



## DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS ORDEN DEL DIA

*O/D N°83/2003.*

*Ref. Creación el Centro de Atención al Usuario*

Montevideo, 22 de agosto 2003.-

**VISTO:** la estructura organizativa de la Unidad Ejecutora 07 “Dirección Nacional de Aduanas”, del Inciso 05 “Ministerio de Economía y Finanzas”, aprobada por los Decretos del Poder Ejecutivo N° 459/997 de 4 de diciembre de 1997; 281/002 y 282/002 de 23 de julio de 2002;

**RESULTANDO: I)** que el Decreto N° 282/002 de 23 de julio de 2002, al definir los lineamientos estratégicos de la Dirección Nacional de Aduanas para la gestión aduanera, faculta al Director Nacional de Aduanas a delegar atribuciones y distribuir las diferentes tareas de su dependencia;

**II)** que tal como lo establece el artículo 14, numeral 3) del Decreto N° 282/002 de 23 de julio de 2002, resulta trascendente para el cumplimiento de las tareas encomendadas, el informar y asesorar a los particulares sobre las normas y formalidades a seguir en la operativa aduanera, atendiendo a los petitorios que se presenten, derivándolos cuando así corresponda, a la Unidad respectiva, y respondiendo las mismas en un plazo razonable;

**III)** que la función reseñada es encomendada especialmente por el artículo 16° del Decreto N° 282/002 de 23 de julio de 2002, a la Asesoría Técnica de la Dirección Nacional de Aduanas, dependiendo de la misma, el Área de Trabajo de Información y Relaciones Públicas;

**CONSIDERANDO: I)** que en virtud de lo preceptuado por los artículos 6° y 7° del Decreto N° 282/002 de 23 de julio de 2002, corresponde al Director Nacional de Aduanas, dirigir y coordinar las actividades y los recursos disponibles tanto materiales como humanos, hacia el cumplimiento eficiente de los objetivos programados, así como dictar y hacer observar todas las disposiciones de carácter interno que se requieran para el mejor cumplimiento del servicio, dentro del marco legal vigente;

**ATENTO:** a lo precedentemente expuesto, a lo dispuesto por los Decretos 459/997 de 4 de diciembre de 1997 y Decreto 281/002 de 23 de julio de 2002 y a las facultades conferidas por los artículos 6° y 7° del Decreto 282/002 de 23 de julio de 2002,

**LA DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS  
RESUELVE:**



## *DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS ORDEN DEL DIA*

---

Artículo 1º) Créase el Centro de Atención al Usuario el que dependerá funcionalmente de la Asesoría Técnica de la Dirección Nacional de Aduanas.

Artículo 2º) El mismo estará a cargo de la Cra. Silvana Miceli, la que contará a tales efectos con el respaldo funcional y material del Área de Trabajo Información y Relaciones Públicas dependiente de la Asesoría Técnica de la Dirección Nacional de Aduanas, cuyos integrantes quedarán inmediatamente asimilados al Centro de Atención al Usuario, manteniendo los mismos sus actuales obligaciones.

Artículo 3º) A los efectos del cumplimiento de sus funciones, la Encargada del Centro de Atención al Usuario coordinará con las diferentes Direcciones y Administraciones del Instituto, las que deberán remitir la información requerida en un plazo no mayor a las 72 horas desde que la misma le fuere solicitada.

Artículo 4º) La información solicitada por los particulares y usuarios, deberá ser presentada por escrito o enviada vía mail a dicha Oficina ( [info@aduanas.gub.uy](mailto:info@aduanas.gub.uy) ), la que deberá evacuarla en un término no superior a los 7 días hábiles.

Artículo 5º) Dichas respuestas no tendrán carácter vinculante para la Administración Aduanera.

Artículo 6º) A los efectos referidos, el Centro de Atención al Usuario deberá contar también con un Registro detallado de todas las consultas respondidas y/o derivadas de forma de obtener periódicamente información estadística que pueda resultar relevante, así como efectuar un relevamiento periódico de cuáles son los procedimientos aduaneros y las normas más consultadas por los usuarios, de modo tal que se puedan alcanzar caminos alternativos más directos para los usuarios, como por ejemplo hacer agregados en la página web de la Dirección, ó la emisión de boletines informativos que contengan dichos datos. Toda la información obtenida que se considere relevante en el sentido mencionado, será oportunamente remitida a la División Dirección de Investigación y Técnica Aduanera, a los efectos que pueda corresponder.

Artículo 7º) De igual modo, teniendo presente lo mandatado en el artículo precedente, la Encargada del Centro de Atención al Usuario deberá formular propuestas de modificación o sustitución de la normativa vigente, a los efectos de propender a la canalización más directa de la información requerida y a la facilitación de las diferentes operaciones y procedimientos aduaneros por parte de los particulares.

Artículo 8º) Regístrese y publíquese en Orden del Día y en la página Web del organismo. Por la Gerencia de Recursos notifíquese a los funcionarios involucrados. Cumplido, archívese.

Dr. Héctor Nilo Pérez  
Director Nacional de Aduanas