

# DERECHOS EN TIEMPOS DE PANDEMIA DEL COVID -19

## INFORMATIVO PARA VIAJEROS



# DERECHOS EN TIEMPOS DE PANDEMIA DEL COVID -19

## INFORMATIVO PARA VIAJEROS

**E**l Centro de Estudios Judiciales del Paraguay (CEJ) en el marco de las acciones de mitigación de la propagación del Coronavirus (COVID-19), por Resolución S.G. N° 90/2020 del Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social del Paraguay (MSPyBS), considera oportuno brindar algunas informaciones y recomendaciones para la protección de las personas a su derecho a la circulación en vinculación a su derecho de consumidora y el acceso de éstas a los mecanismos de acceso a justicia.

En general solicitamos responsabilidad y dar acatamiento a las medidas de aislamiento social y no circulación, evitando realizar viajes, traslados u otras formas de circulación para evitar la propagación del virus y en cumplimiento de las disposiciones sanitarias.

En este informativo se plantean posibilidades para reclamación, quejas o acceso a justicia a personas viajantes y/o que circulan en el contexto de la pandemia COVID-19 y las medidas restrictivas le han sorprendido en el marco de un viaje o traslado de retorno al país.

# I. CONSIDERACIONES:



**P**artiendo del Principio fundamental e internacional de que **toda persona tiene derecho a circular libremente** y a elegir su residencia en el territorio de un Estado, así como que **toda persona tiene derecho a salir de cualquier país, incluso del propio, y a regresar a su país (Declaración Universal de los Derechos Humanos - DUDH)**<sup>1</sup>, lo fundamental es preservar todos los derechos de todas las personas, en especial la integridad física, sicosocial en el ejercicio del derecho a la libertad personal y a la libre circulación, garantizando que una vez superada la pandemia del COVID-19, puedan restablecerse las actividades personales habituales o en su caso se puedan generar las reclamaciones o mecanismos de acceso a la justicia que sean pertinentes, acciones que se relacionan con actores tales como:

■ **Estado paraguay** por conductas de particulares en el ejercicio de funciones públicas por

- Omisión o exposición al peligro o riesgo, faltando a la protección de la integridad física o sicosocial. El derecho a la salud, la vida, así como la asistencia humanitaria en caso de la emergencia sanitaria declarada en zona de tránsito o cualquier otro espacio bajo jurisdicción nacional o internacional.
- Omisión en la protección de derechos civiles y de consumidores o con el consentimiento (o aquiescencia) en la desprotección ante fraudes, incumplimiento de contratos o derivados de la asistencia a viajeros.

---

<sup>1</sup> Ley N° 5/92, Pacto Internacional de los Derechos Civiles y Políticos, artículo 12 indica que 1. Toda persona que se halle legalmente en el territorio de un Estado tendrá derecho a circular libremente por él y a escoger libremente en él su residencia. 2. Toda persona tendrá derecho a salir libremente de cualquier país, incluso del propio. **3. Los derechos antes mencionados no podrán ser objeto de restricciones salvo cuando éstas se hallen previstas en la ley, sean necesarias para proteger la seguridad nacional, el orden público, la salud o la moral públicas o los derechos y libertades de terceros, y sean compatibles con los demás derechos reconocidos en el presente Pacto.** 4. Nadie podrá ser arbitrariamente privado del derecho a entrar en su propio país.

- abuso de poder, uso excesivo o desproporcional de la fuerza, torturas o tratos crueles, inhumanos o degradantes quedan prohibidas bajo cualquier tipo de justificativo (mantenimiento del orden público o medidas de seguridad en terminales aéreas o terrestres, así como zonas aduaneras o de tránsito de pasajeros) Cabe señalar que estos actos no prescriben para su investigación y sanción penal.

■ A las empresas de servicio de transporte o de asistencia a viajeros en cualquiera de las modalidades de contratos o contraprestaciones, entre otros.

La información sobre la enfermedad respiratoria causada por el virus COVID 19, lleva a centrar la atención en parar la propagación de la pandemia en cuanto a personas afectadas por la enfermedad (morbilidad) y personas fallecidas (mortalidad).

El autocuidado y cuidado de otras personas debe seguir las recomendaciones sanitarias de fuentes oficiales sobre información pública relativa a la pandemia declarada, necesarios a fin de evitar riesgos para personas que circulan o se trasladan dentro de su localidad, personas que viajan fuera de su localidad o fuera del país, así como emprendedores o personal que trabaja en servicios de transportes (taxi, uber, mov); en aeropuertos, terminales de buses de (transportes terrestres) o marítimos (ferrys, barcos, lancha-taxi) agentes de seguridad o seguridad de viajes, personal de operaciones, despachadores de vuelos, agentes de *handling* de pasajeros o los servicios de atención a pasajeros, etc.)

