimos que no pueda ser ... justificado por él. Art. 21. Soborno en el sector privado Cada EP considerará ... adoptar medidas ... para tipificar como delito, cuando se cometan... en el curso de actividades económicas, financieras o comerciales: a) promesa, ofrecimiento o concesión... directa o indirecta a una persona que cumpla cualquier función en una entidad del sector privado, de un beneficio indebido que redunde en su provecho o en el de otra persona, con el fin de que, ... actúe o se abstenga de actuar; b) La solicitud o aceptación, en forma directa o indirecta, por una persona que cumpla cualquier función en una entidad del sector privado, ... de un beneficio indebido que redunde en su propio provecho o en el de otra persona, con el fin de que, ... actúe o se abstenga de actuar. Art. 22. Malversación o peculado de bienes en el sector privado Cada EP considerará ... adoptar medidas ... para tipificar como delito, cuando se cometan en el curso de actividades económicas, financieras o comerciales, la malversación o el peculado, por una persona que cumpla cualquier función en una entidad del sector privado, de cualesquiera bienes, fondos o títulos privados o de cualquier cosa de valor que se le hayan confiado ... por razón de su cargo.			
--	--	--	--	--

no lo hayan hecho adoptarán las medidas necesarias para tipificar en su legislación como delito, el incremento del patrimonio de un funcionario público con significativo exceso respecto de sus ingresos legítimos durante el ejercicio de sus funciones y que no pueda ser razonablemente justificado por él. Entre aquellos EP que hayan tipificado el delito de enriquecimiento ilícito, éste será considerado un acto de corrupción para los propósitos de esta Convención. Aquel EP que no haya tipificado el enriquecimiento ilícito brindará la asistencia y cooperación previstas en esta Convención, en relación con este delito, en la medida en que sus leyes lo permitan. Art. XI - Desarrollo progresivo 1. A fines de impulsar el desarrollo y la armonización de las legislaciones nacionales y la consecución de los objetivos de esta Convención, los EP ...se obligan a considerar la tipificación en sus legislaciones de las siguientes conductas: a. Aprovechamiento indebido en beneficio propio o de un tercero, por parte de un funcionario público... de cualquier... información reservada o privilegiada de la cual ha tenido conocimiento en razón... de la función desempeñada. b. Uso o aprovechamiento indebido en beneficio propio o de tercero, por parte de un funcionario público... de cualquier tipo de bienes del Estado, de empresas o instituciones en que tenga parte, a los cuales ha tenido acceso en razón... de la función desempeñada. c. Toda acción u omisión efectuada por cualquier persona que, por sí misma o por persona interpuesta o actuando como intermediaria, procure la adopción, por parte de la autoridad pública, de una decisión en virtud de la cual obtenga ilícitamente para sí u otra persona, cualquier beneficio o provecho, haya o no detrimento del patrimonio del Estado. d. La desviación ajena a su objeto que, para beneficio propio o de terceros, hagan los funcionarios públicos, de bienes muebles o inmuebles, dinero o valores, pertenecientes al Estado, a un organismo descentralizado o a un particular, que los hubieran percibido por razón de su cargo, en administración, depósito o por otra causa. 2. Entre aquellos EP que hayan tipificado estos delitos, éstos serán considerados actos de corrupción a los propósitos de esta Convención. 3. Aquellos EP que no hayan tipificado los delitos descritos en este art. brindarán la asistencia y cooperación	Art. 23. Blanqueo del producto del delito 1. Cada EP adoptará, ... medidas ... para tipificar como delito, cuando se cometan intencionalmente: a) i. La conversión o transferencia de bienes, a sabiendas que ... son producto del delito, con propósito de ocultar o disimular el origen ilícito... o ayudar a cualquier persona involucrada en la comisión del delito ... a eludir las consecuencias jurídicas... ii. ocultación o disimulación de la verdadera naturaleza, origen, ubicación, disposición, movimiento o propiedad de bienes o del legítimo derecho a éstos, a sabiendas de que ... son producto del delito; b) i. La adquisición, posesión o utilización de bienes, a sabiendas ... que son producto del delito; ii. participación en la comisión de ... delitos tipificados en el presente art., así como asociación y confabulación para cometerlos, tentativa de cometerlos y la ayuda, incitación, facilitación y asesoramiento p/ su comisión. 2. Para fines de aplicación... del párrafo 1 de este art.: a) Cada EP velará por aplicar el párrafo 1 de este art. a la gama más amplia posible de delitos determinantes; b) Cada EP incluirá como delitos determinantes, como mínimo, una amplia gama de delitos tipificados en la presente Convención; c) A efectos del apartado b) supra, entre los delitos determinantes se incluirán los cometidos dentro y fuera de la jurisdicción del EP interesado. No obstante, los delitos cometidos fuera de la jurisdicción de un EP constituirán delito determinante siempre y cuando el acto ... sea delito con arreglo al derecho interno del EP en que se haya cometido y constituyese ... delito con arreglo al derecho interno del EP que aplique ... el presente artículo si el delito se hubiese cometido allí; d) Cada EP proporcionará al Secretario General de las NN. UU. una copia de sus leyes destinadas a dar aplicación a este art. y de cualquier enmienda ulterior que se haga a tales leyes o una descripción de ésta; e) Si así lo requieren los principios ... del derecho interno de un EP, podrá disponerse que los delitos enunciados en el párrafo 1 de este artículo no se aplican a personas que hayan cometido el delito determinante. Art. 24. Encubrimiento ... cada EP considerará ... adoptar las medidas... para tipificar como delito, ... la retención continua de bienes a sabiendas de que ... son producto de cualesquiera de los delitos tipificados en la presente Convención. Art. 25. Obstrucción de la justicia Cada EP adoptará medidas ... para tipificar como delito ...: a) El uso de fuerza física, amenazas o intimidación, o la promesa, ofrecimiento o concesión de un beneficio indebido para inducir a			
---	--	--	--	--

previstas en esta Convención en relación con ellos, en la medida en que sus leyes lo permitan. Art. XII - Efectos sobre el patrimonio del Estado Para la aplicación de esta Convención, no será necesario que los actos de corrupción descritos en la misma produzcan perjuicio patrimonial al Estado. Art. XIV - Asistencia y cooperación 1. Los EP se prestarán la más amplia asistencia recíproca, de conformidad con sus leyes y los tratados aplicables, dando curso a las solicitudes emanadas de las autoridades que, de acuerdo con su derecho interno, tengan facultades para la investigación o juzgamiento de los actos de corrupción descritos en esta Convención, a fines de la obtención de pruebas y la realización de otros actos necesarios para facilitar los procesos y actuaciones referentes a la investigación o juzgamiento de actos de corrupción. 2. Asimismo, los EP se prestarán la más amplia cooperación técnica mutua sobre las formas y métodos más efectivos para prevenir, detectar, investigar y sancionar los actos de corrupción. Con tal propósito, propiciarán el intercambio de experiencias por medio de acuerdos y reuniones entre los órganos e instituciones competentes y otorgarán especial atención a las formas y métodos de participación ciudadana en la lucha contra la corrupción. Art. XV - Medidas sobre bienes 1. Conforme las legislaciones nacionales aplicables y los tratados pertinentes u otros acuerdos... en vigencia entre ellos, los EP se prestarán ...la más amplia asistencia ...en la identificación, rastreo, la inmovilización, confiscación y el decomiso de bienes obtenidos o derivados de la comisión de los delitos tipificados en esta Convención, de los bienes utilizados en dicha comisión o del producto de dichos bienes. 2. El EP que aplique sus propias sentencias de decomiso, o las de otro EP, con respecto a los bienes o productos descritos en el párrafo anterior, de este art., dispondrá de tales bienes o productos de acuerdo con su propia legislación. En la medida en que lo permitan sus leyes y en las condiciones que considere apropiadas, ese EP podrá transferir total o parcialmente dichos bienes o productos a otro EP que haya asistido en la investigación o ...actuaciones judiciales conexas. Art. XVI - Secreto bancario	una persona a prestar falso testimonio o a obstaculizar la prestación de testimonio o aportación de pruebas en procesos en relación con la comisión de delitos tipificados en esta Convención; b) El uso de fuerza física, amenazas o intimidación para obstaculizar el cumplimiento de las funciones oficiales de un funcionario de la justicia o de los servicios encargados de hacer cumplir la ley en relación con la comisión de delitos tipificados en esta Convención. ... Art. 26. Responsabilidad de las personas jurídicas 1. Cada EP adoptará medidas ... a fin de establecer la responsabilidad de personas jurídicas por su participación en delitos tipificados en esta Convención 2. ... la responsabilidad de las personas jurídicas podrá ser de índole penal, civil o administrativa. 3. Dicha responsabilidad existirá sin perjuicio de la responsabilidad penal que incumba a las personas naturales que hayan cometido los delitos. 4. Cada EP velará ... por que se impongan sanciones penales o no penales eficaces, proporcionadas y disuasivas, ... a las personas jurídicas consideradas responsables ... Art. 27. Participación y tentativa 1. Cada EP adoptará medidas ... p/ tipificar como delito..., cualquier forma de participación, ya sea como cómplice, colaborador o instigador, en un delito tipificado en la presente Convención. 2. Cada EP podrá adoptar medidas ... para tipificar como delito, ... toda tentativa de cometer un delito tipificado en la presente Convención. 3. Cada EP podrá adoptar medidas ... para tipificar como delito, ... la preparación con miras a cometer un delito tipificado en la presente Convención. Art. 36. Autoridades especializadas Cada EP ... se cerciorará de que dispone de... órganos o personas especializadas en la lucha contra la corrupción mediante la aplicación coercitiva de la ley. Esos órganos o personas gozarán de la independencia necesaria... para que puedan desempeñar sus funciones con eficacia y sin presiones indebidas. Deberá proporcionarse a esas personas... u órganos formación adecuada y recursos suficientes para el desempeño de sus funciones. Art. 38. Cooperación entre organismos nacionales Cada EP adoptará medidas... para alentar la cooperación entre... sus organismos públicos... y... sus organismos encargados de investigar y enjuiciar los delitos. ... podrá incluir:			
--	--	--	--	--

1. El EP requerido no podrá negarse a proporcionar la asistencia solicitada por el EP requirente amparándose en el secreto bancario. Este artículo será aplicado por el EP requerido, de conformidad con su derecho interno, sus disposiciones de procedimiento o con los acuerdos bilaterales o multilaterales que lo vinculen con el EP requirente. 2. El EP requirente se obliga a no utilizar las informaciones protegidas por el secreto bancario que reciba, para ningún fin distinto del proceso para el cual hayan sido solicitadas, salvo autorización del Estado Parte requerido. Art. XVII - Naturaleza del acto A los fines previstos en los artículos XIII, XIV, XV y XVI de esta Convención, el hecho de que los bienes obtenidos o derivados de un acto de corrupción hubiesen sido destinados a fines políticos o el hecho de que se alegue que un acto de corrupción ha sido cometido por motivaciones o con finalidades políticas, no bastarán por sí solos para considerar dicho acto como un delito político o como un delito común conexo con un delito político.	a) Informar a esos últimos organismos... cuando haya motivos... para sospechar que se ha cometido alguno de los delitos tipificados en los art. 15, 21 y 23 de esta Convención; o b) Proporcionar a esos organismos toda la información necesaria, previa solicitud. Art. 39. Cooperación entre los organismos nacionales y el sector privado 1. Cada EP adoptará medidas... para alentar la cooperación entre los organismos nacionales de investigación, el ministerio público... y las entidades del sector privado, en particular las... financieras... en cuestiones relativas a la comisión de los delitos tipificados en la presente Convención. 2. Cada EP considerará la posibilidad de alentar a... personas que tengan residencia habitual en su territorio a denunciar ante los organismos nacionales de investigación y el ministerio público la comisión de todo delito tipificado en la presente Convención. Art. 40. Secreto bancario Cada EP velará por que... existan en su ordenamiento jurídico interno mecanismos ... para salvar todo obstáculo que pueda surgir como consecuencia de la aplicación de la legislación relativa al secreto bancario.			
---	--	--	--	--

6.2. Matriz del Mapa de Riesgos de Corrupción en la Dirección Nacional de Aduanas

Proceso	Objetivo del proceso	Sub proceso	Objetivo del sub proceso	Responsables	Situaciones de corrupción que pueden generarse a causa de factores negativos predisponentes	Acción y/u omisión	Uso del poder	Desviación de la gestión de lo público	Beneficio particular	Causas	Consecuencias
1	1. Fiscalización, control y seguridad de la cadena logística.	Sub proceso N° 1.1	1.1. Control de ingreso, permanencia y salida de mercaderías de zona primaria.	Jefe/a de la División Resguardo	1. Infracción por acción u omisión de las normas legales establecidas por desconocimiento, impericia, dolo.	X	X	X	X	1. Controles cruzados insuficientes.	1. Insuficiente recaudación de impuestos por efectos de la evasión o elusión impositiva.
					2. Violación de las medidas de seguridad de contenedores con el fin de evasión impositiva.					2. Falta de integridad de los intervinientes.	2. Violación de la seguridad del Estado.
					3. Falsear la información de la documentación en el ingreso de mercaderías para obtener una ventaja tributaria.					3. Bajos salarios.	3. Disminución en la recaudación impositiva.
					4. Falsear la información de la documentación en el egreso de mercaderías para obtener beneficios en las documentaciones de otorgamiento de permisos o licencias.					4. Insuficiente cantidad de personal en la División Resguardo.	4. Desprestigio de la institución.
					5.					5. Insuficiente capacitación en la División Resguardo.	5. Posibilidad de sanciones administrativas y/o penales para los intervinientes en los procesos.
					6.					6. Poca inversión en tecnología.	
					7.					7. Insuficiente cantidad de herramientas de apoyo.	
1	1. Fiscalización, control y seguridad de la cadena logística.	Sub proceso N° 2.1	2.1. Análisis de riesgo.	Jefe/a del Dpto. de Análisis y Gestión de Riesgos.	1. Omisión de información sobre el análisis de riesgo de la carga u operación por negligencia o desconocimiento.	X	X	X	X	1. Omisión de información sobre el análisis de riesgo de la carga u operación.	1. Faltas o infracciones aduaneras.
					2. Omisión de información sobre el análisis de riesgo de la carga u operación. a cambio de dadas, favores, beneficios, etc.					2. Falta de mayor capacitación de los funcionarios de Análisis y Gestión de Riesgos.	2. Afectación de la recaudación.
					3.					3.	3. Ingreso de mercaderías nocivas para la salud de la población.
					4.					4.	4. Ingreso de productos falsificados.
					5.					5.	5. Posibles sanciones administrativas para los intervinientes según la gravedad de los hechos.
					6.					6.	6. Posibles sanciones civiles y penales para los funcionarios intervinientes.
1	1. Fiscalización, control y seguridad de la cadena logística.	Sub proceso N° 3.1	3.1. Reverificación de declaraciones.	Jefe/a del Dpto. de Fiscalización Jefe/a del Dpto. de Análisis de Riesgos	1. Ocultamiento de los datos del análisis de riesgo de la carga u operación a cambio de dadas, favores, beneficios, etc. para el interviniente o para terceros (Dpto. de Análisis de Riesgos).	X	X	X	X	1. Falta de competencia del personal de Fiscalización y de Análisis de Riesgos.	1. Imposibilidad del cobro de los tributos por la prescripción de la deuda.
					2. Falsa declaración en el informe de reverificación de las declaraciones por parte de los funcionarios intervinientes, a cambio de dadas, favores, beneficios, etc. para el interviniente o para terceros (Dpto. de Fiscalización).					2. Deficiencias en el proceso de reclutamiento y selección del personal de Fiscalización y de Análisis de Riesgos.	2. Prescripción de la causa ante la falta de gestión de una denuncia.
					3.					3. Falta de tecnología de apoyo (cámaras corporales).	3. Insuficiente recaudación de impuestos por efectos de la evasión impositiva.
					4.					4. Bajos salarios.	4. Violación de la seguridad del Estado.
					5.					5. Viáticos insuficientes.	5. Disminución en la recaudación impositiva.
					6.					6. Los viáticos no se pagan a tiempo.	6. Desprestigio de la institución.
					7.					7.	7. Posibilidad de sanciones administrativas y/o penales para los intervinientes en los procesos.
					8.					8.	8. Imposibilidad de inmovilizar una operación para su reverificación.
					9.					9.	9. Imposibilidad de realizar una correcta reverificación en zona primaria.

