



TETÁREKUÁI MOTENONDEHA

MOAKAHAPAVÉ
JEVA REHEGUA

MINISTERIO DEL INTERIOR
DIRECCIÓN GENERAL DE
MIGRACIONES

B 7239

RESOLUCIÓN D.G.M. N° 611

POR LA CUAL SE MODIFICA LA ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA DIRECCIÓN DE GABINETE DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MIGRACIONES Y SE ESTABLECE LA OFICINA DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Asunción, 26 de diciembre de 2016

VISTO: El Memorandum N° 90 de fecha 30 de noviembre, presentada por la Directora de Gabinete de la Dirección General de Migraciones, mediante la cual solicita la creación de la Oficina de Servicio de Atención al Ciudadano, y:-----

CONSIDERANDO: Que, la necesidad de reorganizar de Estructura Orgánica y Funcional de la Dirección General de Migraciones, surge la recomendación de la Dirección de Gabinete, en establecer la Oficina de Servicio de Atención al Ciudadano, dependiente de la Dirección Gabinete.-----

Que, La Ley N° 5282/14 "De libre Acceso Ciudadano a la Información Pública y Transparencia Gubernamental".-----

Que, el Decreto N° 4064/15 "Por el cual se Reglamenta la Ley N° 5282/14 "De libre Acceso Ciudadano a la Información Pública y Transparencia Gubernamental".-----

Que, la Ley 5189 "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 Republica del Paraguay.-----

Que, la Ley 978/96 de Migraciones en su artículo 146 Son atribuciones y obligaciones del Director General, inc. c) Establecer la organización interna de la Dirección General y inc. g) Realizar los demás actos necesarios para el mejor cumplimiento de los fines y objetivos de la Dirección General de Migraciones.-----

Que, el artículo 47 del Decreto N° 18.295/97 reglamentario de la Ley N° 978/96 "DE MIGRACIONES", faculta al Director General de Migraciones a dictar resoluciones de carácter administrativo que considere necesarias para el mejor cumplimiento de los objetivos de la Ley y el Decreto Reglamentario.-----

POR TANTO; en uso de sus atribuciones legales
EL DIRECTOR GENERAL DE MIGRACIONES

RESUELVE:

Artículo 1°. ESTABLECER, la Oficina Servicios de Atención al Ciudadano con rango de Coordinación, que tendrá las siguientes funciones:-----

- a) Dar cumplimiento a todas las tareas encomendadas a la Oficina de Servicios de Atención al Ciudadano;
- b) Supervisar el personal que ejecuta las labores y que están bajo su coordinación, a fin de que presten un mejor servicio;
- c) Comunicarse periódicamente y coordinar su trabajo con la Unidad Anticorrupción del Ministerio del Interior, a los fines de ampliar y mejorar las fuentes y bases de las informaciones, y de canalizar prontamente sus respectivas tramitaciones;
- d) Realizar gestiones necesarias para localizar los documentos en los que conste la información solicitada;
- e) Instituir los criterios, reglamentos y procedimientos para asegurar eficiencia en la gestión de las solicitudes recibidas, elaborando un programa para facilitar la obtención de información de las diferentes dependencias de la DGM, que deberá ser actualizado periódicamente y que incluya las medidas necesarias para la organización de los archivos;
- f) Supervisar la aplicación de los criterios, reglamentos y procedimientos, en materia de clasificación y conservación de la documentación así como la organización de los archivos;
- g) Impulsar la actualización permanente de la información;



TETÁREKUÁI MOTENONDEHA
MOAKAHAPAVÉ
JEVA REHEGUA
MINISTERIO DEL INTERIOR
DIRECCIÓN GENERAL DE
MIGRACIONES



TETÁREKUÁI MOTENONDEHA
MOAKAHAPAVÉ
JEVA REHEGUA
MINISTERIO DEL INTERIOR
DIRECCIÓN GENERAL DE
MIGRACIONES



RESOLUCIÓN D.G.M. N° 611-

POR LA CUAL SE MODIFICA LA ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA DIRECCIÓN DE GABINETE DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MIGRACIONES Y SE ESTABLECE LA OFICINA DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

- h) Enviar a las dependencias pertinentes aquellas solicitudes que fueran presentadas en las oficinas de atención al ciudadano, para que la solicitud sea respondida adecuadamente;
- i) Compilar las estadísticas y balances de gestión de su área en materia de atención al ciudadano;
- j) Presentar informe anual;
- k) Realizar aquellas otras tareas afines al puesto y que le sean encomendadas, o resulten necesarias por razones del servicio, particularmente aquellas que se deriven de los conocimientos o experiencias exigidos en las pruebas de asignación al puesto, o los adquiridos en cursos de perfeccionamiento en los que haya participado en razón del puesto de trabajo.