Las personas que trabajan prestando servicios indispensables como traslados internos o internacionales con disposiciones internacionales -como en espacios o terminales de ómnibus de pasajeros o aeropuertos- precisan conocer las alternativas de solución o manejo de situaciones de crisis o conflictivas así como canalizar adecuadamente las reclamaciones o asistir a personas en mecanismos de orientación, derivación de casos o situaciones a instituciones especializadas o en su caso buscar alternativas en la resolución de conflictos.

Asimismo, las personas usuarias precisan conocer sobre sus derechos, la disponibilidad de la información o la opción de buscar, acordar y coordinar alternativas viables para asegurar que sus derechos están protegidos o si se encuentran en un riesgo inminente saber a quién, dónde y cómo canalizar sus reclamaciones o pedidos de información, por el tiempo que sea necesario en el contexto y consecuencias de la epidemia del COVID-19.

Hemos hecho una selección de entidades a donde pueden ser canalizadas las quejas, informaciones u orientaciones para el acceso a justicia.

## II. PROTECCIÓN DEL ESTADO A PERSONAS EN EL EJERCICIO DE LA LIBRE CIRCULACIÓN EN EL MARCO DE RIESGO DE CONTAGIO EN PANDEMIA DECLARADA POR EL SISTEMA DE SALUD PÚBLICA.

La relación que se da en estos casos de las personas con las instituciones del Estado se vincula a múltiples actores para la protección de sus derechos de circulación y en su caso la protección de la libertad física, integridad física y sicosocial, así como el derecho a la salud y la vida materia clave de gestión en las políticas públicas con enfoque de derechos humanos.

Una pandemia declarada pone en alerta a todo el sistema de protección de derechos humanos por la vulnerabilidad de las personas cualesquiera sean sus precondiciones o situaciones de nivel de vida antes de las medidas sanitarias ordenadas.

Se llama pandemia a la propagación mundial de una nueva enfermedad.

Pandemia se define como una epidemia que se extiende a nivel global (OMS/OPS)

Un virus nuevo que sin defensas ni tratamientos identificados en los sistemas de salud a nivel global implica un desafío por las consecuencias políticas, sociales y económicas que afectan el sistema de protección.

Con la característica de global, queda necesariamente afectado el derecho de circulación en las indicaciones de aislamiento social como solución en contexto de disminuir la morbilidad (cantidad de personas que padezcan la enfermedad) y la mortalidad (cantidad de personas que fallecen sobre la misma causa de la enfermedad).

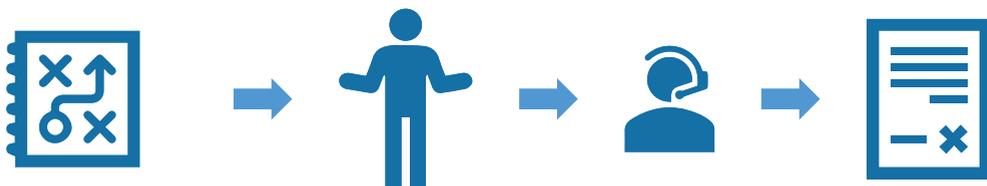
Precisamente, la alarma surge en la ruta y las zonas de vigilancia sanitaria, las fronteras de estas y las estrategias o mecanismos de control de uno o más estados de la ruta o itinerario -origen, tránsito y/o destino final – que afectan e inciden en las condiciones de la persona viajante.

Si las indicaciones del sistema de vigilancia sanitaria implican el uso de la fuerza para detener la circulación de personas e indefectiblemente se corta el itinerario, la persona puede quedar “retenida” en su ruta, tanto de salida o destino final.

# ¿Qué hago?

## Si hay un corte de itinerario o ruta

- a. Contacto con las empresas o intermediarios (bróker) ¿Tengo una empresa, agencia, bróker, asesor o intermediario a quien consultar?



Por lo general las empresas sólidas o con trayectoria en el rubro de turismo, traslados, se hacen responsables y contemplan en sus sistemas de seguridad los cambios de fuerza mayor ajenos a la responsabilidad individual de la persona contratante o usuaria del servicio.

Sobre la Pandemia declarada, la Secretaría Nacional de Turismo (SENATUR) y la Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario (SEDECO) han realizado reuniones con proveedores de servicios turísticos y de transportes para contener los efectos de la pandemia en el sector.

La SENATUR y la SEDECO han solicitado a agentes o empresas de turismo o transporte, hospedaje, entre otros, que brinden oportunamente información clara, veraz y accesible a los consumidores, respecto a las políticas y medidas específicas adoptadas, en atención a las disposiciones tendientes a evitar la propagación del COVID -19 en el territorio nacional. Han ofrecido la utilización de sus canales oficiales para lograr mayor difusión (Comunicado SENATUR – SEDECO, 2020).