Proceso	Objetivo del proceso	Sub proceso	Objetivo del sub proceso	Responsables	Situaciones de corrupción que pueden generarse a causa de factores negativos predisponentes	Acción y/u omisión	Uso del poder	Desviación de la gestión de lo público	Beneficio particular	Causas	Consecuencias
1 Sub proceso Nº 4.1	Controlar las Operaciones de Comercio Internacional y la cadena de suministro, a fin de garantizar el interés fiscal, prevenir y reprimir los ilícitos aduaneros. 1. Fiscalización, control y seguridad de la cadena logística.	4.1. Gestión de fichas de investigación.	Analizar los despachos, documentos y datos comerciales relativos a las operaciones de importación y exportación de las empresas vinculadas a la actividad aduanera para efectuar el control posterior de los despachos.	Investigadores de la División de Revisión y Control.	1 Omitir las aperturas de investigaciones a cambio de dádivas.	X	X	X	X	1 Insuficiente gestión para la actualización de los sistemas de la División de Revisión y Control.	1 Imposibilidad del cobro de los tributos por la prescripción de la deuda.
					2 Dilatar los procesos de investigación de las denuncias recibidas, a cambio de dádivas.					2 Inadecuado seguimiento de los casos pendientes de finiquito en la División de Revisión y Control.	2 Prescripción de la causa ante la falta de gestión de una denuncia.
					3 Liquidar de forma indebida los tributos a cambio dádivas. (se omiten impuestos en la liquidación o se disminuyen los valores a					3 Limitaciones para la contratación de nuevos funcionarios en la División de Revisión y Control.	3 Insuficiente recaudación de impuestos por efectos de la evasión impositiva.
					4 Realizar de forma errónea el análisis de las operaciones financieras y contables para establecer montos de tributación favorables a los sujetos objeto de los controles, a cambio de dádivas.					4	4 Violación de la seguridad del Estado.
					5					5	5 Disminución en la recaudación impositiva.
					6					6	6 Desprestigio de la institución.
					7					7	7 Posibilidad de sanciones administrativas y/o penales para los intervinientes en los procesos.
1 Sub proceso Nº 5.1	Controlar las Operaciones de Comercio Internacional y la cadena de suministro, a fin de garantizar el interés fiscal, prevenir y reprimir los ilícitos aduaneros. 1. Fiscalización, control y seguridad de la cadena logística.	5.1. Gestión de Auditorías Externas.	Realizar un análisis financiero y contable de las operaciones efectuadas por las empresas vinculadas a la actividad aduanera para efectuar el control posterior de los despachos.	Investigadores de la División de Revisión y Control.	1 No realizar aperturas de investigación a cambio de dádivas.	X	X	X	X	1 No se realizan las gestiones necesarias para actualizar los sistemas de la División de Revisión y Control.	1 Insuficiente recaudación de impuestos por efectos de la evasión impositiva.
					2 Dilatar el proceso de investigación de las denuncias a cambio de dádivas.					2 Inadecuado seguimiento de los casos pendientes de finiquito en la División de Revisión y Control.	2 Violación de la seguridad del Estado.
					3 Liquidación indebida de los tributos (se omiten impuestos en la liquidación o se disminuyen los valores a pagar) a cambio dádivas.					3 Limitaciones para la contratación de nuevos funcionarios en la División de Revisión y Control.	3 Disminución en la recaudación impositiva.
					4 Determinación incorrecta de los tributos por el análisis erróneo de las operaciones financieras y contables en favor del sujeto objeto del control.					4	4 Desprestigio de la institución.
					5					5	5 Posibilidad de sanciones administrativas y/o penales para los intervinientes en los procesos.
1 Sub proceso Nº 6.1	Controlar las Operaciones de Comercio Internacional y la cadena de suministro, a fin de garantizar el interés fiscal, prevenir y reprimir los ilícitos aduaneros. 1. Fiscalización, control y seguridad de la cadena logística.	6.1. Gestión de las contra liquidaciones.	Generar las liquidaciones de impuestos y notificar a las PVAA sobre el resultado de las reverificaciones efectuadas por el Dpto. de Fiscalización.	Funcionarios de la División de Investigación.	3.Liquidar de forma indebida los tributos a cambio dádivas. (se omiten impuestos en la liquidación o se disminuyen los valores a pagar).	X	X	X	X	1 Insuficiente gestión para la actualización de los sistemas de la División de Investigación.	1 Insuficiente recaudación de impuestos por efectos de la evasión impositiva.
					2					2 Inadecuado seguimiento de los casos pendientes de finiquito en la de la División de Investigación.	2 Violación de la seguridad del Estado.
					3					3 Limitaciones para la contratación de nuevos funcionarios en la División de Investigación.	3 Disminución en la recaudación impositiva.
					4					4	4 Desprestigio de la institución.
					5					5	5 Posibilidad de sanciones administrativas y/o penales para los intervinientes en los procesos.

Proceso	Objetivo del proceso	Sub proceso	Objetivo del sub proceso	Responsables	Situaciones de corrupción que pueden generarse a causa de factores negativos predisponentes	Acción y / u omisión	Uso del poder	Desviar la gestión de lo público	Beneficio particular	Causas	Consecuencias	
1	1. Fiscalización, control y seguridad de la cadena logística.	Sub proceso N° 7.1	Controlar las Operaciones de Comercio Internacional y la cadena de suministro, a fin de garantizar el interés fiscal, prevenir y reprimir los ilícitos aduaneros.	7.1. Inteligencia Aduanera.	Prevenir y detectar infracciones aduaneras que afecten el tráfico internacional de mercaderías, que impliquen prohibiciones y restricciones económicas y no económicas.	Jefe/a del Dpto. de Observancia sobre el tráfico ilícito de sustancias (CAIA) Jefe/a del Dpto. de Observancia sobre Operaciones Financieras (CAIA) Jefe de la División de Inteligencia (COIA)	X	X	X	X	1 No se cuenta con toda la información requerida o la misma no reúne los requisitos de calidad (CAIA / COIA). 2 No se accede a tiempo a la información requerida (CAIA / COIA). 3 No se cuenta con protocolos para la observación, elaboración de perfiles y control (CAIA / COIA). 4 Los procesos están supeditados al relacionamiento interpersonal entre los actores involucrados (CAIA / COIA). 5 No se cuenta con la cantidad necesaria de funcionarios (CAIA / COIA). 6 No se cuenta con programas de capacitación para los funcionarios que se incorporan al área (CAIA / COIA). 7 Bajos salarios 8 Dificultad para cubrir cargos vacantes debido a los salarios y escasos beneficios (CAIA / COIA). 9 Viáticos es insuficientes (CAIA / COIA). 10 La dinámica del área (CAIA / COIA) no permite realizar las rendiciones de viáticos según lo establecido por el Estado. 11 Cultura proclive a la corrupción. 12 No se cuenta con la tecnología de apoyo para el desarrollo de los procesos (CAIA / COIA).	1 Insuficiente recaudación de impuestos por efectos de la evasión impositiva. 2 Violación de la seguridad del Estado. 3 Disminución en la recaudación impositiva. 4 Desprestigio de la institución. 5 Posibilidad de sanciones administrativas y /o penales para los intervinientes en los procesos. 6 7 8 9 10 11 12
1	1. Fiscalización, control y seguridad de la cadena logística.	Sub proceso N° 8.1	Controlar las Operaciones de Comercio Internacional y la cadena de suministro, a fin de garantizar el interés fiscal, prevenir y reprimir los ilícitos aduaneros.	8.1. Control y represión del ingreso / egreso ilícito de mercaderías.	Realizar las tareas de control en zona primaria; operaciones de Patrulla, de Inteligencia, incursiones y acompañamiento en allanamientos en zona secundaria, así como la recepción y el tratamiento de denuncias, a fin de reprimir y evitar el ingreso o egreso ilícito de mercaderías.	Jefe/a de División Resguardo Jefe/a de División Operativa de DETAVE. Jefe/a del Dpto. de Observancia sobre el tráfico ilícito de sustancias (CAIA) Jefe/a del Dpto. de Observancia sobre operaciones sospechosas económicas y patrimoniales.	X	X	X	X	1 No se accede a tiempo a la información requerida (CAIA / COIA). 2 No se cuenta con protocolos para la observación, elaboración de perfiles y control (CAIA / COIA). 3 Los procesos están supeditados al relacionamiento interpersonal entre los actores involucrados (CAIA / COIA). 4 No se cuenta con la cantidad necesaria de funcionarios (CAIA / COIA / DETAVE). 5 No se cuenta con programas de capacitación para los funcionarios que se incorporan al área (CAIA / COIA / DETAVE). 6 Los salarios no están acordes a las exigencias de las tareas y responsabilidades. 7 Dificultad para cubrir cargos vacantes debido a los bajos salarios y escasos beneficios (CAIA / COIA / DETAVE). 8 Viáticos insuficientes. 9 La dinámica del área no permite realizar las rendiciones de viáticos según lo establecido por el Estado (CAIA / COIA / DETAVE). 10 Cultura proclive a la corrupción. 11 No se cuenta con la tecnología de apoyo para el desarrollo de los procesos (CAIA / COIA / DETAVE).	1 Insuficiente recaudación de impuestos por efectos de la evasión impositiva. 2 Violación de la seguridad del Estado. 3 Desprestigio de la institución. 4 Posibilidad de sanciones administrativas y /o penales para los intervinientes en los procesos. 5 6 7 8 9 10 11

//



DEPARTAMENTO DE
ASUNTOS INTERNOS
Transparencia y Anticorrupción

GOBIERNO
NACIONAL

Paraguay
de la gente

mecip
2015



COMPONENTE 6

GESTIÓN DE DENUNCIAS E INVESTIGACIÓN

EVIDENCIAS

CUMPLIMIENTO PRIMER SEMESTRE 2022


Abog. Carlos G. Dávalos
JEFE
Departamento de Asuntos Internos
Dirección Nacional de Aduanas



NUESTRO COMPROMISO ÉTICO

RESPETO: "Cumplimos el deber de investigar hechos irregulares y reconocemos las distintas formas de pensar y características operativas de los compañeros, aceptando su actuar dentro del marco de la ley, a fin de realizar informes objetivos que no quebranten sus derechos"

Departamento de Asuntos Internos
Edificio ARASA II – 8° Piso – Oficina 819
Benjamín Constant 973 c/ Colón – Teléfono: 413-4253



SECRETARÍA
NACIONAL
ANTICORRUPCIÓN

■ TETÁ REKUAI
■ GOBIERNO NACIONAL

*Paraguay
de la gente*

LISTA DE DENUNCIAS

Supuesto Hecho de Corrupción: Todos

Estado de la denuncia: Todos

Institución: Todos

N° C.I. Denunciante: -

Supuesta irregularidad administrativa: Todos

Fecha desde: -

Fecha hasta: -

N° C.I. Denunciado: -

Id Caso	Fecha Registro	Estado	Tipo de denuncia	Fecha del hecho	Lugar del hecho	Institución afectada	Descripción del hecho	Institución designada	Hecho punible	Denunciados	Denunciantes
13213	12/02/2022	Desestimada en Institución	Anónima	12/02/2022	Quindy	Dirección Nacional de Aduanas	El mencionado Nelson Lorenzo Mancuello Álvarez, Ex Administrador de Aduanas, en más de una	Dirección Nacional de Aduanas		Nelson Lorenzo Mancuello Álvarez	
13214	12/02/2022	Investigación Preliminar creada	Anónima	12/02/2022	Quindy	Dirección Nacional de Aduanas	El mencionado Nelson Lorenzo Mancuello Álvarez, Ex Administrador de Aduanas, en más de una	Dirección Nacional de Aduanas	Supuesta infracción a leyes especiales		
13425	30/03/2022	Desestimada en Institución	Anónima	07/01/2021	Cooperativa de funcionarios de aduanas	Dirección Nacional de Aduanas	Desfalcaron la Cooperativa de funcionarios de aduanas Grava situación que acredita, es de	Dirección Nacional de Aduanas		Cooperativa de funcionarios de aduanas Cooperativa de funcionarios de aduanas	
13459	07/04/2022	Investigación Preliminar creada	Pública	09/08/2019	ALGESA	Dirección Nacional de Aduanas	Supuesta infracción en aduana en la liberación de mercancías decomisadas.	Dirección Nacional de Aduanas	Supuesta infracción a leyes especiales		Director Nacional Julio Fernández

