



POLICÍA NACIONAL



TETĀ REKUĀI  
GOBIERNO NACIONAL  
Jajapo ñande raperã ko'ãga guive  
Construyendo el futuro hoy



Comandancia

RESOLUCIÓN N° 924.

**POR LA CUAL SE CREA Y SE REGLAMENTA LA ESTRUCTURA ORGÁNICA Y FUNCIONAL DEL DEPARTAMENTO DE TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN, Y LA OFICINA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA, DEPENDIENTE DE LA COMANDANCIA DE LA POLICÍA NACIONAL.**

Asunción, 11 de octubre de 2016.

**VISTO:** La Ley Nro. 222/93 "ORGÁNICA DE LA POLICÍA NACIONAL", el Decreto del Poder Ejecutivo N° 10.144 de fecha 28 de noviembre de 2012 "POR EL CUAL SE CREA LA SECRETARÍA NACIONAL ANTICORRUPCIÓN (SENAC) DEPENDIENTE DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA", el Decreto del Poder Ejecutivo N° 4.937 de fecha 18 de febrero de 2016 "CREA E INTEGRA LA RED DE TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN, COORDINADA POR LA SECRETARÍA NACIONAL ANTICORRUPCIÓN DEPENDIENTE DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA", a fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 5 del Capítulo II del Decreto Nro. 10.144/2012, donde establece que los Ministerios del Poder Ejecutivo, las Secretarías Ejecutivas de la Presidencia de la República y demás organismos dependientes del Poder Ejecutivo, deberán contar con Unidades de Transparencia y Anticorrupción.

**Que,** la Ley Nro. 5282/14 "DE LIBRE ACCESO CIUDADANO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y TRANSPARENCIA GUBERNAMENTAL", cuyo objeto es la de garantizar a todas las personas, el efectivo ejercicio del derecho al acceso a la información pública, a través de la implementación de las modalidades, plazos, excepciones y sanciones correspondientes, que promuevan la transparencia del Estado.

**Que,** el Artículo 2°, numeral 1, de la citada normativa define como Fuentes Públicas a los siguientes organismos:...**Inciso "b"** El Poder Ejecutivo, sus Ministerios, Secretarías y todos los demás órganos administrativos, así como la Procuraduría General de la República y la Policía Nacional.

**Que,** el Artículo 6° del mismo cuerpo legal dice: Las fuentes públicas deberán habilitar una Oficina de Acceso a la Información Pública, en la que se recibirán las solicitudes, así como orientar y asistir al solicitante en forma sencilla y comprensible; y,

**CONSIDERANDO:** Que, la Policía Nacional es una Institución en dependencia jerárquica del órgano del Poder Ejecutivo, encargado de la seguridad interna de la Nación y como tal requiere de una dependencia responsable del proceso de transparencia de la gestión institucional, así como del desarrollo de políticas y programas de lucha contra la



POLICÍA NACIONAL



TETÄ REKUÁI  
GOBIERNO NACIONAL  
Jajapo ñande raperã ko'ãga guive  
Construyendo el futuro hoy



*Comandancia*

corrupción y propiciar la observancia de los valores y conductas éticas de los servidores públicos y conforme a la Ley, facilitar el libre acceso ciudadano a la información pública.

**QUE**, la Comisión Permanente de Estudio de Leyes y Reglamentos (COPELER) ha elaborado el proyecto de la estructura orgánica y funcional de la citada dependencia recomendando su creación por Resolución de la Comandancia.

**POR TANTO:** En uso de sus atribuciones que le confiere el Artículo 153, numerales 3 y 5 de la Ley Nº 222/93 "Orgánica de la Policía Nacional".

### EL COMANDANTE DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PARAGUAY

#### RESUELVE:

**Artículo 1º.** Crear y reglamentar la estructura orgánica y funcional del Departamento de Transparencia y Anticorrupción, y la Oficina de Acceso a la Información Pública, dependiente de la Comandancia de la Policía Nacional, conforme a los siguientes términos:

#### CAPÍTULO I DE LA DISPOSICIONES GENERALES

**Artículo 2º.** El Departamento de Transparencia y Anticorrupción, es la dependencia que lidera el proceso de transparencia institucional, mediante la formulación de políticas, programas y mecanismos de prevención y detección de hechos de corrupción; así como la atención al ciudadano y promoción de la integridad y desempeño ético policial.