Instaron a los proveedores a ofrecer alternativas a los consumidores para que los mismos puedan acceder a una prestación de servicio equivalente a la que fuera adquirida o contratada, enmarcada en las disposiciones vigentes de defensa a consumidor.

Los servicios turísticos (líneas aéreas, agencias de viaje, operadores mayoristas, transportistas y hoteleros) adquiridos con anterioridad a la declaración de emergencia sanitaria mencionaron la posibilidad de reprogramar las fechas para meses posteriores, las que serán consensuadas por las partes.

**Las Consultas o reclamos se indicó sea a través de los siguientes medios:** [www.sedeco.gov.py](http://www.sedeco.gov.py); [reclamos@sedeco.gov.py](mailto:reclamos@sedeco.gov.py); 0800 11 8899/ 021- 524455 (de 9:00 a 14:00) y celulares vía aplicación WhatsApp 0961-940710 y 0962/127110 (24 horas)



## **Algunas preguntas para orientar esta reclamación**

- ¿Cuáles son mis condiciones de salud?
- ¿Puedo ser una persona de riesgo para estar afectada por la enfermedad de la pandemia u otra que me exponga a una situación de riesgo?
- ¿Pude ser evaluada en mis condiciones por personal médico de la terminal de ómnibus o del aeropuerto, aduana o puesto de control fronterizo?
- ¿Tengo un diagnóstico idóneo que me habilita y permite continuar viajando hasta llegar a mi lugar de destino final?
- ¿Estoy en contacto con las autoridades sanitarias o consulares?
- ¿Tengo seguro de viaje?
- ¿Tengo un contrato del seguro de viaje?
- ¿Tengo copia del contrato del seguro de viaje?
- ¿Qué dice mi contrato? Me fijo en los datos que están consignados, domicilio, contactos, nombres y números de documento, personas responsables, coste de cobertura, fechas de caducidad, alcance, monto, si cuenta con cobertura al viajero tanto sanitaria como jurídica.
- ¿Me pude comunicar y acordar una salida favorable que no pierda en los costes ni en la relación con la empresa?
- ¿Tengo un contacto de la empresa o intermediario con quien aclarar mis dudas o dar seguimiento a las soluciones o alternativas planteadas?

- ¿Cuáles son mis miedos o angustias respecto a la situación que estoy pasando?
  - Algunas de estas situaciones pueden ser solo miedos o riesgos que en momentos de alteración surgen y conviene mantener la calma para medir el alcance real de las preocupaciones para seleccionar lo urgente y lo importante y cuáles estoy dispuesto a tolerar o aceptar respecto a las condiciones en general que se presentan ante la emergencia y en general acatar las medidas por seguridad sanitaria.
  - Colabora con las autoridades sanitarias y de seguridad para evitar mayores riesgos en la salud propia y de terceros.
- ¿Alguien de mi familia o amigos sabe sobre la situación que estoy pasando?
  - Sobre este punto es muy importante saber las medidas de seguridad y personas que puedan acercarse para generar confianza o brindar una “solución” o que conocen a terceros que puede solucionar. Las situaciones de seguridad personal deben poner alerta a las autoridades frente a sus agentes y terceros, alertando sobre riesgos de fraudes, abusos físicos, sexuales, trata de personas, o cualquier otra situación que exponga aún más a la evidente situación de desconcierto y/o vulnerabilidad que la persona viajante se encuentre.

### **Si no pude resolver y me encuentro en tránsito:**

- Contactar con autoridades del país en el lugar (ver más abajo instituciones responsables además de la Policía Nacional y Consulado)
- Contactar con familiares y red de solidaridad para verificar otras soluciones o alternativas que sean posibles (algunos de los contactos pueden estar disponibles en las redes sociales como Twitter, Facebook si no cuento con los teléfonos guardados)
- Contactar con asesores legales para verificar los trámites administrativos o recursos del país para realizar peticiones a las autoridades por vías administrativas o recursos basados en garantías constitucionales.
- Contactar con el Ministerio de la Defensa Pública, Defensoría de la Niñez en caso de niños, niñas y adolescentes en zona de tránsito y retención en riesgo.

- ☑ Contactar con organizaciones internacionales, organizaciones de la sociedad civil de defensa de derechos humanos.
- ☑ Contactar con el Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura (MNP)
- ☑ Contactar con la Defensoría del Pueblo.
- ☑ Contactar con medios de prensa.