Abog. Carlos G. Dávalos

JEFE

Departamento de Asuntos Internos

Dirección Nacional de Aduanas



Id Caso	Fecha Registro	Estado	Tipo de denuncia	Fecha del hecho	Lugar del hecho	Institución afectada	Descripción del hecho	Institución designada	Hecho punible	Denunciados	Denunciados
13458	07/04/2022	Investigación Preliminar creada	Pública	07/01/2022	COJA-GICAL	Dirección Nacional de Aduanas	Sustracción irregular e indebido de baterías en la dependencia COJA-GICAL	Dirección Nacional de Aduanas	Supuesta infracción a leyes especiales	Cristian Villamayor	Jorge Frutos Jorge Riveros
13465	08/04/2022	Investigación Preliminar creada	Pública	09/02/2022	DNA	Dirección Nacional de Aduanas	Asistencia irregular de la función pública contratada por el CDAP que presta servicio en la institución y	Dirección Nacional de Aduanas	Supuesta infracción a leyes especiales	Luz Riveros	Dirección de Auditoría Interna
13466	08/04/2022	Investigación Preliminar creada	Pública	11/02/2022	DNA	Dirección Nacional de Aduanas	La Dirección de Talento Humano de la Dirección Nacional de Aduanas remito en su informe que,	Dirección Nacional de Aduanas		Jorge Fernandez María Elena Aguilera Laura Jacquet Jorge Palcozo	Dirección de Talento Humano
13467	08/04/2022	Investigación Preliminar creada	Pública	07/03/2022	Administración Aduanera de PAKSA	Dirección Nacional de Aduanas	Que a través de una denuncia hecha por el administrador de PAKSA a la Dirección de Talento	Dirección Nacional de Aduanas			Asuntos Internos y DTH
13468	08/04/2022	Investigación Preliminar creada	Pública	17/03/2022	Adm. Aduana Salto del Guaira	Dirección Nacional de Aduanas	En nota dirigida al Administrador de Aduana de Salto de Guaira, la Asociación de Personas	Dirección Nacional de Aduanas		Oscar Rubén Cardozo	Hermilio Davalos Elmo Britiz
13469	08/04/2022	Investigación Preliminar creada	Pública	15/03/2022	Vista Alegre	Dirección Nacional de Aduanas	Nota dirigida al Director Nacional en la cual adjunta un material audiovisual a fin de exponer el paso de	Dirección Nacional de Aduanas			Emilio Fuster, Ministro UIC
13460	07/04/2022	Investigación Preliminar creada	Pública	21/01/2022	PJC	Dirección Nacional de Aduanas	Irregularidades en los procedimientos administrativos	Dirección Nacional de Aduanas			Vicente Gómez de la Fuente, Director de Auditoría Interna
13462	07/04/2022	Investigación Preliminar creada	Anónima	14/12/2021	Tavapy	Dirección Nacional de Aduanas	Denuncia ingresada a través del Portal del Centro de Atención y Reclamos de la Dirección Nacional de	Dirección Nacional de Aduanas			
13476	11/04/2022	Investigación Preliminar creada	Pública	29/06/2020	SINIO Petrossi	Dirección Nacional de Aduanas	Irregularidades en la presentación de documentos para destinación de	Dirección Nacional de Aduanas			Plascargo SA
13486	13/04/2022	Desestimada en institución	Anónima	03/01/2022	Dirección de Planificación	Dirección Nacional de Aduanas	En la DNA, específicamente en la unidad de asuntos internos de dicha institución, se encuentra	Dirección Nacional de Aduanas		SONIA BARRIOS	
13492	16/04/2022	Desestimada en institución	Anónima	07/11/2021	DIRECCION TIC, SONIA Y DIRECCION DE PLANIFICACION	Dirección Nacional de Aduanas	Hemos recibido la información de que ambos "INTOCABLES FUNCIONARIOS", tienen	Dirección Nacional de Aduanas		LUIS HUMBERTO LOPEZ SONIA ELIZABETH BARRIOS NUÑEZ	

Abog. Carlos G. Davalo.

JEFE

Departamento de Asuntos Internos
Dirección Nacional de Aduanas



Id Caso	Fecha Registro	Estado	Tipo de denuncia	Fecha del hecho	Lugar del hecho	Institución afectada	Descripción del hecho	Institución designada	Hecho punible	Denunciados	Denunciantes
13503	19/04/2022	Investigación Preliminar creada	Pública	11/02/2022	DNA	Dirección Nacional de Aduanas	En sus dependencias un Sr. llamado Juan Alexis Venteras Galeano CI: 3262771 se presentó en mi Ciudad del Este para de todo, todo se mueve por los secretosos yad	Dirección Nacional de Aduanas	Supuesta infracción a leyes especiales	Juan Alexis Venteras Galeano Sandra Servín	Raul Bercedi
13505	19/04/2022	Investigación Preliminar creada	Anónima	03/03/2022	ADMINISTRACIÓN CDE	Dirección Nacional de Aduanas	(1) Ya es habitual, en todas las administraciones, que al presentar el despacho en Registro (antes de que según lo referido por el medio periodístico: Taboada noticias	Dirección Nacional de Aduanas	Supuesta infracción a leyes especiales	Carlos Coronel	NOTITIAS CRIMINIS- Taboada Noticias
13506	19/04/2022	Investigación Preliminar creada	Anónima	25/03/2022	Procedimientos Aduaneros	Dirección Nacional de Aduanas	Audio que involucra a funcionarios de la DNA en envío de cocaína en Europa. Presuntamente, Denuncia ingresada por el CAR (Centro de Atención y Reclamación) de la Dirección Nacional de Aduanas.	Dirección Nacional de Aduanas			
13541	28/04/2022	Investigación Preliminar creada	Pública	21/04/2022	Deposito de Foto de la Mora	Dirección Nacional de Aduanas	EN FECHA 16/03/2022 SE REALIZO UNA DENUNCIA A LA DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS ATRAVES DE ADUANAS ATRAVEZ	Dirección Nacional de Aduanas		DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS	
13538	28/04/2022	Investigación Preliminar creada	Pública	21/04/2022	Deposito de Foto de la Mora	Dirección Nacional de Aduanas	OSJETO, Formulario Denuncia Grupal. Señor Jefe de	Dirección Nacional de Aduanas		JOSÉ MIGUEL HERMOSILLA PRANCO	
13591	16/05/2022	Desestimada en Institución	Anónima	25/03/2022	Administración	Dirección Nacional de Aduanas					
13595	18/05/2022	Investigación Preliminar creada	Anónima	16/03/2022	DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS	Dirección Nacional de Aduanas					
13715	13/06/2022	Investigación Preliminar creada	Anónima	01/12/2021	Departamento y Seguridad de la Dirección TIC-SOFA	Dirección Nacional de Aduanas					

Abog. Carlos G. Dávalos
JEFE
Departamento de Asuntos Internos
Dirección Nacional de Aduanas



Agenda de Reunión del Comité de Control Interno y del Equipo Técnico de Calidad/Mecip
N° 01- Febrero 2022

Fecha: Miércoles, 23 de Febrero del 2022
Lugar: Sala de Reuniones de DPDI – Videoconferencia

Horario Inicial: 09:00hs
Horario Final: 12:00hs

Propósito de la Reunión: Evaluar y generar acuerdos sobre aspectos destinados a mejorar el "Sistema Integrado de Gestión de la Dirección Nacional de Aduanas" aprobado por Resolución DNA N° 1314/2021. Además, orientar las acciones que ayuden a mejorar el desempeño global de la Institución, buscando iniciativas y beneficios y oportunidades para la excelencia de los servicios prestados por la DNA, como así también abordar riesgos y vigentes.

1. Inicio de la Reunión a cargo del Econ. Julio Fernández, Director Nacional de Aduanas, y/o Abg. Roberto Quiñonez, Director Nacional Adjunto y Lic. Sonia E. Barrios N., Directora de Planificación y Desarrollo Institucional.

2. Seguimiento de los "Acuerdos asumidos en la reunión conjunta N° 10/2021 de CCI y ETCM".
Responsable: Lic. Rosalba Cabrera, Analista del SGC. 5 min.

3. Presentación del Informe de Evaluación de la eficacia del Sistema de Control Interno Institucional emitido por la Contraloría, y la Evaluación de Ejecución del PTA 2021
Responsable: Lic. Victor Gómez de la Fuente, Director de la DAL. 10 min.

4. Presentación de Seguimiento de los Objetivos de Calidad 20/21.
Responsable: Arq. Myriam Arriua, Analista del SGC. 10 min.

5. Presentación de Gestión de las Denuncias de Corrupción.
Responsable: Dr. Carlos Davalos, Jefe del Dpto. de Asuntos Internos. 10 min.

6. Presentación de Informe Seguimiento de Indicadores de Regímenes Aduaneros y Procesos de Direcciones.
Responsable: Lic. Roberto Oviedo, y Abg. German Meza. 10 min.

7. Presentación del "Cronograma de Auditoría Interna del SGC correspondiente al mes de febrero 2021.
Responsable: C.P. Victor H. Vidovich Doctors, Auditor Líder del SGC. 10 min.

8. Temas Varios.

Abg. Carlos G. Davalos
JEFE
Departamento de Asuntos Internos
Dirección Nacional de Aduanas

Lic. Aida Verónica Echeverría
Jefa del Dpto. de SGC
Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional
Dirección Nacional de Aduanas

C.P. Victor H. Vidovich Doctors
Coordinador
Coordinación de Desarrollo Institucional
Dirección Nacional de Aduanas

Abg. Carlos G. Davalos
JEFE
Departamento de Asuntos Internos
Dirección Nacional de Aduanas



Aduana Paraguay

61 mil seguidores • 45 seguidos

Contactarnos

Seguindo

Buscar

Abog. Carlos G. Dávalos
JEFE
Departamento de Asuntos Internos
Dirección Nacional de Aduanas



Publicaciones

Información

Menciones

Seguidores

Fotos

Videos

Más ▾

...

Detalles

Publicaciones

Filtros





La Dirección Nacional de Aduanas es la
Institución encargada de aplicar la legislación
aduanera,

Página · Organización gubernamental

Pyo Independiente esq Avd. Colón,
Asunción, Paraguay

(021) 413 4100

car@aduanas.gov.py

aduanas.gov.py

Abierto ahora

Fotos

Ver todas las fotos



(2) Aduana Paraguay | Facebook



Aduana Paraguay
4 min ·

#AduanaTransparente #DENUNCIACorruption



SI SOS TESTIGO O VÍCTIMA DE HECHOS DE CORRUPCIÓN
COMETIDOS POR FUNCIONARIOS DE LA
DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS.
DENUNCIE A TRAVÉS DE ÉSTOS CANALES.

**CENTRO DE ATENCIÓN
Y RECLAMOS**



[www.aduanas.gov.py/Formulario
-Denuncias.html](http://www.aduanas.gov.py/Formulario-Denuncias.html)

DENUNCIAS PY



www.denuncias.gov.py

**DEPARTAMENTO DE
ASUNTOS INTERNOS**

021 413- 4253
021 413- 4343/4

Benjamín Constant 973
e/Colón y Montevideo
Edificio Arasa II

secretaria.asuntosinternos@aduanas.gov.py

REDES SOCIALES



Aduana Paraguay
Abog. Carlos G. Dávalos
JEFE
Departamento de Asuntos Internos
Dirección Nacional de Asuntos Internos

car@aduanas.gov.py

Search Twitter

Relevant people

Aduana - Paraguay
@aduanapy |
Dirección Nacional
#SeguimosMe
#AduanaTrans

Trends for you

WhatsApp
Trending in Paraguay
220K Tweets

Bruno Valdez
Sports · Trending
2,059 Tweets

#HarryCometoParaguay
Trending in Paraguay
32.1K Tweets

Fátima Saucedo
Trending in Paraguay
1,442 Tweets

derlis gonzalez
Trending in Paraguay

José antonio galeano
Trending in Paraguay

lice chamorro
Trending in Paraguay

Santi Peña
Trending in Paraguay

Marilina
Trending in Paraguay

Olimpia
Trending in Paraguay
7,307 Tweets

Show more

Terms of Service · Privacy Policy · Accessibility · Ads info · M...



#AduanaTransparente #DENUNCIACorruption

Aduana - Paraguay
@aduanapy

Tweet

DEPARTAMENTO DE ASUNTOS INTERNOS

SI SOS TESTIGO O VÍCTIMA DE HECHOS DE CORRUPCIÓN COMETIDOS POR FUNCIONARIOS DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS, DENUNCIE A TRAVÉS DE ESTOS CANALES.

PARAGUAY

PORTAL DE DENUNCIAS ANTICORRUPCIÓN

www.denuncias.gov.py

REDES SOCIALES

ASUNTOS INTERNOS

DEPARTAMENTO DE ASUNTOS INTERNOS

SECRETARÍA ASUNTOS INTERNOS

Edificio Arco II

o/Colón y Montevideo

Benjamín Constant 973

0984 441820

021 413 - 4343/4

021 413 - 4253

www.aduana.gov.py

SE PARTE DE UNA ADUANA #TRANSPARENTE

www.aduana.gov.py

11:36 AM · Jul 21, 2022 · Twitter Web App

1 Retweet 2 Likes

Tweet your reply

Reply

- Home
- Explore
- Notifications
- Messages
- Bookmarks
- Lists
- Profile
- More

Tweet

Isavex_189

https://twitter.com/aduanapy/status/1550142591383097345

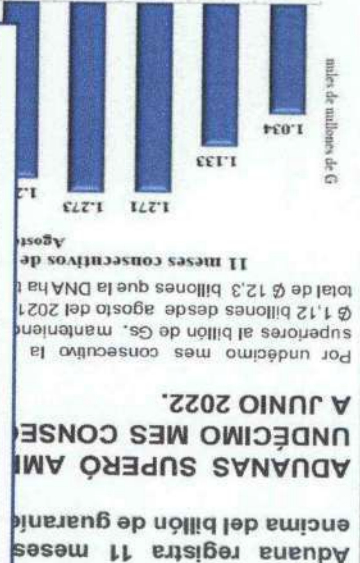


Director de Aduanas entrevistado en webinar del Fondo Monetario

Crea que el factor más importante para avanzar en cualquier programa de modernización aduanera es contar con el compromiso y respaldo político del más alto nivel", dijo Julio Fernández.

"El fortalecimiento de la administración aduanera en un mundo cambiante", fue el tema del encuentro internacional Customs Matters que realiza anualmente el FMI, institución que viene apoyando el proceso de modernización de la Dirección Nacional de Aduanas (DNA).

Fuente: Dirección TIC - SOTIA



SE PARTE DE UNA ADUANA #TRANSPARENTE

secretaria.asuntosinternos@aduanas.py

car@aduanas.py

www.aduanas.py

DEPARTAMENTO DE ASUNTOS INTERNOS

CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS

PORTAL DE DENUNCIAS

DENUNCIAS PY

SI SOS TESTIGO O VÍCTIMA DE HECHOS DE CORRUPCIÓN COMETIDOS POR FUNCIONARIOS DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS. DENUNCIE A TRAVÉS DE ESTOS CANALES.

DEPARTAMENTO DE ASUNTOS INTERNOS

TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN

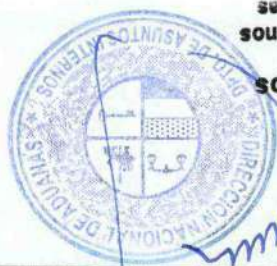
TRÁFICO VECINAL FRONTERIZO

Obtener Certificado de Nacionalización de Autovehículos

Certificado de Nacionalización de Autovehículos

Más Información

DICTAMENES DE CLASIFICACIÓN



Abog. Carlos G. Dávalos
JEFE
Departamento de Asuntos Internos
Dirección Nacional de Aduanas

Despacho Aduanero Digital - DAD

KITAPP

ACCESOS DIRECTOS
INSTITUCIONAL - FUNCIONARIOS
GOBIERNO ABIERTO
REDES SOCIALES

INFORMAÇÕES
PARA O
VIAJANTE



CENTRAL TELEFÓNICA +595 (21) 413 4100 / 4101



CONSULTA OPERACIONES SIV
Nº DE CONTENEDOR :



Al cierre del año 2021, en términos acumulados de ingresos, lo que más de 12 millones de guaraníes, lo que ingresos del año 2020 que fueron de algo Los ingresos tributarios en el 2021 fueron Adquisitiva (PPA), una cifra nunca antes dólares PPA tuvo un salto en el 2021 de 2

RENDICIÓN DE CU
Aduana
ADUANAS
Decr

www.aduana.gov.py

SE PARTE DE UNA ADUANA #TRANSPARENTE

car@aduana.gov.py



@aduana.py



Aduana Paraguay



REDES SOCIALES

secretaria.asuntosinternos@aduana.py



Benjamin Constant 973
e/Colón y Montevideo
Edificio Arasa II



0984 441820

021 413 - 4253

021 413 - 4343/4

DEPARTAMENTO DE ASUNTOS INTERNOS

www.aduana.gov.py/formulario



CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS

PORTAL DE DENUNCIAS
ANTICORRUPCIÓN



DENUNCIAS PY

SI SOS TESTIGO O VÍCTIMA DE HECHOS DE CORRUPCIÓN
COMETIDOS POR FUNCIONARIOS DE LA
DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS.
DENUNCIE A TRAVÉS DE ESTOS CANALES.

