


---

# Procedimiento de Recepción de Denuncias

Versión: 27/05/2019

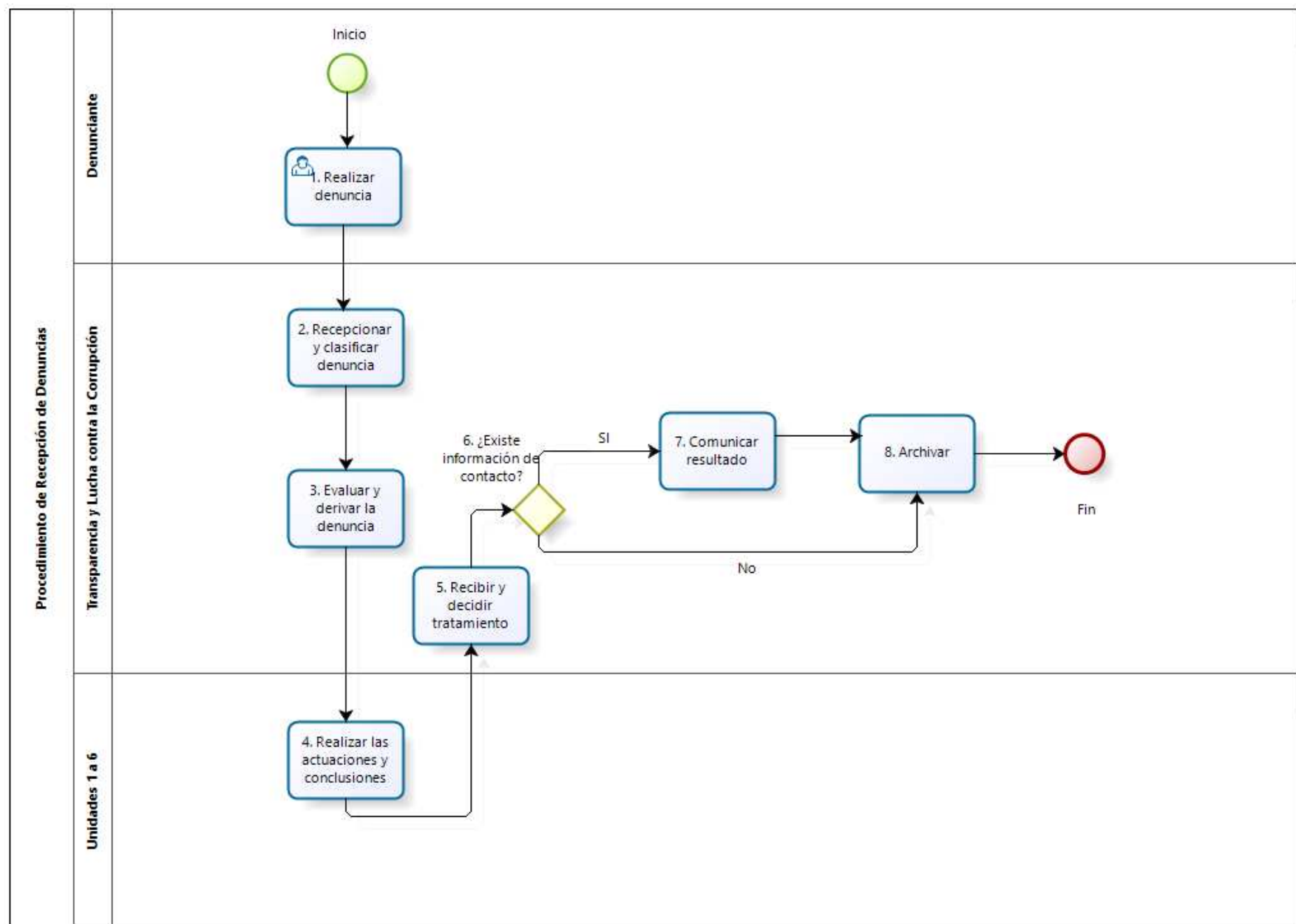
---

|   |  |       |  |
|---|--|-------|--|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>                         | Cod.: |  |
|   | <b>Ficha Técnica: Recepción de Denuncias</b> |       |  |