## ¿Qué hago?

Me mantengo informado por las fuentes oficiales sobre las recomendaciones de cuidado y autocuidado para contribuir a las medidas de mitigación establecidas por las autoridades sanitarias y los levantamientos de medidas restrictivas que afectan mi itinerario y que están debidamente justificadas.

### **¿Puedo ser detenido o retenido o confinado a un lugar contra mi voluntad?**

Se trata de una medida temporal y limitada, una disposición sanitaria de cumplimiento de cuarentena o hasta tanto las autoridades dispongan traslado para aislamiento o cuarentena hasta el domicilio o destino final del pasajero, en cumplimiento y resguardo de medidas de seguridad sanitarias establecidas.

Nunca una condición sanitaria implica una sanción penal, ni la detención o prisión. Debe existir proporcionalidad y en este caso, la acción del Estado se da ante la amenaza grave a la salud de la población, por lo que se adopta como medida preventiva. La tortura y todo trato cruel inhumano y degradante están prohibidos. Su investigación es independiente del momento o tiempo en el que (el acto) se haya cometido.

Según los reportes oficiales remitidos a diario por el Ministerio de Salud, en casos de personas con COVID-19 positivo confirmado, el sistema sanitario público y de seguridad, a la fecha mantiene a algunas de estas personas aisladas en sus domicilios para recuperación, bajo control y prohibición de circulación.

Se entiende que esta medida de aislamiento en el domicilio constituye una medida sanitaria idónea implementada en el marco del Código Sanitario por

el sistema de protección del Estado y se desprende que una persona con antecedentes de viajes o parada en zona de tránsito podría plantear esta petición basada en un principio de igualdad para cumplir las estrictas medidas de cuarentena – siendo positivo o negativo inclusive- y con la confirmación de medidas de seguridad y traslados hasta su domicilio que no constituya un riesgo o aumento de propagación del virus en el marco de la pandemia, así como el acceso a la asistencia médica idónea en aislamiento y cuarentena.

Las medidas restrictivas deben ser específicas y orientadas con asistencia de personal capacitado para personas con discapacidad, familias que van acompañadas de niños, niñas y adolescentes, niños, niñas y adolescentes con autismo, personas mayores o que se encuentran en la población de riesgo indicada por las autoridades sanitarias y las medidas que se generan no agraven o generen mayores riesgos que llegar a los domicilios para el aislamiento. Se ha generado una situación excepcional y los recursos dispuestos debieran estar disponibles al máximo nivel posible para asistencia y traslado hasta el lugar de destino final o domicilio para aislamiento obligatorio.

Hoy en día, la medida sanitaria adoptada por las autoridades es el confinamiento en la residencia o en lugares habilitados, sobre todo para los que vienen del extranjero. Es importante notar que los síntomas del Coronavirus no se detectan sino después de varios días y como la enfermedad es altamente contagiosa, las personas afectadas pueden transmitir (como ya ocurrió) a otras incluso en el ámbito comunitario. De ahí la importancia de la prevención pues nuestro sistema de salud generalmente saturado y resulta aún precario para hacer frente a una epidemia con la gravedad que ocurrió en otros países. La ley 6452/2020 y los Decretos 3494 y 3495 del 30 de marzo de 2020 vienen prever los mecanismos para enfrentar la pandemia.

Para facilitar la comprensión e información sobre las consecuencias de no acatamiento, es importante que las autoridades indiquen sobre el alcance de las medidas apoyados en productos comunicativos de lenguaje universal, preferiblemente a través de audiovisuales, posters, escritos, otros, así como en lenguaje de señas, personas con discapacidad intelectual u otra, niños, niñas o adolescentes, idiomas o lengua con interpretación según corresponda con transparencia sobre las medidas sanitarias ordenadas. Se reitera recurrir a las autoridades para las dudas o contactar a las autoridades sanitarias idóneas para las dudas.

En el caso de una conducta de falta de cuidado y de autocuidado o de ocultamiento de condiciones de salud, las autoridades, especialmente las sanitarias, tienen la obligación de asegurar el control de estas respecto a los riesgos de propagación de la pandemia. Se insta a la colaboración y búsqueda de información oficial sobre la importancia de la participación de todas las personas en las medidas de mitigación de los efectos de la pandemia.

Los agentes de la fuerza pública o de seguridad en el recinto de las terminales aéreas o terrestres (aeropuertos y terminales de buses) se desempeñan como auxiliares del sistema de protección y para asegurar el cumplimiento de las medidas sanitarias, debidamente informadas a todas las personas sin discriminación, colaboran para la protección de la integridad de todas las personas.

En el caso de conductas agresivas o de negación de la colaboración de las personas viajantes con el personal sanitario o administrativo, se realizan trámites administrativos sumarios con la presencia de un asesor legal o defensor para informar sobre los deberes y derechos que se cuenta en estos casos, en libre comunicación y disposición de medios de comunicación gratuitos para ello.