Le corresponde:

- a) Recibir, analizar y tramitar las quejas, informes, denuncias y reclamos que la ciudadanía y las autoridades formulen al funcionamiento de la Policía Nacional, así como, proponer procedimientos para darles un curso de acción adecuado.
- b) Presentar a consideración de la Comandancia, los programas y proyectos que fomenten la conducta ética y permitan direccionar el comportamiento de los integrantes de la Institución.
- c) Elaborar estudio sobre la conducta del personal policial que actúan al margen de la Ley y que afecten la ética profesional y la moral institucional, a fin de promover programas de mejoramiento.
- d) Garantizar a los ciudadanos la existencia de mecanismos de participación, recepción de quejas, solución de conflictos, vigilancia y veeduría sobre la forma de prestación del servicio de policía.
- e) Implementar mecanismos de recepción, clasificación y derivación de las denuncias de los hechos de corrupción a las autoridades competentes, en coordinación con la Secretaría Nacional Anticorrupción y otras instituciones afines.



POLICÍA NACIONAL



TETÁ REKUÁI  
GOBIERNO NACIONAL  
Jajapo ñande raperã ko'ãga guive  
Construyendo el futuro hoy



*Comandancia*

- f) Promover y fomentar la cultura de la legalidad y moralidad pública en la Policía Nacional.
- g) Impulsar y ejecutar acciones tendientes a transparentar la gestión institucional.
- h) Ejecutar los procesos de recepción, análisis, gestión y de respuesta a la ciudadanía, respecto a las solicitudes de información pública (transparencia pasiva).
- i) Coordinar e interactuar en forma permanente con la Secretaria Nacional Anticorrupción (SENAC) u otras unidades e instituciones que cumplen similares funciones.
- j) Elaborar mapas de riesgos de corrupción y gestionar los mismos.
- k) Liderar la elaboración del plan anual de transparencia y anticorrupción de la Policía Nacional.
- l) Las demás que le sean asignadas de acuerdo con la Ley, los reglamentos o la naturaleza de la unidad.

**Artículo 3°. Información Pública. Definición.** Entiéndase por Información pública aquella producida, obtenida, bajo control o en poder de las fuentes públicas, independientemente de su formato, soporte, fecha de creación, origen, clasificación o procesamiento, salvo que se encuentre establecida como secreta o de carácter reservado por las leyes.

**Artículo 4°. Información Pública Reservada. Definición:** Entiéndase por Información Pública Reservada aquella que ha sido o sea calificada o determinada como tal en forma expresa por la Ley.