DEPARTAMENTO DE ASUNTOS INTERNOS
Transparencia y Anticorrupción





NOTICIAS DESTACADAS

Aduanas
Jueves
La DN
conver



Aduanas avanza en modernizar su portal de datos abiertos
Martes, 01 de Febrero del 2022
Aduanas avanza en la modernización del portal de datos abiertos de su web institucional con el objetivo de comunicar efectiva y eficazmente y fortalecer la capacidad organizacional. El público podrá acceder a datos relacionados al comercio...

Fecha	Recaudación	Recaudación	Recaudación
2022	1.000	1.000	1.000
2021	1.000	1.000	1.000
2020	1.000	1.000	1.000
2019	1.000	1.000	1.000
2018	1.000	1.000	1.000
2017	1.000	1.000	1.000
2016	1.000	1.000	1.000
2015	1.000	1.000	1.000
2014	1.000	1.000	1.000
2013	1.000	1.000	1.000
2012	1.000	1.000	1.000
2011	1.000	1.000	1.000
2010	1.000	1.000	1.000
2009	1.000	1.000	1.000
2008	1.000	1.000	1.000
2007	1.000	1.000	1.000
2006	1.000	1.000	1.000
2005	1.000	1.000	1.000
2004	1.000	1.000	1.000
2003	1.000	1.000	1.000
2002	1.000	1.000	1.000
2001	1.000	1.000	1.000
2000	1.000	1.000	1.000

Recaudación de Aduanas también es un record en términos de dólar PPA

La mayor recaudación de su historia obtuvo la Dirección Nacional de Aduanas en el 2021 no solamente en guayanes corrientes, sino también en términos de dólar PPA (Paridad del Poder Adquisitivo). Los ingresos...

Abog. Carlos G. Dávalos
JEFE
Departamento de Asuntos Internos
Dirección Nacional de Aduanas



SE PARTE DE UNA ADUANA #TRANSPARENTE

www.aduana.gov.py

REDES SOCIALES

Aduna Paraguay

@adunapy

car@aduana.gov.py

DEPARTAMENTO DE ASUNTOS INTERNOS

021 413-4253

021 413-4343/4

0984 441820

Benjamín Constant 973

e/Colón y Montevideo

Edificio Arasa II

secretaria.asuntosinternos@aduana.py

PORTAL DE DENUNCIAS

ANTICORRUPCIÓN

www.denuncias.gov.py

CENTRO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS

www.aduana.gov.py/formulario

-Denuncias.html

DENUNCIE A TRAVÉS DE ESTOS CANALES.

SI SOS TESTIGO O VÍCTIMA DE HECHOS DE CORRUPCIÓN

COMETIDOS POR FUNCIONARIOS DE LA

DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS.

DEPARTAMENTO DE ASUNTOS INTERNOS

Transparencia y Anticorrupción

Datos Abiertos

Gubernamentales

Denuncias

Anticorrupción

Solicita información

pública a cualquier

Ley N° 5282

Accede a nuestra

Información Pública

Ley N° 5282

Datos Abiertos

Gubernamentales

Martes, 19 de Julio del 2022
Aduanas son una forma de colaboración entre las aduanas de todo el mundo



República del Paraguay © 2010 - Todos los derechos reservados | Términos y Condiciones de Uso | Ubicación de Aduanas | Política de Privacidad | Visitantes



Desplegar Noticias Anteriores



SE PARTE DE UNA ADUANA #TRANSPARENTE

car@aduana.gov.py



@aduana.py



Aduana Paraguay



REDES SOCIALES

secretaria.asuntosinternos@aduana.py



Benjamín Constant 973
e/Colón y Montevideo
Edificio Arasa II

0984 441820

021 413 - 4253
021 413 - 4343/4

DEPARTAMENTO DE
ASUNTOS INTERNOS

www.aduana.gov.py/Formulario

-Denuncias.html

Reportar el Formulario

Reportar el Formulario

Reportar el Formulario

Reportar el Formulario

Reportar el Formulario

Reportar el Formulario

Reportar el Formulario

Reportar el Formulario

Reportar el Formulario

Reportar el Formulario

Reportar el Formulario

Reportar el Formulario

Reportar el Formulario

Reportar el Formulario

Reportar el Formulario

Reportar el Formulario

Reportar el Formulario

Reportar el Formulario

Reportar el Formulario

Reportar el Formulario

Reportar el Formulario

Reportar el Formulario

Reportar el Formulario

Reportar el Formulario

Reportar el Formulario

Reportar el Formulario

Reportar el Formulario

Reportar el Formulario

Reportar el Formulario

Reportar el Formulario

Reportar el Formulario

PORTAL DE DENUNCIAS
ANTICORRUPCIÓN



DENUNCIAS PY

SI SOS TESTIGO O VÍCTIMA DE HECHOS DE CORRUPCIÓN
COMETIDOS POR FUNCIONARIOS DE LA
DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS.
DENUNCIE A TRAVÉS DE ESTOS CANALES.

DEPARTAMENTO DE
ASUNTOS INTERNOS



Transparencia y Anticorrupción

RESOLUCIÓN N° 269.-

POR LA CUAL SE APRUEBA LA ACTUALIZACION DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS, PERIODO FISCAL 2022, EN EL MARCO DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL Y EL PLAN NACIONAL DE PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN APROBADO POR DECRETO 4900/2016

Asunción, 21 de febrero de 2022

VISTO: La Ley N° 977/1996 *"QUE APRUEBA LA CONVENCION INTERAMERICANA CONTRA LA CONRRUPCION"*, La Ley N° *"QUE APRUEBA LA CONVENCION DE LAS NACIONES UNIDAS CONTRA LA CORRUPCION"* y el Decreto 4900/2016, *"POR EL CUAL SE APRUEBA EL PLAN NACIONAL DE PREVENION DE LA CORRUPCIÓN"*

CONSIDERANDO: la Ley N° 2422/2004, "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, el Decreto N° 4672/2005 "REGLAMENTACIÓN 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, y el Decreto N° 34 de fecha 15 de agosto de 2018 *"POR LA CUAL SE NOMBRA AL SEÑOR JULIO MANUEL FERNANDEZ 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 la Resolución SENAC N° 168/2015 *"POR LA CUAL SE APRUEBA EL INSTRUMENTO TÉCNICO DENOMINADO "ROLES, ÁREAS DE ACCION Y PROCESOS CLAVES DE LAS UNIDADES DE TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCION"* establece la Misión de lograr que la Institución observe las buenas prácticas de la Transparencia, Integridad y la Rendición de Cuentas, con criterios de eficiencia y objetividad, dentro del marco normativo vigente, propiciando escenarios de difusión y divulgación de la información pública, la participación ciudadana activa y la investigación de denuncias como estrategia de prevención de la corrupción.

Que la Resolución SENAC N° 51/2016 *"POR LA CUAL SE APRUEBA LA GUIA PARA LA ELABORACION DEL PLAN ANUAL DE TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCION, A SER APLICADAS EN LAS INSTITUCIONES PUBLICAS DEPENDIENTES DE LA PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA"* menciona que las Unidades de Transparencia y Anticorrupción (UTA), en coordinación con la SENAC deberán diseñar e implementar el Plan Anual dentro de sus dependencias, debiendo destacar su papel fundamental en la implementación de las políticas, liderando los procesos de transparencia, integridad y prevención de la corrupción dentro de sus instituciones.



ECON. JULIO FERNANDEZ FRUTOS
DIRECTOR NACIONAL

Que la Resolución DNA N° 244/2020, *"POR LA CUAL SE AUTORIZA AL DEPARTAMENTO DE ASUNTOS INTERNOS A EJERCER SU AUTONOMIA EN LAS DISTINTAS DEPENDENCIAS DE LA DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS EN EL MARCO DEL PLAN DE TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCION"* en su Artículo N° 2 cita: El departamento de Asuntos Internos es el responsable de dirigir, coordinar y supervisar acciones y actividades que impulsen a la promoción de la integridad y la transparencia institucional instalando mecanismos de prevención de la corrupción.

Que la Resolución DNA N° 482/2020 POR LA CUAL SE APRUEBA EL PROYECTO ESTRATEGICO PREVISTO COMO *"DISEÑO E IMPLEMENTACION DE UN PLAN ANTICORRUPCION" CONTEMPLADA EN EL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL 2019-2023 APROBADO POR RESOLUCION N° 1093/2019"*, indica en su Artículo 4°: establecer como equipo de apoyo a la gestión del proyecto aprobado, a los responsables de todas las áreas que componen la institución, las cuales deberán colaborar en las acciones que sean requeridas para el logro del objetivo previsto en la iniciada encarada.

Que la Resolución DNA N° 657/2020 *"POR LA CUAL SE CONFORMA EL EQUIPO DE APOYO A LA GESTION DEL PROYECTO "DISEÑO E IMPLEMENTACION DE UN PLAN ANTICORRUPCION Y PLAN ANUAL DE TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCION 2020" DE LA DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS, EN EL MARCO NACIONAL DE PREVENCION DE LA CORRUPCION APROBADO POR DECRETO 4900/2016."*

Que la Resolución DNA N° 1140/2021 *"POR LA CUAL APRUEBA EL PLAN ANTICORRUPCIÓN DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS, EN EL MARCO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL Y EL PLAN NACIONAL DE PREVENCIÓN Y EL PLAN NACIONAL DE PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN APROBADO POR DECRETO 4900/2016."*

Que la Resolución SENAC N° 28/2022 *"POR LA CUAL SE ESTABLECEN LAS REGLAMENTACIONES DEL PLAN ANUAL DE TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCION (PTA) DEL EJERCICIO FISCAL 2022 Y SE APRUEBA LA IMPLEMENTACION DE LA MATRIZ DEL PLAN ANUAL DE TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCION"*

Que resulta necesario generar conciencia entre los ciudadanos sobre la existencia de esta problemática, así como la necesidad de robustecer la participación de la ciudadanía en la prevención y lucha contra la corrupción para el logro de los objetivos estratégicos institucionales.

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



ECON. JULIO FERNANDEZ FRUTOS
DIRECTOR NACIONAL
DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS

RESOLUCION D.N.A. N° 269 -
21 DE FEBRERO DE 2022
HOJA N° 3

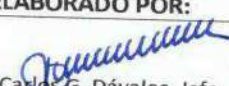
**EL DIRECTOR NACIONAL DE ADUANAS
RESUELVE:**

- Art. 1°.- Aprobar, el** Plan Anticorrupción de la Dirección Nacional de Aduanas y la Matriz de evaluación y monitoreo del Plan de Transparencia y Anticorrupción (Anexo 1).
- Art. 2°.- Definir,** las actividades incluidas en la Matriz del Plan de Transparencia y Anticorrupción 2022 como fase de implementación del Plan Anticorrupción
- Art. 3°.- Encomendar,** al Señor Carlos Guzmán Dávalos, Jefe del Departamento de Asuntos Internos como Gerente del Plan Anticorrupción en la implementación, socialización y monitoreo del plan aprobado.
- Art. 4°.- Comunicar,** a quienes corresponda y cumplido archivar.



ECON. JULIO FERNÁNDEZ FRUTOS
DIRECTOR NACIONAL
DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS

PLAN DE INTEGRIDAD, TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN 2019-2023

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
 Abg. Carlos G. Dávalos, Jefe. Departamento de Asuntos Internos Dirección Nacional de Aduanas	 Abg. Roberto Quiñónez, Director Adjunto. Dirección Nacional Adjunta Dirección Nacional de Aduanas	 Econ. Julio Fernández Frutos Director Nacional Dirección Nacional de Aduanas

CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
2.	TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	5
3.	DIAGNOSTICO.....	8
4.	DESCRIPCIÓN DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS	9
4.1.	MISIÓN:	9
4.2.	VISIÓN:	9
4.3.	POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	10
4.4.	VALORES	11
5.	OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN	13
5.1.	GENERAL	13
5.2.	ESPECÍFICOS	13
5.3.	ESTRATÉGICOS	13
6.	ALCANCE	
7.	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE TRANSPARENCIA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN	
8.	COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN	15
8.1.	Transparencia y Acceso a la Información Pública	15
8.2.	Participación Ciudadana	15
8.3.	Rendición de Cuentas	17
8.4.	Integridad y Ética Pública	19
8.5.	Gestión de Riesgos de Corrupción	19
8.5.1.	Mapa de riesgo de corrupción.....	21
8.5.2.	Evitar el riesgo y reducir el riesgo.	21
8.6.	Gestión de Denuncias de Corrupción	22
9.	MARCO LEGAL	23

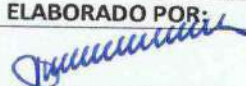
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Abg. Carlos G. Dávalos, Jefe. Departamento de Asuntos Internos Dirección Nacional de Aduanas	Abg. Roberto Quiñónez, Director Adjunto. Dirección Nacional Adjunta Dirección Nacional de Aduanas	Econ. Julio Fernández Frutos Director Nacional Dirección Nacional de Aduanas