### Información del Proceso

|                                       |   |
|---------------------------------------|---|
| <b>Nombre del proceso</b>             | Ficha Técnica: Recepción de Denuncias   |
| <b>Objetivo del proceso</b>           | El presente procedimiento regula el tratamiento de las denuncias que presenten ante la Dirección Nacional de Aduanas (DNA de ahora en adelante), estableciendo el registro de las denuncias, su canalización hacia las unidades competentes, las actuaciones y su seguimiento.  |
| <b>Dueño del proceso</b>              | Transparencia y Lucha contra la Corrupción  |
| <b>Participantes</b>                  | unidades 1 a 6, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, denunciante   |
| <b>Subprocesos</b>                    | no aplica   |
| <b>Política/Normativa relacionada</b> | <p>Ley 17.011 de fecha 25 de setiembre de 1998,</p> <p>Ley 19.513 de fecha 14 de julio de 2017,</p> <p>Ley 17.060 de fecha 23 de diciembre de 1998,</p> <p>Decreto 30/003 de fecha 23 de enero de 2003,</p> <p>Ley 18.494 de fecha 5 de junio de 2009,</p> <p>Ley 18.331 de fecha 11 de agosto de 2008,</p> <p>Ley 19.276 (CAROU) de fecha 19 de setiembre de 2014.</p> |
| <b>Instructivos relacionados</b>      | no aplica   |
| <b>Indicadores</b>                    | no aplica   |

[Diagrama del Proceso](#)



### Descripción del Proceso

| Número | Actividad/Subproceso              | Responsable                                | Descripción  | Documentos                          | Sistemas                          |
|--------|-----------------------------------|--|--|-------------------------------------|-----------------------------------|
| 1      | Realizar denuncia                 | Denunciante                                | <p>a. La denuncia se podrá realizar por cualquiera de los medios de recepción autorizados, que serán los siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. a través del formulario de denuncias al que se ingresa mediante link en el sitio <a href="http://www.aduanas.gub.uy">www.aduanas.gub.uy</a></li> <li>2. en forma presencial en el horario de 10:00 a 16:00 en la oficina de Transparencia y Lucha contra la Corrupción.</li> </ol> <p>b. El denunciante deberá aportar los datos previstos en el formulario electrónico de denuncia.</p> <p>c. Las denuncias serán consideradas solamente cuando se señale claramente el hecho denunciado. Cuando sea posible el denunciante deberá identificar al presunto autor o datos que lo identifiquen y adjuntar elementos de prueba.</p>   | formulario electrónico de denuncias | sistema de recepción de denuncias |
| 2      | Recepcionar y clasificar denuncia | Transparencia y Lucha contra la Corrupción | <p>a. El receptor de la denuncia será el Departamento de Transparencia y Lucha contra la Corrupción.</p> <p>b. Si la denuncia se realizará en forma presencial, el receptor de esa denuncia procederá a completar el formulario, antes nombrado, en el sistema de denuncia.</p> <p>c. Con los datos aportados el Departamento receptor deberá proceder a clasificar la denuncia de acuerdo a lo establecido a continuación:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presunto Contrabando</li> <li>2. Abandono de mercaderías</li> <li>3. Presunta Defraudación</li> <li>4. Presunción de Corrupción</li> <li>5. Atención en el servicio</li> <li>6. Presunción de Falsificación marcaría (Propiedad Intelectual)</li> <li>7. Presunto Lavado de activos</li> <li>8. Presunto Narcotráfico</li> <li>9. Actuaciones de personas vinculadas a la actividad aduanera (ej.: despachantes de aduana, transportistas, agentes de cargas, otros)</li> <li>10. Otra</li> </ol> <p>d. Una vez ingresado en el sistema de denuncias, cualquiera sea el medio por el cual la denuncia haya sido realizada, el sistema generará un "identificador de denuncia" que deberá ser</p> | formulario electrónico de denuncias | sistema de recepción de denuncias |