## CAPÍTULO II DE LA ORGANIZACIÓN

**Artículo 5°.** El Departamento de Transparencia y Anticorrupción de la Policía Nacional se organiza en:

- Jefatura
- Gabinete
- División
- Sección
- Oficina



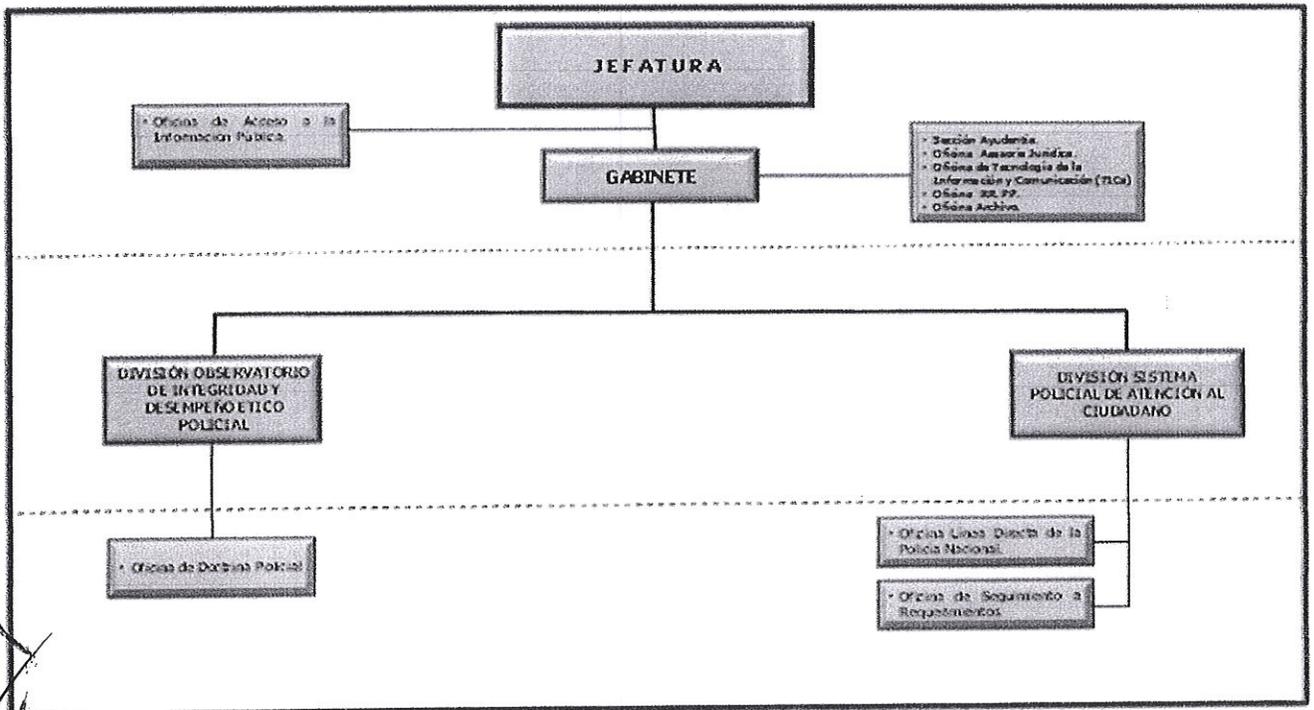
POLICÍA NACIONAL



TETÁ REKUÁI  
GOBIERNO NACIONAL  
Jajapo ñande raperã ko'ãga guive  
Construyendo el futuro hoy

☆☆☆☆  
*Comandancia*

**ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN**



**SECCIÓN I  
DE LA JEFATURA**

**Artículo 6°.** La Jefatura del Departamento de Transparencia y Anticorrupción, es la responsable de administrar, organizar, dirigir, controlar y ejecutar las acciones conforme a la misión del Departamento. Será ejercida por un Oficial con el grado que corresponda al cargo.

**DE LA OFICINA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA**

**Artículo 7°.** Es el órgano responsable de administrar el portal y los sistemas electrónicos desarrollados para la recepción y trámite de acceso a la información pública, conforme a la Ley, su Decreto Reglamentario y el presente Reglamento.

Le corresponde:

- a) Administrar el portal y los sistemas electrónicos que se desarrollen para el acceso a la información pública relacionado a la institución policial.
- b) Coordinar en materia de acceso a la información pública y fungir como ventanilla única para la recepción de solicitudes de información pública relacionado a la Policía Nacional.



POLICÍA NACIONAL



TETĀ REKUÁI  
GOBIERNO NACIONAL  
Jajapo ñande raperã ko'ãga guive  
Construyendo el futuro hoy



*Comandancia*

- c) Orientar y asistir al solicitante que así lo requiera, en forma sencilla y comprensible.
- d) Coordinar que la información sea debidamente recabada y difundida.
- e) Coordinar que las solicitudes de acceso a la información se reciban y se tramiten en los términos que establece la Ley N° 5282/14.
- f) Canalizar las solicitudes de información pública a las dependencias de la Policía Nacional conforme a la competencia de cada una de ellas.
- g) Monitorear las solicitudes y respuestas de las informaciones canalizadas a las dependencias competentes.
- h) Coordinar los trámites necesarios para que toda la información pública sea entregada en el tiempo establecido, así como la calidad de la información a ser entregada al recurrente.
- i) Coordinar el registro de las solicitudes de acceso a la información.
- j) Coordinar el desarrollo de las tareas tendientes a la sistematización, tratamiento y protección de la información.
- k) Verificar la correcta publicación de las obligaciones mínimas de transparencia activa establecidas para las fuentes públicas, así mismo de garantizar que la información publicada este permanentemente actualizado en un formato accesible y comprensible.
- l) Coordinar con el Ministerio de Justicia todas las acciones necesarias para el cumplimiento de los objetivos y demás disposiciones de la Ley 5282/14.
- m) Las demás que le sean asignadas de acuerdo con la Ley, los reglamentos o la naturaleza de su función.