1. INTRODUCCIÓN

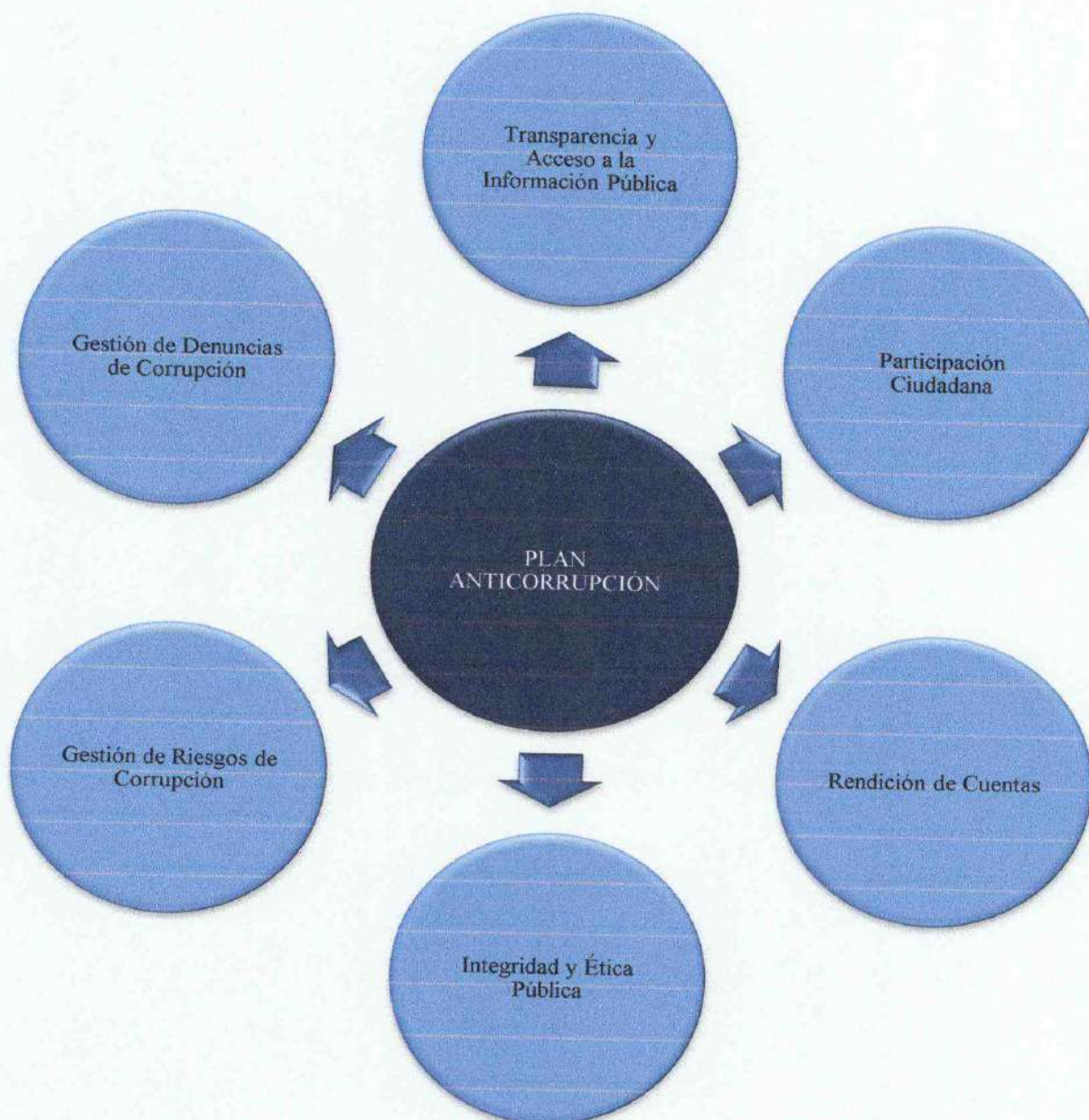
El diseño e implementación de un plan anticorrupción Institucional correspondiente al periodo 2019-2023 ha sido formulado a través de un desarrollo constructivo que tomó como referencia, entre varios temas, las diferentes situaciones tanto nacionales como regionales, además de contemplar el contexto interno considerando la relevancia de las actividades ejecutadas por la Dirección Nacional de Aduanas.

Los objetivos y las acciones estratégicas del presente plan, en la Legislación Aduanera, en concordancia con los lineamientos del Plan Nacional de Desarrollo Paraguay 2030 aprobado por Decreto N° 2794/14, además de las orientaciones realizadas por la Organización Mundial de Aduanas.

La Secretaría Nacional Anticorrupción (SENAC) en el marco del Decreto N° 4.900/2015 a través del cual se aprueba el Plan Nacional de Prevención de la Corrupción, ha desarrollado la “Guía para la Elaboración del Plan Anual de Transparencia y Anticorrupción”. Es relevante mencionar que dicho documento constituye un instrumento preventivo para el control de la gestión en materia de transparencia y de la metodología utilizada en el mismo, incluye recomendaciones generales que invitan a las instituciones públicas a través de sus Unidades de Transparencia y Anticorrupción a incorporar dentro de su ejercicio de planeación, estrategias de fomento y promoción de la transparencia, rendición de cuentas y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública y así lograr prevenir actos que contravienen el uso óptimo de los bienes y recursos públicos.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
 Abg. Carlos G. Dávalos, Jefe. Departamento de Asuntos Internos Dirección Nacional de Aduanas	 Abg. Roberto Quiñónez, Director Adjunto. Dirección Nacional Adjunta Dirección Nacional de Aduanas	 Econ. Julio Fernández Frutos Director Nacional Dirección Nacional de Aduanas

COMPONENTES



ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
 Abg. Carlos G. Dávalos, Jefe. Departamento de Asuntos Internos Dirección Nacional de Aduanas	 Abg. Roberto Quiñónez, Director Adjunto. Dirección Nacional Adjunta Dirección Nacional de Aduanas	 Econ. Julio Fernández Frutos Director Nacional Dirección Nacional de Aduanas

2. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Administración de Riesgo: actividades encaminadas a la reducción de los riesgos de la entidad, a través de la identificación, valoración, evaluación y manejo de estos.

Audiencia Pública de rendición de cuentas: proceso a través del cual se abren espacios de encuentro y reflexión al final del proceso sobre los resultados de la gestión de un periodo en el cual se resumen aspectos cruciales.

Audiencia Pública: proceso a través del cual se crean espacios institucionales de participación ciudadana para la toma de decisiones administrativas o legislativas, con el fin de garantizar el derecho de los ciudadanos a participar en el proceso decisorio de la Administración Pública. Se busca que exista un dialogo en el cual se discutan aspectos relacionados con la formulación, ejecución de políticas, planes, programas, cuando se puedan afectar derechos o intereses colectivos.

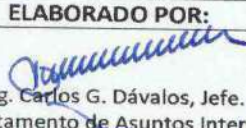
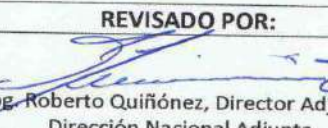
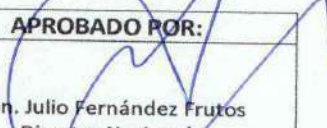
Ciudadano: persona natural o jurídica (pública o privada), nacional, residente o no en Paraguay, como también la persona extranjera que permanezca, tenga domicilio en el país, o tenga contacto con alguna autoridad pública, y en general cualquier miembro de la comunidad sin importar el vinculo jurídico que tenga con el Estado, y que sea destinatario de políticas públicas, se relacione o interactúe con éste con el fin de ejercer sus derechos civiles y/o políticos y cumplir con sus obligaciones.

Control Social: busca la vinculación directa de los ciudadanos con el ejercicio público, con el objetivo de garantizar una gestión pública efectiva y participativa

Corrupción: uso del poder para desviar la gestión de lo público hacia el beneficio privado.

Datos abiertos: son todos aquellos datos primarios, sin procesar, en formatos estándar, estructurados, interoperables, con el objetivo de que terceros puedan crear servicios derivados de los mismos.

Dialogo: son aquellas prácticas en las cuales las entidades públicas, además de brindar información a los ciudadanos, dan explicaciones y justificaciones de las acciones

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
 Abg. Carlos G. Dávalos, Jefe. Departamento de Asuntos Internos Dirección Nacional de Aduanas	 Abg. Roberto Quiñónez, Director Adjunto. Dirección Nacional Adjunta Dirección Nacional de Aduanas	 Econ. Julio Fernández Frutos Director Nacional Dirección Nacional de Aduanas

realizadas durante la gestión, en espacios presenciales o de manera oral. Así mismo, gracias a los avances tecnológico de los últimos tiempo, el dialogo se puede desarrollar a través de canales virtuales videoconferencias, chats, redes sociales, entre otros espacios diseñados para el mismo fin.

Emisor: es la persona encargada de codificar, generar y transmitir un mensaje de interés a través de diferentes medios y canales.

6

Grupo de interés: personas, grupos o entidades sobre las cuales el ente público tiene influencia, o son influenciadas por ella. Es sinónimo de “Público internos y externos” o “Clientes internos y externos”, o “partes interesadas”.

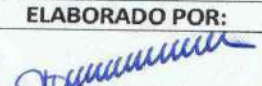
Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción: herramienta que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar posibles hechos generados de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a contrarrestarlos.

Información: disponibilidad, exposición y difusión de los datos, estadísticas, documentos, informes, etc., sobre las funciones a cargo de la institución o servidor, desde el momento de la planeación hasta las fases de control y evaluación.

Información pública: es la información generada por el sector público o que sea de naturaleza pública que es puesta a disposición de la ciudadanía través de varios medios.

Innovación abierta: busca ir más allá de los límites internos de las entidades, la cooperación con las otras entidades o agentes externos juegan un papel fundamental. Es decir, se combina el conocimiento interno con el externo.

Lenguaje Claro: es el conjunto de principios que permiten a las instituciones públicas usar el lenguaje que garantice claridad y efectividad en la comunicación de información que afecta la vida de los ciudadanos, en sus derechos y deberes, prestando especial atención a las características de la audiencia al momento de comunicar.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
 Abg. Carlos G. Dávalos, Jefe. Departamento de Asuntos Internos Dirección Nacional de Aduanas	 Abg. Roberto Quiñónez, Director Adjunto. Dirección Nacional Adjunta Dirección Nacional de Aduanas	 Econ. Julio Fernández Frutos Director Nacional Dirección Nacional de Aduanas

Matriz de riesgos: herramienta metodológica que permite hacer un inventario de los riesgos por proceso, haciendo la descripción de cada uno de ellos, las posibles consecuencias y su forma de tratamiento.

Rendición de Cuentas: Expresión del control social que comprenda acciones de petición de información, diálogos e incentivos. Busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos – entidades – ciudadanos y los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Así mismo, busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública para lograr los principios de Buen Gobierno.

Obligatoriedad de la rendición de cuentas: Están obligados a rendir cuentas a la ciudadanía las autoridades de la administración pública nacional y territorial tiene la obligación de rendir cuentas ante la ciudadanía para informar y explicar la gestión realizada, los resultados de sus planes de acción y el avance en la garantía de derechos.

Finalidad del proceso de rendición de cuentas: Este proceso tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia de la gestión de la administración pública y a partir de allí lograr la adopción de los principios de buen gobierno, eficiencia, eficiencia, transparencia y rendición de cuentas, en la cotidianeidad del servidor público.

Principios del proceso de rendición de cuentas: Los principios básicos que rigen la rendición de cuentas de las entidades públicas nacionales y territoriales son: continuidad y permanencia, apertura y transparencia, y amplia difusión y visibilidad.

Riesgo de Corrupción: Posibilidad de que, por acción u omisión, se usa el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado.

Medio de Comunicación: son los instrumentos utilizados en la sociedad, con el objeto de informar comunicar un mensaje de manera masiva, a través de uno o más canales definidos.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Abg. Carlos G. Dávalos, Jefe. Departamento de Asuntos Internos Dirección Nacional de Aduanas	Abg. Roberto Quiñónez, Director Adjunto. Dirección Nacional Adjunta Dirección Nacional de Aduanas	Econ. Julio Fernández Frutos Director Nacional Dirección Nacional de Aduanas

Participación Ciudadana: es el derecho que tiene toda persona de expresarse libremente y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz en imparcial. Así como el derecho de participar activamente en el proceso de toma de decisiones.

Políticas de manejo del Riesgo: son los criterios que orientan la toma de decisiones para tratar, y en lo posible minimizar, los riesgos en la entidad, en función de su evaluación.

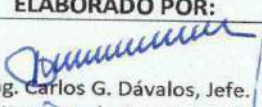
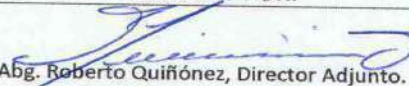
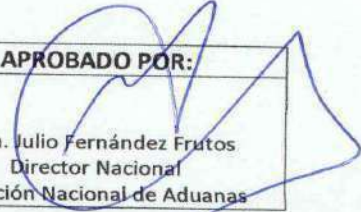
Riesgos: posibilidad de ocurrencia de eventos tanto internos como externos, que pueden afectar o impedir el logro de los objetivos institucionales de una entidad pública, entorpeciendo el desarrollo normal de sus funciones.

Transparencia: principio que subordina la gestión de las instituciones y que expone la misma a la observación directa de los grupos de interés; implica, así mismo, el deber de rendir cuentas de la gestión encomendada.

3. DIAGNOSTICO

El Plan Anticorrupción, es un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión y generación de estrategias que apunten a movilizar la Dirección Nacional de Aduanas y hacer visible su actuar e igual forma interactuar con los grupos de valor, realizar una revisión continua de los trámites y servicios e identificar los posibles riesgos de corrupción definiendo controles para anticiparse. El Plan Nacional de Desarrollo Paraguay 2030, entiende que esta es la mejor manera para lograr un Estado más eficiente transparente, eficaz, moderno y participativo.

La Dirección Nacional de Aduanas como Institución encargada de la fiscalización y facilitación del Comercio Internacional en la República del Paraguay está comprometida en la lucha contra la corrupción y el fortalecimiento de la Transparencia para el logro del cumplimiento efectivo y óptimo de la Misión institucional. Asimismo, como elemento esencial reconoce que la ciudadanía debe estar correcta y completamente informada sobre la gestión y manejo de los recursos de la institución.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
 Abg. Carlos G. Dávalos, Jefe. Departamento de Asuntos Internos Dirección Nacional de Aduanas	 Abg. Roberto Quiñónez, Director Adjunto. Dirección Nacional Adjunta Dirección Nacional de Aduanas	 Econ. Julio Fernández Frutos Director Nacional Dirección Nacional de Aduanas

4. DESCRIPCIÓN DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS

4.1. 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

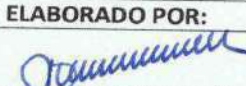
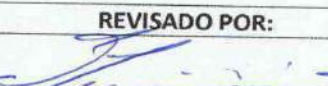
4.2. VISIÓN:

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

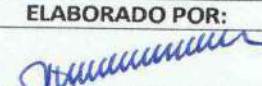
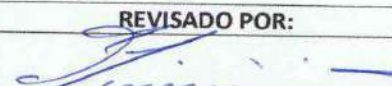
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
 Abg. Carlos G. Dávalos, Jefe. Departamento de Asuntos Internos Dirección Nacional de Aduanas	 Abg. Roberto Quiñónez, Director Adjunto. Dirección Nacional Adjunta Dirección Nacional de Aduanas	 Econ. Julio Fernández Frutos Director Nacional Dirección Nacional de Aduanas

4.3. POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

La Dirección Nacional de Aduanas está comprometida con el desarrollo sostenible e incluyente del país, a través de un periodo de planeación, cuyos productos y servicios atienden las necesidades del País. Esto lo logra y consolida a partir de un Sistema Integrado de Gestión del Departamento de Asuntos Internos que articula la capacidad técnica y compromiso de su talento humano, información confiable, recursos tecnológicos, financieros y de infraestructura, en un ambiente de trabajo seguro y responsable del medio ambiente, que contribuyen al mejoramiento continuo de la gestión institucional.