El uso de la fuerza es para casos graves que pongan en riesgo la integridad de las personas y de terceros, siempre debe ser limitada, proporcional y gradual, debidamente alertada con un protocolo claro que evite la comisión de abusos.

Todas las personas debemos colaborar para evitar la propagación y mitigar los efectos de la pandemia.

Algunos de las recomendaciones que deben estar disponibles en momentos de espera en zonas de tránsito o frontera:

- Libre comunicación y contacto con familiares, personal médico de confianza o legal.
- Información detallada sobre los diagnósticos o reportes médicos y centros asistenciales o alternativas de centros asistenciales según sea el caso a los que será sometida la persona y el alcance de estos, tiempos de espera necesarios para conformación de resultados.
- Recibir información detallada sobre los contactos y mecanismos de seguimiento durante la cuarentena y cuidados o autocuidados.
- Recibir insumos tales como alcohol en gel, lavandina, tapabocas o barbijos, ropas de cama, toallas, ropas para cambio, en cantidad y calidad para cuidados y autocuidados necesarios.
- Contar con traslados inmediatos en caso de modificación de las condiciones de salud para la debida atención médica.
- Monitoreo de las condiciones de salud y en todo caso cumplir con el aislamiento, las medidas sanitarias o cuarentena confirmadas y aseguradas por estas, para el seguimiento que sea necesario con las medidas de bioseguridad mínimas requeridas en el programa de mitigación de la pandemia.



- ✓ Condiciones de habitabilidad para pernoctar asequibles, disponibles y adecuados.
- ✓ Respeto a la privacidad y datos sensibles<sup>2</sup>. Las autoridades no podrán exponer sin consentimiento a revelar los datos o tomar fotografías, filmar y divulgar en medios masivos la identidad de las personas afectadas por la enfermedad con diagnóstico confirmado o no en zona de tránsito o control fronterizo.

- ✓ Las personas podrán hacer uso de teléfonos, cámaras, filmar las actuaciones policiales o administrativas por seguridad, que no afecte la privacidad y derechos de terceros. Estos dispositivos por lo general son restringidos en los aeropuertos pero con las medidas de la pandemia las personas por seguridad no tendrían por qué estar limitadas en el libre uso de herramientas para información y libre comunicación con las compañías aéreas, buses o seguros, familiares.



- ✓ Las personas pueden comunicar y solicitar asistencia de las autoridades mencionando las condiciones y servicios que requieran una espera o tránsito con trato digno y sin discriminación, ya sea por una condición de discapacidad, ser mujer, persona trans, niño, niña, adolescente, entre otras.

- ✓ Solicitar ser repatriado y asistido por las autoridades.

---

<sup>2</sup> Ley N° 1682/2001 que Reglamenta la Información de carácter privado: **Artículo 3°**. Es lícita la recolección, almacenamiento, procesamiento y publicación de datos o características personales, que se realicen con fines científicos, estadísticos, de encuestas y sondeos de la opinión pública o de estudio de mercados, siempre que en las publicaciones no se individualicen las personas o entidades investigadas. **Artículo 4°**. Se prohíbe dar a **publicidad o difundir datos sensibles de personas** que sean explícitamente individualizadas o individualizables. **Se consideran datos sensibles los referentes** a pertenencias raciales o étnicas, preferencias políticas, **estado individual de salud**, convicciones religiosas, filosóficas o morales; intimidad sexual y, **en general, los que fomenten prejuicios y discriminaciones, o afecten la dignidad, la privacidad, la intimidad doméstica y la imagen privada de personas o familias.**

**En caso de niños, niñas y adolescentes** que se encuentran en zonas de tránsito y se encuentren en riesgo contactar con el Ministerio de la Defensa Pública, Defensoría de la Niñez y Adolescencia para solicitar asistencia y medidas de protección de urgencia. Enlace en la página web oficial sobre información de Defensores de turno <http://www.mdp.gov.py/defensores/turnos-covid19>

- **Ministerio de la Defensa Pública:** Teléfonos: 021-292-578 / 021-292-212 / 021-292-283. Defensora General. Av. Artigas entre San Estanislao y Vía Férrea. Teléfono: 021-289-3000.

Defensora Adjunta en lo Civil. De La Conquista N° 1745 entre Ángel Moreno y Francisco López. Teléfonos: 421-929, 424-101/3 (Int. 112)

Departamento de Comunicación Institucional: Av. Artigas entre San Estanislao y Vía Férrea. Teléfono: 021-289-3000 int: 3401/3403. Correo: [prensa@mdp.gov.py](mailto:prensa@mdp.gov.py).