I. Funciones del asistente de coordinación

- a) Asistir y colaborar con la Coordinación en todas las tareas inherentes a la Oficina de Servicios de Atención al Ciudadano;
- b) Atención del área de recepción de la oficina (control de entrada y salida y atención de visitantes);
- c) Recepción y archivo de documentos;
- d) Gestión del correo general de la oficina (entrada y salida de correspondencia);
- e) Manejo y actualización permanente del Directorio Telefónico general de la Oficina;
- f) Coordinación de la Agenda General de la oficina: reuniones, citas, plazos de entrega de respuestas a solicitudes, etc;
- g) Elaborar las notas y memorándum que se requieran;
- h) Mantener de forma ordenada, clara y honesta los archivos;
- i) Llevar a cabo todas aquellas otras tareas que puedan ser requeridas de manera razonable o excepcional y que tengan como fin asegurar el correcto funcionamiento de la Oficina de Atención al Ciudadano, tales como sustituir a los colegas ausentes o brindarles su colaboración;
- j) Realizar aquellas otras tareas afines al puesto y que le sean encomendadas, o resulten necesarias por razones del servicio, particularmente aquellas que se deriven de los conocimientos o experiencias exigidos en las pruebas de asignación al puesto, o los adquiridos en cursos de perfeccionamiento en los que haya participado en razón del puesto de trabajo.

II. Funciones del auxiliar de atención al usuario (Línea de Denuncias)

- a) Atender de manera eficaz y eficiente a los usuarios;
- b) Realizar un informe semanal de las actividades realizadas;
- c) Dar seguimiento al proceso para asegurar que se cumpla con el requerimiento y los tiempos establecidos para la entrega de la información;
- d) Localizar al requirente y hacerle entrega del formulario llenado con la información del solicitante;
- e) Archivar expediente de la solicitud con los documentos anexos en la carpeta de Solicitudes Tramitadas;
- f) Comunicar a la Coordinación de Servicios de Atención al Ciudadano sobre cualquier novedad que surja en su área de trabajo;
- g) Realizar aquellas otras tareas afines al puesto y que le sean encomendadas, o resulten necesarias por razones del servicio, particularmente aquellas que se deriven de los conocimientos o experiencias exigidos en las pruebas de asignación al puesto, o los adquiridos en cursos de perfeccionamiento en los que haya participado en razón del puesto de trabajo;





RESOLUCIÓN D.G.M. N° 611 -

POR LA CUAL SE MODIFICA LA ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA DIRECCIÓN DE GABINETE DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MIGRACIONES Y SE ESTABLECE LA OFICINA DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

III. Funciones del encargado de la Información Pública

- a) Recibir y tramitar las solicitudes de acceso a la información pública en los términos que estable la Ley 5282/2014 y su Decreto reglamentario;
- b) Realizar los trámites necesarios para que toda la información pública sea entregada en el tiempo establecido;
- c) Realizar el registro de las solicitudes de acceso a la información pública;
- d) Desarrollar las tareas tendientes a la sistematización, tratamiento y protección de la información;
- e) Comunicar a la Coordinación de Servicios de Atención al Ciudadano sobre cualquier novedad que surja en su área de trabajo;
- f) Realizar aquellas otras tareas afines al puesto y que le sean encomendadas, o resulten necesarias por razones del servicio, particularmente aquellas que se deriven de los conocimientos o experiencias exigidos en las pruebas de asignación al puesto, o los adquiridos en cursos de perfeccionamiento en los que haya participado en razón del puesto de trabajo.