A su vez contamos con pilares específicos u objetivos que desarrollan la política del Sistema Integrado de Gestión y son los siguientes:

- Planificamos y desarrollamos nuestras actividades, garantizando la integridad e integridad de nuestro sistema de gestión.
- Gestionamos integralidad nuestros riesgos con enfoque preventivo, a partir de la plataforma estratégica, aplicando controles efectivos de forma que contribuyan al logro de los objetivos institucionales.
- Gestionamos nuestros procesos garantizando la eficacia, eficiencia y sinergia entre nosotros.
- Valoramos y protegemos el talento humano de nuestra entidad, garantizando su competencia y bienestar, gestionando el conocimiento y promoviendo su integridad.
- Orientamos la atención a las partes interesadas bajo principios de legalidad, transparencia, buen gobierno y lucha contra la corrupción.
- Ejercemos el adecuado control para garantizar la defensa jurídica de los intereses de la entidad.
- Gestionamos nuestras actividades y recursos en un ambiente de trabajo saludable, seguro, de manera responsable con las personas y con el medio ambiente.
- Evaluamos periódicamente nuestro desempeño, como base para el mejoramiento continuo y la satisfacción de nuestras partes interesadas.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
 Abg. Carlos G. Dávalos, Jefe. Departamento de Asuntos Internos Dirección Nacional de Aduanas	 Abg. Roberto Quiñónez, Director Adjunto. Dirección Nacional Adjunta Dirección Nacional de Aduanas	 Econ. Julio Fernández Frutos Director Nacional Dirección Nacional de Aduanas

4.4.

VALORES

- **INTEGRIDAD**

Ser servidores públicos confiables por conducta y comportamiento.

Demostramos una conducta y un comportamiento sostenidos por la entereza moral y la rectitud ante las situaciones que se nos presentan en el día a día laboral.

11

- **EFICIENCIA**

Lograr resultados con la máxima calidad posible y con la mayor economía de recursos.

Optimizamos el uso de los recursos disponibles en la Dirección Nacional de Aduanas para el logro de los objetivos institucionales asociados cumplimiento de su misión, evitando duplicación de esfuerzos humanos y derroche presupuestario, de materiales y de horas de trabajo, promoviendo la mejora continua.

- **TRANSPARENCIA**

Hacer públicas nuestras actuaciones y sus resultados.

Suministramos a todas las personas la información íntegra, oportuna y rendimos cuentas a la Ciudadanía sobre los resultados de nuestra gestión pública. Basado en la Ley N° 5282/14 "DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACION Y TRANSPARENCIA GUBERNAMENTAL"

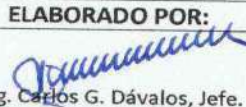
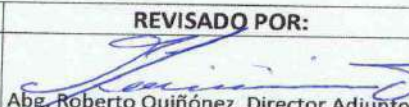
- **RESPONSABILIDAD**

Responder por las consecuencias de los actos que hemos realizado.

Asumimos que nuestras actuaciones pueden generar consecuencias negativas; por lo tanto estudiamos los riesgos de las mismas para prevenirlas, mitigarlas o corregirlas.

- **HONESTIDAD**

Proceder correctamente, respetando y protegiendo los bienes públicos.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
 Abg. Carlos G. Dávalos, Jefe. Departamento de Asuntos Internos Dirección Nacional de Aduanas	 Abg. Roberto Quiñónez, Director Adjunto. Dirección Nacional Adjunta Dirección Nacional de Aduanas	 Econ. Julio Fernández Frutos Director Nacional Dirección Nacional de Aduanas

Hacemos uso adecuado de los recursos, bienes y servicios públicos que administramos y controlamos, destinándolos exclusivamente para el desempeño de nuestras funciones y dando siempre prioridad al interés general.

- COMPROMISO

Asumir como propios todos los proyectos y propósitos de la institución.

Asumimos como propios los objetivos y propósitos de la institución y ponemos todo nuestro empeño en las actividades cotidianas para alcanzarlos.

- RESPETO

Aceptamos las distintas formas de pensar y actuar de los funcionarios en el marco de la Ley; y reconocemos las funciones y características de cada Institución Pública, las escuchamos y tenemos en cuenta sus posiciones en nuestros informes

- EXCELENCIA

Compromiso con la mejora continua, logrando altos estándares de calidad.

Mejoramos continuamente los procesos de generación de servicios con el fin de brindar una atención ágil y eficiente.

- SERVICIO

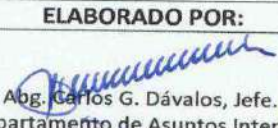
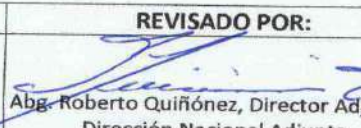
Satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

Atendemos con calidad, diligencia, igualdad y calidez las necesidades de todos los usuarios de la DNA sin discriminación alguna.

- IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN

Servir a la ciudadanía, usuarios y grupos de interés de manera igualitaria y sin discriminación.

Garantizamos el cumplimiento de nuestras funciones respetando la dignidad humana e igualdad de derechos; cualquiera sea el género, cultura, condición social, religión, opinión política, etc.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
 Abg. Carlos G. Dávalos, Jefe. Departamento de Asuntos Internos Dirección Nacional de Aduanas	 Abg. Roberto Quiñónez, Director Adjunto. Dirección Nacional Adjunta Dirección Nacional de Aduanas	 Econ. Julio Fernández Frutos Director Nacional Dirección Nacional de Aduanas

5. OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN

5.1. GENERAL

Definir actividades concretas encaminadas a fomentar la transparencia en la gestión que permitan la identificación, seguimiento y control oportuno de los riesgos; la sistematización y racionalización de los trámites y servicios de la Dirección Nacional de Aduanas; hacer una rendición de cuentas efectiva y permanente; fortalecer la participación ciudadana en todas las etapas de toma de decisiones de la Dirección Nacional de Aduanas; y establecer estrategias para el mejoramiento de la atención que se brinda al ciudadano. Lo anterior, en procura de contar con una Dirección Nacional de Aduanas que lucha contra la corrupción de manera efectiva, aplicando los principios de transparencia, eficiencia administrativa y buen gobierno.

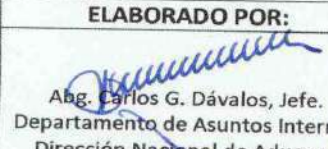
13

5.2. ESPECÍFICOS

- Promover la participación ciudadanía en la gestión de transparencia institucional.
- Hacer visible la gestión del Departamento de Asuntos Internos de la Dirección Nacional de Aduanas a los grupos de Interés.
- Mejorar el servicio a la ciudadanía por parte de Dirección Nacional de Aduanas.
- Formular actividades para prevenir y controlar los riesgos de corrupción.
- Incrementar la credibilidad y la imagen institucional.
- Establecer delineamientos para lograr una Aduanas Transparente e inflexible ante la corrupción.

5.3. ESTRATÉGICOS

- Asesorar al Director Nacional de Aduanas y apoyar en las actividades llevadas adelante por la Secretaría Nacional Anticorrupción en la construcción e implementación de políticas anticorrupción.
- Fortalecer la gestión y articulación interna de la Dirección Nacional de Aduanas coordinando la implementación del programa de gobierno para asegurar el cumplimiento de sus prioridades y la articulación con visión a largo plazo.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
 Abg. Carlos G. Dávalos, Jefe. Departamento de Asuntos Internos Dirección Nacional de Aduanas	 Abg. Roberto Quiñónez, Director Adjunto. Dirección Nacional Adjunta Dirección Nacional de Aduanas	 Econ. Julio Fernández Frutos Director Nacional Dirección Nacional de Aduanas

6. ALCANCE

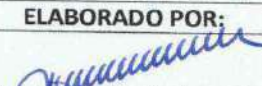
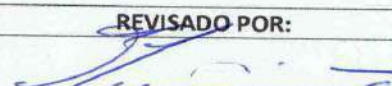
El "PLAN ANTICORRUPCIÓN", aplica para todos los funcionarios de la Dirección Nacional de Aduanas, servidores públicos, personas vinculadas a la actividad aduanera o no en la ejecución de sus procesos, el desarrollo de sus funciones y la normalidad aplicable.

14

7. POLÍTICA INSTITUCIONAL DE TRANSPARENCIA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

Estamos comprometidos con los principios consignados en la Constitución y la Ley, con las funciones asignadas a la Entidad bajo la filosofía del Buen Gobierno, y por ello impedir, prevenir y combatir el fenómeno de la corrupción con medidas como:

- Identificación de los posibles riesgos de corrupción estableciendo causas y definiendo controles preventivos.
- Generación de espacios para la participación ciudadana, asegurando la visibilidad de la gestión de la Dirección Nacional de Aduanas y la interrelación con los grupos de interés.
- Existe un área encargada de recibir, reasignar y hacer seguimiento continuo a los trámites y servicios y resolver las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
- Cumplir los valores consignados en el Código de Ética de la Dirección Nacional de Aduanas cuya finalidad es incentivar la sana convivencia, generar una transformación cultural en la Entidad promoviendo un comportamiento ético.
- Definir el instrumento índice de información de carácter clasificada y reservada para las dependencias que manejan documentos de carácter confidencial y de reserva.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
 Abg. Carlos G. Dávalos, Jefe. Departamento de Asuntos Internos Dirección Nacional de Aduanas	 Abg. Roberto Quiñónez, Director Adjunto. Dirección Nacional Adjunta Dirección Nacional de Aduanas	 Econ. Julio Fernández Prutos Director Nacional Dirección Nacional de Aduanas

8. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN.

8.1. Transparencia y Acceso a la Información Pública

Por Resolución DNA N° 193/2019 se asigna al Departamento de Integridad de la Coordinación de Desarrollo Institucional dependiente de la Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional como la dependencia encargada de promover y gestionar el Acceso a la Información Pública en la Dirección Nacional de Aduanas.

15

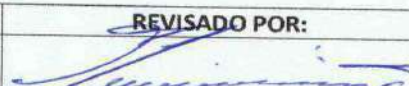
La transparencia es un mecanismo que previene actos de corrupción y que permite a la ciudadanía conocer el funcionamiento interno de las instituciones y cómo se manejan los fondos que éstas reciben.

Es la obligación que tienen las instituciones públicas que dar a conocer a la ciudadanía de manera clara, gratuita y en los plazos legales establecidos, toda la información que obra en las fuentes públicas. En este sentido la información debe ser oportuna, verificable y comprensible. Por tanto, la calidad y cantidad de información, así como la comprobación sobre su veracidad, su comprensión por parte de las personas y que la misma sea entregada en el momento adecuado son claves para garantizar el derecho de la ciudadanía a estar informada.

Se refiere a “Aquella, producida, obtenida, bajo control o en poder de las fuentes públicas, independientemente de su formato, soporte, fecha de creación, origen, clasificación o procesamiento, salvo que se encuentre establecida como secreta o de carácter reservado por las leyes.”

8.2. Participación Ciudadana

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.

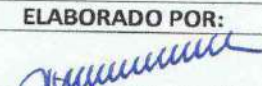
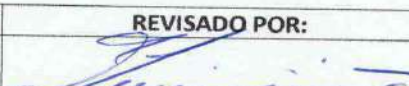
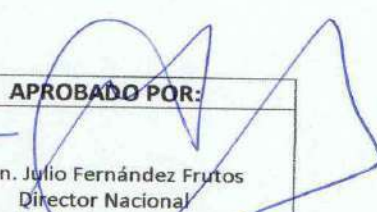
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
 Abg. Carlos G. Dávalos, Jefe. Departamento de Asuntos Internos Dirección Nacional de Aduanas	 Abg. Roberto Quiñónez, Director Adjunto. Dirección Nacional Adjunta Dirección Nacional de Aduanas	 Econ. Julio Fernández Frutos Director Nacional Dirección Nacional de Aduanas

La Dirección Nacional de Aduanas mantiene una relación activa con los ciudadanos mediante el Centro de Atención y Reclamos (CAR), que es una dependencia encargada de recibir quejas, consultas, sugerencias y denuncias, relacionadas a los servicios que presta la entidad aduanera. A demás cuenta con una dirección de correo electrónico y una línea de atención directa para comunicarse con el CAR.

16

Se realiza una campaña en medios masivos y a través de piezas comunicativas 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 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.
- El Centro de Atención y Reclamos centraliza la recepción del requerimiento y gestiona su trámite a través del departamento correspondiente. Una vez recibida la respuesta pertinente, es el CAR el que remite al usuario que realizó el reclamo una respuesta a su petición.
- Los funcionarios que en el ejercicio de sus tareas reciban Quejas y Reclamos relacionados con la Dirección Nacional de Aduanas, tienen la responsabilidad de reportarlos por escrito al Centro de Atención y Reclamos. Para el efecto se cuentan con Formularios en los cuales el funcionario puede registrar las quejas y reclamos e identificar debidamente a la persona que los formuló.
- Aquellas sugerencias, peticiones, comentarios, quejas y reclamos recibidos a través de la línea telefónica o dirección de correo electrónico, que requieran una atención puntual e inmediata, son respondidas de manera clara y oportuna, conforme a los mecanismos y plazos establecidos en el procedimiento.
- Cada mes el Centro de Atención y Reclamos (CAR) presenta a la Alta Dirección un reporte de la información recibida, precisando aquellos temas sobre los cuales deben tomarse decisiones.
- El Centro de Atención y Reclamos (CAR) se encarga de dar seguimiento a la aplicación de las decisiones tomadas por la Alta Dirección y los resultados obtenidos.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
 Abg. Carlos G. Dávalos, Jefe. Departamento de Asuntos Internos Dirección Nacional de Aduanas	 Abg. Roberto Quiñónez, Director Adjunto. Dirección Nacional Adjunta Dirección Nacional de Aduanas	 Econ. Julio Fernández Frutos Director Nacional Dirección Nacional de Aduanas

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.

17

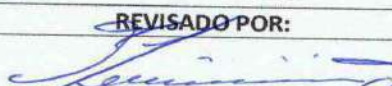
8.3. Rendición de Cuentas

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.

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*.

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

Los informes deberán ser remitidos a la Secretaría Nacional Anticorrupción (SENAC) y elevados al sitio web, a los canales de comunicación externos e internos dentro de los primeros 15 días después de la fecha de vencimiento

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
 Abg. Carlos G. Dávalos, Jefe. Departamento de Asuntos Internos Dirección Nacional de Aduanas	 Abg. Roberto Quiñónez, Director Adjunto. Dirección Nacional Adjunta Dirección Nacional de Aduanas	 Econ. Julio Fernández Frutos Director Nacional Dirección Nacional de Aduanas

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

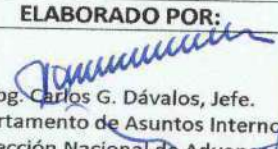
La estrategia de rendición de cuentas del Departamento de Asuntos Internos, considera tres componentes fundamentales: Información, dialogo e incentivos. En este sentido, esta estrategia involucra las acciones que desarrolla la Dirección Nacional de Aduanas en cada componente reconociendo aspectos que fortalecer.