**Artículo 8°.** La Oficina de Acceso a la Información Pública deberá mantener actualizada y a disposición del público en forma constante, como mínimo, las siguientes informaciones:

- a) La estructura orgánica de la Policía Nacional.
- b) Las facultades, deberes, funciones y atribuciones de sus órganos y dependencias internas.
- c) Todo el marco normativo que rige el funcionamiento de la Policía Nacional, Constitución Nacional, Ley y Reglamentos.
- d) Una descripción general de cómo funciona la Policía Nacional y cuál es el proceso de toma de decisiones.



POLICÍA NACIONAL

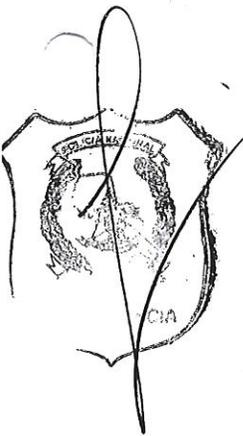


TETĀ REKUÁI  
GOBIERNO NACIONAL  
Jajapo ñande raperã ko'ãga guive  
Construyendo el futuro hoy



*Comandancia*

- e) El listado actualizado del personal de la Policía Nacional, con indicación de sus números de Cédula de Identidad Civil, las funciones que realizan, los salarios u honorarios que perciben en forma mensual incluyendo todos los adicionales, prestaciones complementarias o viáticos.
- f) Descripción de la política institucional y los planes de acción.
- g) Descripción de los programas institucionales en ejecución, con la definición de metas, el grado de ejecución de la misma y el presupuesto aplicado a dichos programas, debiendo publicar trimestralmente informes de avance de resultados.
- h) Informes de auditorías.
- i) Informes de los viajes oficiales realizados dentro del territorio de la República o al extranjero.
- j) Convenios y Contratos celebrados, fecha de celebración, objeto, monto total de la contratación, plazos de ejecución, mecanismos de control y rendición de cuentas, en su caso, estudio de impacto ambiental o planes de gestión ambiental.
- k) Cartas oficiales.
- l) Informes finales de consultorías.
- m) Cuadros de resultados.
- n) Lista de poderes vigentes otorgados a abogados.
- o) Sistema de mantenimiento, clasificación e índice de los documentos existentes.
- p) Descripción de los procedimientos previstos para que las personas interesadas pueden acceder a los documentos que obren en su poder, incluyendo el lugar en donde están archivados y el nombre del funcionario responsable.
- q) Mecanismos de participación ciudadana.



### DEL PROCEDIMIENTO

**Artículo 9º.** La Oficina de Acceso a la Información Pública proveerá la información a la persona interesada, quién deberá presentar una solicitud ante la oficina personalmente, por correo electrónico, en forma escrita o verbal, y en este último caso, se extenderá un acta. La presentación contendrá la identificación del solicitante, su domicilio real, la descripción clara y precisa de la información pública que requiere, y finalmente, el formato o soporte preferido, sin que esto último constituya una obligación para el requerido.

**Artículo 10.** Si el pedido de la información no contiene todos los datos exigidos en el artículo anterior, la Oficina de Acceso a la Información Pública hará saber al o a los



POLICÍA NACIONAL



TETÁ REKUÁI  
GOBIERNO NACIONAL  
Jajapo ñande raperã ko'ãga guive  
Construyendo el futuro hoy



*Comandancia*

solicitantes, para que los subsane y complete su presentación, a los efectos de su tramitación.

**Artículo 11.** Si la Oficina de Acceso a la Información Pública no cuenta con la información pública solicitada, por no ser competente para entregarla o por no tenerla, deberá enviar la presentación a aquella habilitada para tal efecto.

**Artículo 12.** La Oficina de Acceso a la Información Pública no podrá rechazar o archivar la solicitud de acceso a la información, aunque fuesen defectuosas o se presenten ante una fuente pública no competente.

**Artículo 13.** La Oficina de Acceso a la Información Pública, deberá responder todo pedido de informe dentro del plazo de quince días hábiles, contados a partir del día siguiente de la presentación. La información pública requerida será entregada en forma personal, o a través del formato o soporte elegido por el solicitante.