Artículo 2° **DISPONER**, los plazos para dar respuesta a las solicitudes que se generan en la Coordinación de Servicios de Atención al Ciudadano, son los que se muestran a continuación:

ACTIVIDAD	PLAZO	CONDICIONES
Satisfacer la solicitud de información de los solicitantes por parte de la CSAC	Hasta 5 días hábiles, prorrogable otros 5 días hábiles, según lo requiera cada caso.	A partir de la fecha recepción de la solicitud.

Artículo 3° **APROBAR**, el siguiente procedimiento para la Atención al Ciudadano:

- a) El Auxiliar de Atención al Ciudadano, recibe las solicitudes registradas, revisa y analiza los resúmenes y determina si las informaciones que se requiere está disponibles en:
 1. Archivo de la Oficina de Servicios de Atención al Ciudadano;
 2. Página Web de la institución;
 3. Publicaciones; y hace las anotaciones debidas en el sistema;
- b) Toda solicitud de información debe realizarse a través del formulario establecido para estos fines:
 1. En el caso de que se encuentren incompletas serán devueltas de inmediato al solicitante para su corrección;
 2. En caso de denegarse la información solicitada, la CSAC lo comunicará por escrito dando a conocer las razones legales de la denegatoria;
- c) En los casos de consultas y reclamos, las solicitudes se realizarán mediante el Formulario para cada caso, el cual será proveído por la CSAC, el cual deberá contener:
 1. Datos sobre el solicitante: Nombre, Apellido, N° de Cédula de Identidad, Nacionalidad, Dirección;
 2. Información requerida;





TETÁREKUÁI MOTENONDEHA

MOAKÁHAPAVÉ
JEVA REHEGUA

MINISTERIO DEL INTERIOR
DIRECCIÓN GENERAL DE
MIGRACIONES

B 7242

RESOLUCIÓN D.G.M. N° 611.

POR LA CUAL SE MODIFICA LA ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA DIRECCIÓN DE GABINETE DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MIGRACIONES Y SE ESTABLECE LA OFICINA DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

3. Firma del solicitante:
4. Contacto: Teléfono; Correo electrónico.
- d) Si esta solicitud es recibida vía correo electrónico y el ciudadano no completó el formulario correspondiente, el auxiliar de atención deberá responder y enviar de inmediato el formato disponible a la dirección indicada en dicha solicitud y, al mismo tiempo, le requiere un acuse de recibo por la misma vía:
- e) Completar el acuse de recibo, firmar, sellar y entregar al interesado y a la vez, le informa sobre los trámites y procedimientos, indicándole los plazos para satisfacer la solicitud de información:
- f) Registrar en el sistema la solicitud de la información y anotar en el formulario el número asignado en secuencia:
- g) En los casos de solicitud de Acceso a la Información Pública, informar al solicitante que la vía oficial para dicho trámite es por medio del Portal Único de Acceso a la Información Pública <http://informacionpublica.paraguay.gov.py>
Nota 1: Si se trata de información disponible al público le explica la fuente, el lugar y la forma en que puede tener acceso a dicha información, anota estos datos en la solicitud y la archiva en la carpeta de solicitudes atendidas.
Nota 2: Si la información está en el portal de la institución, se le facilitará la dirección del portal para que pueda acceder a ese medio y obtener la información solicitada, deberá anotar todos los datos en la solicitud y archivar en la carpeta de solicitudes atendidas.
- h) Los medios utilizados para la entrega de información:
 1. Impreso;
 2. Digital;
 3. Por medio de formatos disponibles en la página web de la Institución.
- i) Para casos de denuncias a través de los medios ofrecidos por la DGM, se deberá completar el formulario de solicitud para dicho caso, e informar al ciudadano que el canal oficial para dicho trámite es por medio del Portal de Denuncias <http://www.denuncias.gov.py/>
- j) Las denuncias recibidas por medio de la Unidad Anticorrupción del Ministerio del Interior, deben respetar el procedimiento enmarcado por la normativa legal nacional de la Secretaría Nacional Anticorrupción:

Artículo 4° **COMUNICAR**, a quienes corresponda y cumplida archivar.



TETÁREKUÁI MOTENONDEHA
MOAKÁHAPAVÉ
JEVA REHEGUA
MINISTERIO DEL INTERIOR
DIRECCIÓN GENERAL DE
MIGRACIONES