- En caso de uso desproporcional de la fuerza o de autoridades consultar al **Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura (MNP):** 595 961 501713 o el 595 961 501790 [@mnp.paraguay](mailto:@mnp.paraguay)
- Sobre derechos de las personas con discapacidad: Secretaria Nacional por los Derechos Humanos de las Personas con Discapacidad (021) 670 665 [@senadispy](mailto:@senadispy)

## • SISTEMA DE PROTECCIÓN EL ESTADO ANTE LA PANDEMIA.

La estructura del Estado se coordina y está preparada para afrontar la situación de una Pandemia.

Los enlaces orgánicos que el sistema de protección del Estado cuenta para ello son:

### • Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social MSPBS

Coordina las acciones y desde la dependencia de vigilancia sanitaria, informa de manera precisa las implicancias sanitarias y medidas de cuidado y autocuidado necesarias en el tiempo de la pandemia.

Contactos:

Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social

<https://www.mspbs.gov.py/noticias.php>

Dirección: Avda. Pettrossi esq. Brasil – Asunción

(+595) 21-2374000 [prensa@mspbs.gov.py](mailto:prensa@mspbs.gov.py) @msaludpy

### • Oficina de la Organización Panamericana de la Salud / Organización Mundial de la Salud

<https://www.paho.org/par>

Representante de la OPS/OMS en Paraguay: Dr. Luis Roberto Escoto

Edificio “Faro del Río”

Mcal. López 957 Esq. Estados Unidos

Asunción, Paraguay

Teléfono: +595 21 411-4000 / Fax: 450-498

Casilla de Correo 839 - Código de País/Ciudad: 595-21 - Tel: 411-4000

- Fax: 450-498 - [e-mailpar@par.ops-oms.org](mailto:e-mailpar@par.ops-oms.org)

@pahowho

<https://www.paho.org/par/>

Preguntas sobre el COVID-19 +41225017690 whatsapp OMS

### • Ministerio de Industria y Comercio (MIC)

- Dirección de Defensa al Consumidor SEDECO

Si son vulnerados los derechos como consumidor los siguientes contactos disponibles:

[reclamos@sedeco.gov.py](mailto:reclamos@sedeco.gov.py)

0961 940710; 0961 127110 disponible 24 h.

• **Secretaría Nacional de Turismo (SENATUR)**

• **Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones MOPC**



- Viceministerio de Transporte.

Autoridad: PEDRO DAVID BRITOS ESPÍNOLA,  
Viceministro de Transporte

pbritos@mopc.gov.py

Dirección: Oliva y Alberdi N° 411, C.P. N° 1221 Asunción, Paraguay Tel:  
595 (021) 4149000 E-mail: comunicaciones@mopc.gov.py

### **¿Qué realiza este Viceministerio?**

- Realiza estudios, formulación de políticas que permitan orientar la acción del Ministerio con relación a los distintos servicios de transporte para lograr el desarrollo y funcionamiento armónico del sistema.
- Toma las medidas correspondientes y coordinación de acciones que permitan el desarrollo del transporte multimodal, en condiciones de eficiencia, de conformidad con la legislación y la normativa vigente
- arbitra los medios para asegurar la continuidad de los servicios de transporte público de pasajeros en el área metropolitana.
- Regula la provisión y concesión de los servicios de revisión técnica para la habilitación de los medios de transporte de pasajeros en el área metropolitana.
- estudia programas de inversión y presentar las propuestas necesarias para su mejor aprovechamiento.
- Estudia, proyecta y establece las tarifas del transporte metropolitano de pasajeros.
- Establece características que deben reunir las unidades de transporte terrestre automotor, decidir en toda cuestión relativa al estudio, concesión, establecimiento, modificación, supresión o cancelación de líneas, itinerarios y frecuencias para el sistema de transporte terrestre metropolitano de pasajeros, dentro de los límites establecidos por las leyes.
- Disponer el retiro de la circulación de las unidades de transporte que contravengan las disposiciones establecidas. (MOPC, 2020)

## ¿Qué puedo hacer?

Remitir información sobre las actuaciones o deficiencias en el servicio de transporte. Regula la política pública de transporte.

La DINATRAM fue creada el 16 de setiembre de 2000, mediante la Ley N° 1590/00<sup>3</sup>, como entidad reguladora de los servicios de transportes de pasajeros y cargas nacional e internacional (de pasajeros y cargas).

Regula y como organismo de aplicación de convenios y acuerdos en el ámbito de su competencia.

Regula itinerarios, horarios, estado de los vehículos, las cargas y otros servicios que tienen relación al transporte en todo el territorio nacional.