|   |   |  |  |                                   |
|---|---|--|--|-----------------------------------|
|   |   |  | suministrado al denunciante, con el fin de que pueda realizar el seguimiento de la misma, pudiendo corroborar el inicio de las gestiones pertinentes y su estado.  |                                   |
| 3 | Evaluar y derivar la denuncia           | Transparencia y Lucha contra la Corrupción | <p>a. El Departamento Transparencia y Lucha contra la Corrupción evaluará las denuncias ingresadas en el sistema, las cuales derivará a las siguientes unidades según su clasificación:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Grupo de Respuesta e Inteligencia Aduanera (GRIA)</li> <li>2. Gerencia del Área Control y Gestión del Riesgo</li> <li>3. Gerencia del Área de Planificación y Desarrollo Aduanero</li> <li>4. Gerencia del Área de Gestión Operativa Aduanera</li> <li>5. Gerencia del Área Administración General</li> <li>6. Gerencia del Área Tecnologías de la Información</li> </ol> <p>b. En los casos en que la denuncia sea clasificada en los numerales 1 y 2 de la actividad N° 2, la misma podrá ser derivada al Grupo de Respuesta e Inteligencia Aduanera (GRIA) o a la Gerencia del Área de Gestión Operativa Aduanera.</p> <p>c. Si fuera clasificada en el numeral 4 y 5 de la actividad N° 2, la denuncia podrá ser derivada al Grupo de Respuesta e Inteligencia Aduanera (GRIA).</p> <p>d. Si se clasifica en los numerales 3, 6, 7 u 8 de la actividad N° 2, podrá ser derivada a la Gerencia del Área Control y Gestión del Riesgo o al Grupo de Respuesta e Inteligencia Aduanera (GRIA).</p> <p>e. En caso de clasificarse en el numeral 9 o 10 de la actividad N° 2 el Departamento Transparencia y Lucha contra la Corrupción determinará a que unidad se derivará.</p> | sistema de recepción de denuncias |
| 4 | Realizar las actuaciones y conclusiones | Unidades "1" a "6"                         | <p>a. La unidad de los numerales "1" a "6" según lo establecido en la actividad N° 3, que reciba la denuncia, deberá proceder a las actuaciones inmediatas que correspondan, establecer sus conclusiones y derivarlo al Departamento Transparencia y Lucha contra la Corrupción adjuntando todos los antecedentes del caso.</p> <p>b. Con el fin del seguimiento y control de las denuncias recibidas, se ingresará en el sistema el estado de la investigación en todas sus fases hasta su conclusión, por la unidad a la que se le haya remitido la denuncia, pudiendo visualizarse aquellos datos que no sean reservados.</p>   | sistema de recepción de denuncias |
| 5 | Recibir y decidir tratamiento           | Transparencia y Lucha contra la Corrupción | Una vez que el Departamento Transparencia y Lucha contra la Corrupción reciba la denuncia dará el tratamiento correspondiente según exista o no información de contacto.   | sistema de recepción de denuncias |
| 6 | ¿Existe información de contacto?        | Transparencia y Lucha contra la Corrupción | <p>Cuando exista la información de contacto apropiada, se deberá continuar con lo establecido en la actividad N° 7.</p> <p>En caso de no contar con la información de contacto se continuara con actividad N° 8.</p>   |                                   |
| 7 | Comunicar resultado                     | Transparencia y Lucha contra la Corrupción | El Departamento Transparencia y Lucha contra la Corrupción informará al denunciante en los casos en que corresponda el resultado de su denuncia, sin perjuicio de lo dispuesto por el artículo 7 del CAROU, modificativas, complementarias y concordantes.   | sistema de recepción de denuncias |
| 8 | Archivar                                | Transparencia y Lucha contra la Corrupción | <p>Se archiva la denuncia en el sistema. Esto determinará la finalización del presente procedimiento.</p> <p>A consecuencia de este procedimiento el Departamento Transparencia y Lucha contra la Corrupción podrá sugerir a la Dirección Nacional la aplicación de las siguientes acciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Investigación de urgencia (abreviados)</li> <li>2. Investigación administrativa</li> <li>3. Sumario</li> <li>4. Denuncia policial</li> <li>5. Denuncia judicial (art. 234 y siguientes del CAROU)</li> <li>6. Aplicación de medida correctiva</li> <li>7. Otras</li> </ol>  | sistema de recepción de denuncias |

|                                      |
|--------------------------------------|
| <b>Información de los Documentos</b> |
| no aplica                            |

|  |                                   |                                   |
|--|-----------------------------------|-----------------------------------|
| <b>Información de los Sistemas</b>   |                                   |                                   |
| <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 20%;"><b>Sistema Usado</b></td> <td>Sistema de Recepción de Denuncias</td> </tr> </table> | <b>Sistema Usado</b>              | Sistema de Recepción de Denuncias |
| <b>Sistema Usado</b>   | Sistema de Recepción de Denuncias |                                   |