18

El ejercicio de rendición de cuentas se lleva a cabo de una manera permanente y a través de los diferentes medios y canales de comunicación con los que cuenta la Dirección Nacional de Aduanas como: Sitio web; Twitter; facebook; youtube; instagram, etc.

Elementos en el que se fundamente el proceso de rendición de cuentas:

- Información: se refiere a la generación de datos y contenidos sobre la gestión, su resultado y el cumplimiento de sus metas tanto misionales como asociadas con el plan nacional de desarrollo, al igual que a la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas o documentos por parte de las entidades públicas.
- Dialogo: prácticas con las que las entidades públicas, después de entregar información, dan explicaciones y justificaciones o responden las inquietudes de los ciudadanos sobre sus acciones y decisiones en espacios donde se mantiene un contacto directo.
- Incentivos: acciones de las entidades públicas que refuerzan el comportamiento de servidores públicos y ciudadanos hacia el proceso de rendición de cuentas. Están orientados a promover comportamientos institucionales para su cuantificación mediante la capacitación, el acompañamiento y el reconocimiento de experiencias.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
 Abg. Carlos G. Dávalos, Jefe. Departamento de Asuntos Internos Dirección Nacional de Aduanas	 Abg. Roberto Quiñónez, Director Adjunto. Dirección Nacional Adjunta Dirección Nacional de Aduanas	 Econ. Julio Fernández Frutos Director Nacional Dirección Nacional de Aduanas

El Departamento de Integridad en su afán de promover la ética pública desarrolla actividades que se encuentran descritas en el Plan de Integridad Institucional de la Dirección Nacional de Aduanas. Algunas de ellas son las actividades relacionadas a los requerimientos de la Norma de Control Interno MECIP - 2015.

19

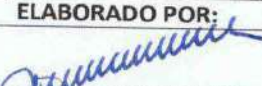
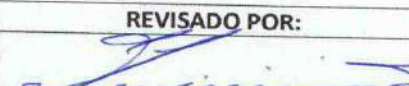
La ética pública señala principios y valores deseables para ser aplicadas en la conducta de la persona que desempeña una función pública. Se concibe como un área de conocimiento de contenido universal que agrupa principios y valores orientados al espíritu de servicio público. La ética pública se refiere entonces a los actos humanos en tanto que son realizados por gobernantes y funcionarios públicos en el cumplimiento del deber.

El marco ético está conformado por todas las regulaciones vigentes en materia de Ética Pública dentro de la institución, como el Código de Ética, el Código de Buen Gobierno, los Acuerdos y compromisos éticos otros.

8.5. Gestión de Riesgos de Corrupción

El Departamento de Asuntos Internos, en su compromiso en la lucha contra la corrupción, ha brindado especial importancia al control de riesgos de corrupción en la Dirección Nacional de Aduanas, los cuales se encuentran identificados y asociados a los procesos de la entidad a través del Mapa de Riesgos de corrupción del Departamento de Asuntos Internos de la DNA.

En consecuencia dentro de la Matriz de riesgos del Sistema de Gestión de la Calidad, específicamente en el formato del sistema de gestión de riesgos MECIP/CALIDAD, se han definido las políticas institucionales para la administración de riesgos, donde se establecen opciones para tratar y manejar los riesgos basadas en la valoración de los mismos. Estas políticas reflejan la posición de la dirección y establecen las guías de acción para el tratamiento de los riesgos identificados.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
 Abg. Carlos G. Dávalos, Jefe. Departamento de Asuntos Internos Dirección Nacional de Aduanas	 Abg. Roberto Quiñónez, Director Adjunto. Dirección Nacional Adjunta Dirección Nacional de Aduanas	 Econ. Julio Fernández Erutos Director Nacional Dirección Nacional de Aduanas

Se entiende por Riesgo de Corrupción la posibilidad de que, por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de la Dirección Nacional de Aduanas y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.

El mapa de Riesgo de Corrupción fue elaborado bajo los lineamientos, orientaciones y guías para la administración de riesgos; ajustado específicamente a la metodología emitida en el marco del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, fortaleciendo la identificación y administración de los riesgos de corrupción, estableciendo además un plan de acción para mitigar los mismos y reducir el impacto asociado a su materialización en caso de ocurrir.

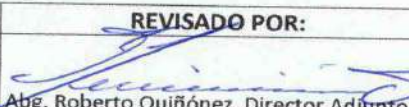
20

La Gestión de Riesgos de corrupción se entiende como el proceso continuo basado en el conocimiento, evaluación y manejo de los riesgos que mejoran la toma de decisiones organizacionales, se identifican las posibles causas de cada riesgo, se realiza la violación del riesgo inherente (a través de la evaluación de probabilidad e impacto antes de aplicación de controles), teniendo como base de la estrategia anticorrupción, debe estar encaminada a la prevención de la misma. Con la identificación de controles y su valoración que establece el nivel de riesgo definitiva, que nos provee la información, sobre los riesgos cuyos controles deben ser fortalecidos o complementados.

La política para administración integral de riesgos establece las opciones para tratar y manejar los riesgos basado en la valoración de los mismos, es decir refleja la posición, de la Dirección para el tratamiento de los riesgos identificados, razón por la cual, las acciones tenidas en cuenta para la administración de los riesgos de corrupción en la

Dirección Nacional de Aduanas son: evitar o reducir cada riesgo, situación que se verifica, mediante un seguimiento periódico de los mismos y de los controles aplicados.

Así, conforme con la metodología descrita para la identificación y valoración de riesgos de corrupción, se cuenta con la matriz de riesgos de corrupción diseñada para la vigencia 2020 con sus respectivas medidas de mitigación y seguimiento.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
 Abg. Carlos G. Dávalos, Jefe. Departamento de Asuntos Internos Dirección Nacional de Aduanas	 Abg. Roberto Quiñónez, Director Adjunto. Dirección Nacional Adjunta Dirección Nacional de Aduanas	 Econ. Julio Fernández Frutos Director Nacional Dirección Nacional de Aduanas

8.5.1. Mapa de riesgo de corrupción

Para la Administración de los riesgos, la SENAC a través del Plan Nacional de Prevención de la Corrupción, aprobado por Decreto N° 4.900 del 15 de febrero de 2016, se estableció un modelo unificado para la gestión del riesgo aplicable de manera transversal, que, que permite identificar, evaluar y gestionar aquellos eventos, tanto internos como externos, que pueden afectar o impedir el logro de los objetivos institucionales.

21

La SENAC y la Dirección Nacional de Aduanas se encuentran comprometidos con la identificación y gestión integral de los riesgos de los procesos del Sistema integrado de Gestión, priorizando la atención inmediata de los riesgos que se valoren como importantes o inaceptables a través de acciones concretas, ya sean opciones de tratamiento independientes, interrelacionadas o en conjunto.

Para los riesgos de corrupción, las acciones que se deben tener en cuenta son:

8.5.2. Evitar el riesgo y reducir el riesgo.

En la actualidad contamos con un mapa de riesgo que tiene como objetivo Investigar las supuestas irregularidades administrativas en las que pudieran estar involucrados funcionarios de la Institución y se identificó los siguientes riesgos por un lado la DEMORA, que indica el Retraso en la emisión de los Informes y por otro lado las FALTAS DE DENUNCIAS Y/O COMUNICACIONES DE SUPUESTOS HECHOS IRREGULARES, que se colegiría en aquellas Denuncias no presentadas o realizadas.

En la última auditoría externa se sugirió incluir como riesgo la inclusión de la FUGA DE LA INFORMACION desde el Departamento.

Para este nuevo proyecto y en vista a los diferentes casos que fueron investigados y que cuentan con informes preliminares presentados a la máxima autoridad así como aquellos casos cuya investigación están en curso hemos identificado los siguientes riesgos de corrupción asociadas a las siguientes conductas:

- Manipulación indebida de la información (tanto por alteración como por omisión)

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Abg. Carlos G. Dávalos, Jefe. Departamento de Asuntos Internos Dirección Nacional de Aduanas	Abg. Roberto Quiñónez, Director Adjunto. Dirección Nacional Adjunta Dirección Nacional de Aduanas	Econ. Julio Fernández Prutos Director Nacional Dirección Nacional de Aduanas

- Inadecuada distribución de recursos
- Toma de decisiones orientada a beneficios particulares
- Cobro de trámites
- Indebida utilización de bienes de consumo
- Inclusión de gastos no autorizados
- Favorecimiento en la realización de trámites internos
- Manipulación de información
- Interpretación subjetiva de las normas vigentes para evitar o postergar su aplicación.

8.6. Gestión de Denuncias de Corrupción

El Departamento de Asuntos Internos de la Dirección Nacional de Aduanas (DNA), por naturaleza de Unidad de Transparencia y Anticorrupción (UTA), constituye la instancia técnica y especializada dentro de la estructura institucional, acreditada para ejercer su autonomía en las distintas dependencias de la DNA, con facultades legales para impulsar y ejecutar acciones tendientes a transparentar la gestión, prevenir actos de corrupción y canalizar las denuncias.

En cuanto a la apertura de un ficha de investigación, el Departamento de Asuntos Internos:

- Inicia con autonomía e independencia investigaciones preliminares de hechos de corrupción perpetrados por funcionarios, desde su toma de conocimiento hasta el informe preliminar.
- Inicia las investigaciones preliminares a partir de la detección de hechos de corrupción y de denuncias que provengan de las distintas fuentes existentes, como ser: el Centro de Atención y Reclamos (CAR), el Portal de Denuncias de la SENAC (SSPS), Vía telefónica, escrita, redes sociales, medios de comunicación, buzones de denuncias, informes de otras dependencias, etc.; siempre que sean verosímiles, pudiendo el Departamento de Asuntos Internos desestimar las denuncias que no cuenten con los requisitos mínimos legales de veracidad.
- Conforme a la denuncia ingresada y previamente evaluada, el Jefe del Departamento abre una ficha de investigación, designando a un agente investigador, quién deberá investigar los hechos denunciados.
- Las actuaciones y diligencias realizadas en las investigaciones preliminares se mantienen en carácter confidencial y reservado.

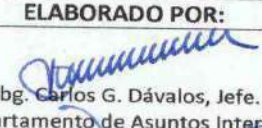
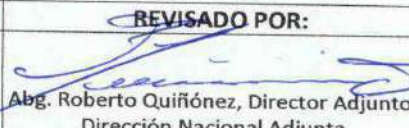
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Abg. Carlos G. Dávalos, Jefe. Departamento de Asuntos Internos Dirección Nacional de Aduanas	Abg. Roberto Quiñónez, Director Adjunto. Dirección Nacional Adjunta Dirección Nacional de Aduanas	Econ. Julio Fernández Frutos Director Nacional Dirección Nacional de Aduanas

- Una vez finalizada el procedimiento, se remite al Director Nacional de Aduanas el Resultado de las Investigaciones realizadas, concluyendo si amerita o no las sanciones establecidas en la normativa vigente y una recomendación de acciones correctivas final.

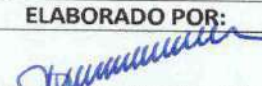
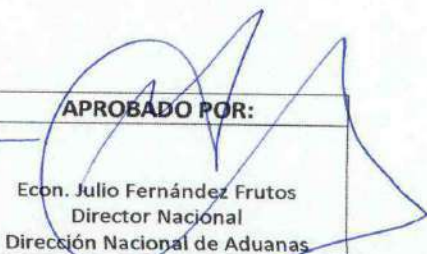
9. MARCO LEGAL

23

- *CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL PARAGUAY.*
- *LEY 1626/00 "DE LA FUNCIÓN PÚBLICA"*
- *LEY 5189/14 "QUE ESTABLECE LA OBLIGATORIEDAD DE LA PROVISIÓN DE LA INFORMACIÓN EN EL USO DE LOS RECURSOS PÚBLICOS SOBRE REMUNERACIÓN Y OTRAS RETRIBUCIONES ASIGNADAS AL SERVIDOR PÚBLICO DE LA REPÚBLICA DEL PARAGUAY"*
- *LEY 977/96 "QUE APRUEBA LA CONVENCIÓN INTERAMERICANA CONTRA LA CORRUPCIÓN"*
- Decreto 4.900/16 *"POR EL CUAL SE APRUEBA EL PLAN NACIONAL ANTICORRUPCIÓN"*
- La República del Paraguay es signatario de varios compromisos internacionales que tienden a luchar y mitigar hechos de corrupción en el funcionamiento estatal general, como ser la *"CONVENCIÓN INTERAMERICANA CONTRA LA CORRUPCIÓN"* y la *"CONVENCIÓN DE LA NACIONES UNIDAS CONTRA LA CORRUPCIÓN"* internalizados al derecho positivo nacional por la *LEY N° 977/1996 Y 2535/2005* respectivamente. La cartera ejecutiva ha avanzado en diferentes políticas públicas de transparencia, integridad y lucha contra la corrupción.
- La Secretaria Nacional Anticorrupción, SENAC, entidad dependiente del Poder Ejecutivo que tiene por objetivo principal el desarrollar, ejecutar, monitorear e implementar políticas de Gobierno en materia de integridad, anticorrupción y transparencia, aprueba a través de la Resolución N° 168/2015 un instrumento técnico denominado *"ROLES, AREAS DE ACCION Y PROCESOS CLAVES DE LAS UNIDADES DE TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCION"*.
- Decreto N° 10.144/12, se establece que todas las Instituciones dependientes del Poder Ejecutivo cuenten con una Unidad de Transparencia y Anticorrupción (UTA) que deben tener facultades legales para poder llevar a cabo las políticas de gobierno referentes a su naturaleza.
- Decreto 4.064/15 *"POR EL CUAL SE REGLAMENTA LA LEY N° 5282/2014 "DE LIBRE ACCESO CIUDADANO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y TRANSPARENCIA GUBERNAMENTAL."*
- Decreto 4.937/16 *"POR LA QUE SE CREA LA RED INTERINSTITUCIONAL DE TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN (RTA), DEPENDIENTE DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA"*
- Decreto 10.143/12 *"POR EL CUAL SE APRUEBA CÓDIGO DE ÉTICA DEL PODER EJECUTIVO"*

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
 Abg. Carlos G. Dávalos, Jefe. Departamento de Asuntos Interiores Dirección Nacional de Aduanas	 Abg. Roberto Quiñónez, Director Adjunto. Dirección Nacional Adjunta Dirección Nacional de Aduanas	 Econ. Julio Fernández Frutos Director Nacional Dirección Nacional de Aduanas