Misión: Regular el sistema del transporte por carretera nacional e internacional de pasajeros y cargas de manera segura, eficiente y económica.

## ¿Qué puedo hacer?

La DINATRAM cuenta con el portal de denuncias en línea administrado por la Dirección General de Control, Prevención, Integridad y Anticorrupción, relativo a denuncias de supuestos actos de corrupción cometidos por los funcionarios de la DINATRAM, en el ejercicio de sus funciones.

Cuenta con redes sociales como Facebook y twitter @dinatramparaguay

La DINATRAM ha informado (23/03/2020) que los servicios que realizan se limitan a los previstos en la emergencia sanitaria #COVID19py para asegurar el transporte de pasajeros y cargas. La atención en la oficina central se suspende y se habilita un correo electrónico [dinatram@dinatram.gov.py](mailto:dinatram@dinatram.gov.py) para realizar trámites WhatsApp 0984 764200 (hasta el 27/03/2020).

La sede central está ubicada en la ciudad de San Lorenzo, sobre la Ruta N° 2, Mcal. José Félix Estigarribia Km. 14, 5. 021582145/021586270/ whatsapp 0984764200 7:00 a 15:00 [comunicaciondinatram@gmail.com](mailto:comunicaciondinatram@gmail.com)

Cuenta con oficinas Regionales de Control en Frontera con los países limítrofes en: Ciudad del Este, Encarnación, Puerto Falcón, Pedro Juan Caballero, Salto del Guairá, Itá Enramada y Mayor Infante Rivarola en el Chaco Paraguayo, además

---

<sup>3</sup> Ley N° 1590/00. "Que Regula el Sistema Nacional de Transporte y crea la Dirección Nacional de Transporte (DINATRAM) y la Secretaría Metropolitana de Transporte (SMT)".

de un Puesto de Control Integrado en la ciudad de Santa Elena (Brasil).

- **Ministerio del Interior**

- Dirección General de Migraciones
- Policía Nacional

- **Ministerio de Relaciones Exteriores**

- Consulados.
- Dirección de atención a las comunidades paraguayas en el Extranjero (DACPE).

- **La Secretaría de Desarrollo para Repatriados y Refugiados Connacionales (SEDERREC).**

### **Asistencia a Connacionales en el Exterior**

El Ministerio de Relaciones Exteriores activó el Protocolo Consular para la asistencia a los connacionales residentes en el exterior. La dependencia encargada de la atención a los connacionales es la **Dirección de Atención a las Comunidades Paraguayas en el Extranjero (DACPE)**, de la Dirección General de Asuntos Consulares.

### **Contactos de emergencia disponibles para los connacionales que se encuentran varados en el exterior**

Para información y casos de emergencia los contactos son los siguientes teléfonos:

•+595-21-4148865

•+595-21-4148875

•+95-21-4148873

Celulares: +595-983-760007

+595-991-209-939

+595-994-626-684

Correo electrónico: [dacpe@mre.gov.py](mailto:dacpe@mre.gov.py) y [elezcano@mre.gov.py](mailto:elezcano@mre.gov.py)

Link: <https://www.mre.gov.py/index.php/ayuda-connacionales>

## En el caso de connacionales en Italia:

La Embajada en Italia pone a disposición los siguientes contactos para información o casos de emergencia:

- Teléfono de emergencia: +(39)-373-8669204
- Correo electrónico: italiaembaparsc@mre.gov.py

El Ministerio de Relaciones Exteriores se encarga del registro de las personas que quieran regresar para detectar casos que, por su gravedad, requieren un tratamiento inmediato por parte de las Embajadas y Consulados. **Para cualquier tema relacionado con reprogramaciones o cancelaciones de vuelos, se debe contactar a la aerolínea o empresa de viaje respectiva.**

**Referencia:** <https://www.mre.gov.py/index.php/ayuda-connacionales>

## Asistencia para la Repatriación de Connacionales

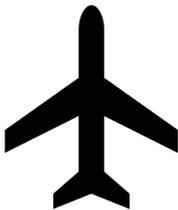
### La Secretaría de Desarrollo para Repatriados y Refugiados Connacionales (SEDERREC):

Teléfono: (+595) 21 - 226880 - (+ 595) 21 - 226797 - (+ 595) 21 - 226798

Correo electrónico: [contactos@repatriados.gov.py](mailto:contactos@repatriados.gov.py)

**Referencia/Link:** <http://www.repatriados.gov.py/>

### • Dirección General de Aeronáutica Civil



La Dirección Nacional de Aeronáutica Civil – DINAC tiene como objetivo garantizar el desarrollo de la aviación civil y de la administración del espacio aéreo en condiciones de seguridad y eficiencia, en concordancia con las políticas, planes y programas Gubernamentales en materia económico – social y de relaciones internacionales.

