



RESOLUCION N° 485.-

POR LA CUAL SE APRUEBA EL "MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN Y RESPUESTA A SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS O DENUNCIAS DE LA CIUDADANÍA".

San Lorenzo, 26 de marzo de 2018.-

VISTO:

El Memorandum UAINT MEMO N° 0285 de fecha 23 de marzo de 2018, individualizado con Mesa de Entrada Única N° 180014131, presentado por la Unidad de Asuntos Interinstitucionales, dependiente de la Presidencia del Servicio Nacional de Calidad y Salud Animal (SENACSA).

CONSIDERANDO:

Que, en a través del referido Memorandum, se presenta para consideración y aprobación el "MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN Y RESPUESTA A SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS O DENUNCIAS DE LA CIUDADANÍA".


La Ley 2.426 del 28 de julio del 2004, que crea el Servicio Nacional de Calidad y Salud Animal (SENACSA).

El Decreto del Poder Ejecutivo de la República del Paraguay N° 9.179 del 27 de junio de 2012, "POR EL CUAL SE NOMBRA AL SEÑOR HUGO FEDERICO IDOYAGA BENÍTEZ, COMO PRESIDENTE DEL SERVICIO NACIONAL DE CALIDAD Y SALUD ANIMAL (SENACSA)".

Por tanto,
EL PRESIDENTE DEL SERVICIO NACIONAL DE CALIDAD Y SALUD ANIMAL (SENACSA)
RESUELVE:

- 1° Aprobar el "MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN Y RESPUESTA A SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS O DENUNCIAS DE LA CIUDADANÍA", el cual se anexa y forma parte integrante de la presente Resolución.
- 2° Comunicar, dar cumplimiento y archivar.


DR. HUGO F. IDOYAGA BENÍTEZ
Presidente

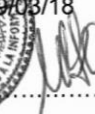
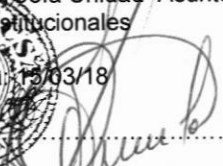
	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN y DAR RESPUESTA A SOLICITUDES DE INFORMACION, SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS O DENUNCIAS DE LA CIUDADANIA	Código:
		Fecha: 23/03/2018
		Versión: 1
		Página: 1/4
Dependencia: UNIDAD ASUNTOS INTERINSTITUCIONALES		
Área Responsable: DIRECCION TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA		


1. Justificación:
A fin de dar cumplimiento a lo establecido en la Ley N° 5189/14 “ Establece la obligatoriedad de la provisión de información de Uso de Recurso Publico ..” y la N° 5282/14 “Libre acceso Ciudadano a la Información Pública y Trasparencia Gubernamental”

2. Objetivo:
Establecer procedimiento para la recepción de expedientes en la mesa de entrada y dar respuesta a solicitudes de información, sugerencias, quejas, reclamos o denuncias por parte de ciudadanos en general

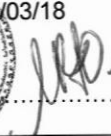

3. Alcance:
Comprende desde la recepción de solicitudes de información, sugerencias, quejas, reclamos o denuncias por parte de la ciudadanía en general hasta la respuesta de las solicitudes por la dependencia técnica pertinente y su comunicación por parte de la UNIDAD al ciudadano.

Descripción de Actividades		
Paso	Responsable	Actividad
1) Presentación de la solicitud	Ciudadano/Usuario	1.1.El interesado puede solicitar información/reclamos/denuncias en forma personal, por correo electrónico, en forma escrita o verbal; en este último caso se transcribirá en un formulario confeccionado para el efecto, a través de los portales públicos UNIFICADOS o en el buzón de quejas y reclamos,

Elaborado por: Nombre: Lic. Raquel Salinas, Directora Transparencia y AIP Fecha: 09/03/18 Firma: 	Revisado por: Nombre: Dra. Cristina Vitale Carga: Jefa Unidad Asuntos Interinstitucionales Fecha: 13/03/18 	Aprobado Máxima Autoridad Resolución N°: 485 Fecha: 26/03/2018
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------

	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN y DAR RESPUESTA A SOLICITUDES DE INFORMACION, SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS O DENUNCIAS DE LA CIUDADANIA	Código:
		Fecha: 23/03/2018
		Versión: 1
		Página: 2/4
Dependencia: UNIDAD ASUNTOS INTERINSTITUCIONALES		
Área Responsable: DIRECCION TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA		

<p>2) Recepción de la solicitud de los usuarios/ciudadanos</p>	<p>Oficina UAITN</p>	<p>2.1.- Cuando el interesado solicita información en forma personal escrita o verbal presentará su petición en la mesa de entrada de la Unidad.</p> <p>2.2.- Cuando la solicitud de información es recibida de forma personal, escrita, verbal o por correo electrónico el responsable deberá ingresarla al Portal Unificado de Información Publica reproduciendo su mismo contenido el cual generará un código único para su seguimiento</p> <p>2.3.-Puede realizar también sus consultas/reclamos/denuncias a través de los portales públicos UNIFICADOS o en los buzones de quejas y reclamos ubicados en lugares estratégicos de la institución.</p>
<p>3) Análisis de la solicitud y derivación a la dependencia técnica pertinente</p>	<p>Oficina UAITN</p>	<p>3.1.- Analiza el documento para su posterior derivación a la dependencia técnica que corresponda, a fin de preparar la respuesta de lo solicitado</p> <p>3.2.- La UAIINT, si fuera necesario, solicitara al remitente aclaración sobre su petición a fin de proseguir con los trámites.</p> <p>3.3.- Una vez que el documento este aclarado la UAIINT dará su V°B° para seguir su curso</p>

Elaborado por: Nombre: Lic. Raquel Salinas, Directora Transparencia y AIP Fecha: 09/03/18 Firma: 	Revisado por: Nombre: Dra. Cristina Vitale Cargo: Jefa Unidad Asuntos Interinstitucionales Fecha: 23/03/18 	Aprobado Máxima Autoridad Resolución N°: 485 Fecha: 26/03/2018
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------