- Decreto 8.706/18 " POR EL CUAL SE DECLARA DE INTERÉS NACIONAL EL PORTAL DE DENUNCIAS ANTICORRUPCIÓN Y SE APRUEBA SU IMPLEMENTACIÓN, ASÍ COMO EL SISTEMA DE SEGUIMIENTO DE PROCESOS DE LA SENAC – SSPS."
- Decreto 4.937/16 "POR EL CUAL SE CREA E INTEGRA LA RED DE TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN, COORDINADA POR LA SECRETARIA NACIONAL ANTICORRUPCIÓN DEPENDIENTE DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA"
- Decreto 4.719/15 "POR EL CUAL SE CREA EL EQUIPO NACIONAL DE TRANSPARENCIA, INTEGRADO POR LAS INSTITUCIONES QUE CONFORMAN EL EQUIPO ECONÓMICO NACIONAL Y LA SECRETARÍA NACIONAL ANTICORRUPCIÓN."
- Resolución SENAC N° 28/2022 "POR LA CUAL SE ESTABLECEN LAS REGLAMENTACIONES DEL PLAN ANUAL DE TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN (PTA) DEL EJERCICIO FISCAL 2022 Y SE APRUEBA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA MATRIZ DEL PLAN ANUAL DE TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN"

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
 Abg. Carlos G. Dávalos, Jefe. Departamento de Asuntos Internos Dirección Nacional de Aduanas	 Abg. Roberto Quiñónez, Director Adjunto. Dirección Nacional Adjunta Dirección Nacional de Aduanas	 Econ. Julio Fernández Frutos Director Nacional Dirección Nacional de Aduanas

PLAN ANUAL DE TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN 2022

A- NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN: DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS																
B- COMPONENTE: Transparencia y Acceso a la Información Pública																
C- OBJETIVO: Cumplir con lo establecido en las leyes 5282/2014 y 5189/2014 relacionados a Transparencia Activa y Transparencia Pasiva																
D- PLAN ANUAL AÑO: 2022																
1- OBJETIVO	2- ACCIÓN	3- ACTIVIDAD	4- INDICADOR	5- MEDIOS DE VERIFICACIÓN	6- PLAZO PREVISTO											
					ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	set	oct	nov	dic
Cumplir con lo establecido en las leyes 5282/2014 y 5189/2014 relacionados a Transparencia Activa y Transparencia Pasiva	Fortalecer las competencias de los funcionarios de la oficina de Acceso a la Información Pública de la DNA	Participación en Talleres impulsados por la SENAC	Cantidad de participaciones realizadas a los funcionarios de la Oficina de AIP de la DNA / Cantidad total de Capacitaciones realizadas por la SENAC relativas a Transparencia Activa y Pasiva	Registro de participaciones en las capacitaciones desarrolladas (Captura de pantalla y/o link de página web)						X						X

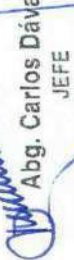
Departamento de Asuntos Internos
Dirección Nacional de Aduanas

MATRIZ DEL PLAN ANUAL DE TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN

PLAN ANUAL DE TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN 2022

A- NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN: DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS																							
B- COMPONENTE: Participación Ciudadana																							
C- OBJETIVO: Establecer la atención a los ciudadanos en general.																							
D- PLAN ANUAL AÑO: 2022																							
1- OBJETIVO	2- ACCIÓN	3- ACTIVIDAD	4- INDICADOR	5- MEDIOS DE VERIFICACIÓN	6- PLAZO PREVISTO												7- Avances 1er. Informe			8- Avances 2do. Informe			
					ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	set	oct	nov	dic	Estado de la Actividad (*)	Descripción del Estado de la Actividad (**)	Evidencia (***)	Estado de la Actividad	Descripción del Estado de la Actividad (**)	Evidencia (***)	
Establecer la atención a los ciudadanos en general y los usuarios de los servicios de la Dirección Nacional de Aduanas a través del Centro de Atención y Reclamos (CAR)	Detección y Registro de situación	Recepción de las denuncias, reclamos, sugerencias y consultas o cualquier otra manifestación que derivada del Ciudadano.	% de respuestas otorgadas en el plazo de 3 días hábiles.	Sistema SQR REPORTES MENSUALES Y SEMESTRALES						X													
		Se recepciona las entradas, se analiza el contenido y se deriva a las áreas correspondientes de acuerdo sea el caso.																					
				car@aduanas.g ov.py							X												




Abg. Carlos Dávalos
 JEFE

Departamento de Asuntos Internos
 Dirección Nacional de Aduanas

PLAN ANUAL DE TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN 2022

A- NOMBRE DE LA INSTITUCION: DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS																
B- COMPONENTE: Rendición de Cuentas																
C- OBJETIVO: Fomentar la participación de los grupos de interés en la prevención de la corrupción																
D- PLAN ANUAL AÑO: 2022																
1- OBJETIVO	2- ACCIÓN	3- ACTIVIDAD	4- INDICADOR	5- MEDIOS DE VERIFICACIÓN	6- PLAZO PREVISTO											
Fomentar la participación de los grupos de interés en la prevención de la corrupción e incrementar la confianza de los mismos mediante el mecanismo de Rendición de Cuentas al Ciudadano.	Definición del Plan de Rendición de Cuentas al Ciudadano	Conformación del Comité de Rendición de Cuentas al Ciudadano.	Actividades realizadas vs Actividades previstas Meta: 80% Frecuencia: Trimestral, Anual	Resolución	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	set	oct	nov	dic
					X											
					X											
					X											
		Estructuración de temas y elaboración de cronograma de actividades.		Cronograma aprobado		X										

Abg. Carlos Dávalos
JEFE

Departamento de Asuntos Internos
Dirección Nacional de Aduanas

(*)Indicaciones Estado de la Actividad- Avances

Mencionar el estado de las actividades, a fecha del PRIMER Y SEGUNDO corte según los siguientes criterios:

1-Cumplida: corresponden a actividades realizadas durante el semestre planificado, en los plazos previstos. En los casos de suscitarse fuera de plazo pero dentro del semestre, se computará como cumplido igualmente, debiendo describir suscitadamente dicha situación en el punto (**)

2-En Proceso: corresponden a actividades iniciadas durante el semestre planificado, que no han culminado, pero continúan su ejecución con perspectivas al próximo semestre o año, debiendo describir suscitadamente dicha situación y los motivos en punto (**)

Abg. Carlos Dávalos
JEFE

Departamento de Asuntos Internos
casos de suscitarse fuera de p
Dirección Nacional de Aguas

3- No iniciada: en casos de actividades no iniciadas en el semestre planificado, debiendo describir suscitantemente dicha situación, los motivos y la eventual reprogramación en punto (**)

(**) Describir suscitantemente las actividades cumplidas y justificar las actividades en proceso o no iniciadas.

(***) Mencionar el documento o entregable que evidencia el cumplimiento de la actividad para su verificación

Copias de los evidenciabiles deben ser remitidos en adjunto a la presente matriz a las siguientes direcciones de correo electrónico (secretariagenera|@senac.gov.py)


Abg. Carlos Dávalos
JEFE
Departamento de Asuntos Interios
Dirección Nacional de Aduanas



PLAN ANUAL DE TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN 2022

A- NOMBRE DE LA INSTITUCION: DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS																					
B- COMPONENTE: Integridad y Ética Pública																					
C- OBJETIVO: Promover la Integridad y la Etica en la Direccion Nacional de Aduanas																					
D- PLAN ANUAL AÑO: 2022																					
1- OBJETIVO	2- ACCIÓN	3- ACTIVIDAD	4- INDICADOR	5- MEDIOS DE VERIFICACIÓN	6- PLAZO PREVISTO												7- Avances 1er. Informe		8- Avances 2do. Informe		Evidencia (***)
					ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	set	oct	nov	dic	Estado de la Actividad (*)	Descripción del Estado de la Actividad (**)	Evidencia (***)	Estado de la Actividad	
Promover la Integridad y la Etica en la Direccion Nacional de Aduanas	Capacitar y concientizar a los funcionarios sobre la importancia de la integridad y Etica dando a conocer el Código de Etica y los Compromisos Éticos de la DNA	Generar Ordenes de Servicio en donde se convoca a los funcionarios de la DNA a participar de las socializaciones realizadas por el Departamento de Integridad	Reuniones de socialización/ Reuniones de socialización planificadas	Actas de reuniones con registro de participantes							X										
	Generar y dinamizar la Etica en la Institución	Realizar reuniones del Comité de Etica donde se determinen	Reuniones realizadas / Reuniones planificadas	Actas de reuniones con registro de participantes					X												

Abg. Carlos Dávalos
Jefe
Departamento de Asuntos Internos
Dirección Nacional de Aduanas

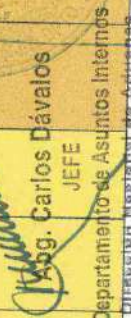
PLAN ANUAL DE TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN 2022

A- NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN: DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS																		
B- COMPONENTE: Gestión de Riesgos de Corrupción																		
C- OBJETIVO: Definir actividades concretas encaminadas a fomentar la transparencia en la gestión que permitan la identificación, seguimiento y control oportuno de los riesgos.																		
D- PLAN ANUAL AÑO: 2022																		
1- OBJETIVO	2- ACCIÓN	3- ACTIVIDAD	4- INDICADOR	5- MEDIOS DE VERIFICACIÓN	6- PLAZO PREVISTO													
					ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	set	oct	nov	dic		
Definir actividades concretas encaminadas a fomentar la transparencia en la gestión que permitan la identificación, seguimiento y control oportuno de los riesgos.	Revisar políticas y procedimientos, que permitan identificar, medir, controlar, monitorear los riesgos.	Elaboración y/o revisión de procedimientos para la formulación del Plan Anticorrupción	% de cumplimiento de Plan Anticorrupción	Procedimiento Operativo aprobado.		X												
	Revisar el mapa de riesgo de corrupción para su actualización.	Revisión del mapa de riesgo para su actualización	Actividades cumplidas en plazo vs Total de Actividades.	Actas											X			
		Capacitación a funcionarios sobre gestión de riesgos de corrupción		Actas u otro medio de verificación.											X			
 Abg. Carlos Dávalos JEFE Departamento de Asuntos Internos Dirección Nacional de Aduanas																		


 JEFE
 Departamento de Asuntos Internos
 Dirección Nacional de Aduanas

PLAN ANUAL DE TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN 2022

A- NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN: DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS																						
B- COMPONENTE: Gestión de Denuncias e Investigación																						
C- OBJETIVO: Impulsar y ejecutar acciones a fin de detectar hechos de corrupción cometidos por funcionarios de la institución.																						
D- PLAN ANUAL AÑO: 2022																						
1- OBJETIVO	2- ACCIÓN	3- ACTIVIDAD	4- INDICADOR	5- MEDIOS DE VERIFICACIÓN	6- PLAZO PREVISTO												7- Avances 1er. Informe			8- Avances 2do. Informe		
					ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	set	oct	nov	dic	Estado de la Actividad (*)	Descripción del Estado de la Actividad (**)	Evidencia (***)	Descripción del Estado de la Actividad (**)	Evidencia (***)	
Impulsar y ejecutar acciones a fin de detectar hechos de corrupción cometidos por funcionarios de la institución.	Mejorar los canales de denuncias con que cuenta la DNA	Desarrollar sistemas e implementar medidas de protección al denunciante	% de Actividades cumplidas en plazo vs Total de Actividades	Informes remitidos por el Departamento de Asuntos Internos						X	X											
		Desarrollar Registros y Seguimiento de Casos																				
	Promover los canales de denuncias e investigación de la DNA	Diseñar Materiales de difusión/Proyección del Sistema de Protección al Denunciante																				
		Promover los canales de denuncias con que cuenta la DNA																				
		</																				

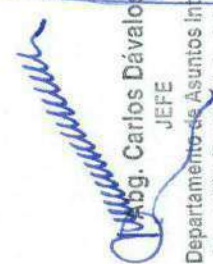

Dr. Carlos Dávalos
 JEFE
 Departamento de Asuntos Internos
 Dirección Nacional de Aduanas

DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS

Resumen de Actividades Plan Anual de Transparencia y Anticorrupción 2022

COMPONENTES	Nº de Actividades Previstas su realización año 2022	Nº de Actividades Previstas su realización Enero a Junio 2022	Nº de Actividades Previstas su realización Julio a Diciembre 2022
1- Transparencia y Acceso a la Información Pública	4	2	2
2- Participación Ciudadana	10	5	5
3- Rendición de Cuentas	13	6	7
4- Integridad y Ética Pública	6	3	3
5- Gestión de Riesgos de Corrupción	5	3	2
6- Gestión de Denuncias e Investigación	8	4	4
TOTAL DE ACTIVIDADES	46	23	23
	100%	50%	50%




Dr. Carlos Dávalos
 JEFE
 Departamento de Asuntos Internos
 Dirección Nacional de Aduanas

Resumen del Estado de Actividades del Plan Anual de Transparencia y Anticorrupción 2022				
COMPONENTES	Nº de Actividades previstas para su realización Enero a Junio 2022	1- CUMPLIDA	2- EN PROCESO	3- NO INICIADA
1- Transparencia y Acceso a la Información Pública				
2- Participación Ciudadana	4			
3- Rendición de Cuentas	10			
4- Integridad y Ética Pública	13			
5- Gestión de Riesgos de Corrupción	6			
6- Gestión de Denuncias e Investigación	5			
	8			
TOTAL DE ACTIVIDADES	46			
	50%	%	%	%

Se deberá informar de actividades planificadas y en su caso el estado de las mismas en la matriz, según los siguientes criterios:

- 1- Cumplida:** corresponden a actividades realizadas durante el semestre planificado, en los plazos previstos. En los casos de suscitarse fuera de plazo pero dentro del semestre, se computará como cumplido igualmente.
- 2- En Proceso:** corresponden a actividades iniciadas durante el semestre planificado, que no han culminado, pero continúan su ejecución con perspectivas al próximo semestre o año.
- 3- No iniciada:** en casos de actividades no iniciadas en el semestre planificado y se planifica su ejecución para el siguiente semestre, año o no se prevé su realización.

Abg. Carlos Dávalos
JEFE
Departamento de Asuntos Internos
Dirección Nacional de Aduanas



Resumen del Estado de Actividades del Plan Anual de Transparencia y Anticorrupción 2022				
COMPONENTES	Nº de Actividades Previstas su realización Julio a Diciembre 2022	1- CUMPLIDA	2- EN PROCESO	3- NO INICIADA
1- Transparencia y Acceso a la Información Pública				
2- Participación ciudadana	2			
3- Rendición de Cuentas	5			
4- Integridad y Ética Pública	6			
5- Gestión de Riesgos de Corrupción	3			
6- Gestión de Denuncias e Investigación	3			
	4			
TOTAL DE ACTIVIDADES	23			
	50%	%	%	%

Se deberá informar de actividades planificadas y en su caso el estado de las mismas en la matriz, según los siguientes criterios:

- 1- Cumplida:** corresponden a actividades realizadas durante el semestre planificado, en los plazos previstos. En los casos de suscitarse fuera de plazo pero dentro del semestre, se computará como cumplido igualmente.
- 2- En Proceso:** corresponden a actividades iniciadas durante el semestre planificado, que no han culminado, pero continúan su ejecución con perspectivas al próximo semestre o año.
- 3- No iniciada:** en casos de actividades no iniciadas en el semestre planificado y se planifica su ejecución para el siguiente semestre, año o no se prevé su realización.





Jefe
Ing. Carlos Dávalos
 Departamento de Asuntos Internos
 Dirección Nacional de Aduanas