Su misión consiste en Normar, certificar, vigilar y garantizar que las actividades de la aviación civil e hidrometeorológicas, se desarrollen de una manera segura, regular y ordenada, con los más altos estándares de eficiencia, en forma sostenible y sustentable.

Las autoridades representantes de la DINAC son:

PRESIDENTE

ABG. EDGAR ALBERTO MELGAREJO GINARD  
[presidente@dinac.gov.py](mailto:presidente@dinac.gov.py)

DIRECTOR DE AEROPUERTOS

ING. DOUGLAS ARTURO CUBILLA SILVA  
[dir\\_aeropuertos@dinac.gov.py](mailto:dir_aeropuertos@dinac.gov.py)

SUB DIRECTORA DE TRANSPORTE AÉREO  
ABOG. MARIA LIZ VIVEROS DE BAZÁN  
staai@dinac.gov.py

ADMINISTRADOR DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL "SILVIO PETTI-ROSSI"

FERNANDO GALLARDO DE BRIX  
director\_aisp@dinac.gov.py

ADMINISTRADOR DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL "GUARANI"  
LIC. PEDRO ANIBAL FERNANDEZ AGUERO

Aviadores del Chaco 2050 - Edificio World Trade Center - Torre 2 Piso 20  
Asunción, Paraguay

Teléfono: +595 21 606 464 – Fax +595 21 213 406

E-mail: presidente@dinac.gov.py

Secretaría General: +595 021 606 466 - C.C.: 1752

#### • **Terminales de buses municipales**

Las Municipalidades que administran las terminales terrestres y otorgan o cancelan habilitación de servicios de transporte urbano en cualquiera de las modalidades.

Por lo general, dependiendo del lugar donde se encuentre, la persona afectada puede consultar informaciones o comunicados en sus sitios web o cuentas oficiales.

La Terminal de ómnibus de Asunción TOA, cuenta con una página web oficial <http://toa.asuncion.gov.py/>

Resultará conveniente consultar siempre a los portales oficiales, y en las redes sociales desde los posteos de cuentas oficiales tales como en Facebook, Twitter, etc.

#### **Empresas**

Algunas de las empresas han tomado la iniciativa de resolver con varias alternativas las consecuencias de cancelaciones tanto de itinerarios, seguros de viajeros, así como de hospedajes a consecuencia de las medidas sanitarias a nivel global. Algunas de estas se han fijado altamente restrictivas al acceso o salida fronterizo.

Las empresas afectadas, en consonancia a las disposiciones, han emitido comunicados o notificaciones a clientes, tanto de manera particular o en medios de prensa, redes sociales, informando a usuarios que, ante la expansión del COVID-19 a nivel mundial, y siguiendo las recomendaciones y medidas sanitarias, también globales se brindan alternativas de solución, determinando una línea de comunicación precisa para consultas adicionales de clientes con las empresas.

Paraguay según Resolución 286/2020, comunicó que se toman las siguientes medidas de traslado a los pasajeros de nacionalidad paraguaya y residentes en Paraguay, lo que ha permitido:

- Cambios a pasajeros con vuelos desde y hacia Asunción.
- Reprogramación de vuelos desde y hacia Asunción, sin cobro de penalidad ni diferencia tarifaria.
- Cambios voluntarios sin cobro de penalidades, aplicando reajuste tarifario o validez del pasaje.
- Devolución, según regulación tarifaria.
- La frecuencia de vuelos desde y hacia Asunción han sido reducidas en función a la demanda.

Algunas de las medidas de seguridad que han comunicado a sus clientes son:

- Fumigación y desinfección de cabinas o buses.
- Proporción de barbijos o tapabocas a pasajeros, alcohol en gel para el uso interno y externo.
- Información de concientización a usuarios sobre el cumplimiento de reglamento sanitario internacional, sobre el lavado frecuente de manos, cubrir con el antebrazo la boca o nariz ante tos o estornudo, etc.
- Capacitación a su personal y provisión de materiales para seguridad de éstos y de pasajeros

**Imágen de portada:**

- [https://www.freepik.com/premium-vector/coronavirus-protection-background\\_7040384.htm#page=1&query=covid19&position=46](https://www.freepik.com/premium-vector/coronavirus-protection-background_7040384.htm#page=1&query=covid19&position=46)



**Dirección:**

Willian Richardson N° 181 c/ Calle Sajonia.  
Barrio Vista Alegre.  
Asunción, Paraguay.

**Correo electrónico:**

[cej@cej.org.py](mailto:cej@cej.org.py)

**Teléfono:**

(+595 21) 300 606/7.

**Síguenos es:**