**Artículo 14.** La Oficina de Acceso a la Información Pública, deberá hacer saber al solicitante que la información pública solicitada ya está disponible, a través de cualquier medio fehaciente, además le hará indicar la fuente, el lugar y la forma en que puede tener acceso a la misma, con lo cual se entenderá que se dio cumplimiento a la obligación de informar.

**Artículo 15.** No se permitirá la salida de datos o registros originales de los archivos de las fuentes públicas en los que se hallen almacenados, y tampoco se podrá solicitar que se efectúen evaluaciones o análisis que no corresponden al ámbito de sus funciones.

**Artículo 16.** Solo se podrá negar la información pública requerida mediante resolución fundada, la que deberá ser dictada por la máxima autoridad de la fuente pública requerida, quien expresará los motivos de hecho y de derecho en que se basa la decisión.

En este caso, la fuente pública deberá informar al solicitante, respecto a las vías procesales que le son otorgadas para el reclamo de la decisión así como los órganos legales competentes para entender en esa cuestión.

**Artículo 17.** Si dentro del plazo previsto en el artículo 13 de la presente resolución, no existe respuesta alguna a la requerida por parte de la Oficina de Acceso a la Información Pública, se entenderá que la solicitud fue denegada.

**Artículo 18.** Procederá el recurso de reconsideración en caso de denegación expresa o tácita de una solicitud por parte de la Oficina de Acceso a la Información Pública, a fin que la misma autoridad examine nuevamente la cuestión y dicte la resolución que corresponda.

## SECCIÓN II DEL GABINETE

**Artículo 19.** Es el órgano encargado de coadyuvar con la jefatura en el cumplimiento de sus funciones, responsable de supervisar y evaluar el desempeño del personal y otras



**POLICÍA NACIONAL**



**TETÁ REKUÁI**  
**GOBIERNO NACIONAL**  
Jajapo hande raperã ko'ãga guive  
Construyendo el futuro hoy



*Comandancia*

actividades del Departamento. Será ejercida por un oficial que le sigue en antigüedad al Jefe del Departamento.

**Artículo 20.** Integran el Gabinete las siguientes Oficinas:

- a) Oficina Ayudantía.
- b) Oficina Asesoría Jurídica.
- c) Oficina de Tecnología de la Información y Comunicación (TICs).
- d) Oficina Relaciones Públicas.
- e) Oficina Archivo.

### **DE LA OFICINA AYUDANTÍA**

**Artículo 21.** Es el órgano encargado de proveer soporte en los asuntos presentados al Departamento, así como la recepción de las notas, expedientes y presentaciones que ingresen, registrarlos por mesa de entrada e imprimirles el trámite correspondiente. Redactar las resoluciones, notas, informes y otros documentos institucionales. Expedir la correspondencia y las copias certificadas de resoluciones y otros documentos administrativos del departamento. Asimismo organizar la agenda y audiencias del Jefe.

### **DE LA OFICINA ASESORÍA JURÍDICA**

**Artículo 22.** Es el órgano encargado de entender y asesorar al Departamento en las cuestiones relacionadas con asuntos jurídicos sometidos a su estudio y consideración, evacuar consultas jurídicas a través de dictámenes y en general revisar y analizar los documentos institucionales y darle el marco legal apropiado. Los dictámenes emitidos no serán vinculantes.

### **DE LA OFICINA DE TEGNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TICs)**

**Artículo 23.** Es el órgano encargado de la organización, implementación y funcionamiento de los medios informáticos y tecnológicos con que cuenta el Departamento, responsable de la planificación e implementación de los programas informáticos necesarios para la codificación de los documentos internos y del mantenimiento de los equipos.

### **DE LA OFICINA RELACIONES PÚBLICAS**

**Artículo 24.** Es el órgano encargado de la comunicación de las informaciones de interés social a los medios de comunicación, en coordinación con el Departamento de Relaciones Públicas de la Policía Nacional.

### **DE LA OFICINA ARCHIVO**

**Artículo 25.** Es la encargada del ordenamiento y conservación física y magnética de los diferentes tipos de documentos que deben guardarse en la dependencia. Será ejercida por un personal policial con el grado que corresponda en el cargo.



POLICÍA NACIONAL



TETÄ REKUÁI  
GOBIERNO NACIONAL  
Jajapa ñande roperã ko'ãga guive  
Construyendo el futuro hoy



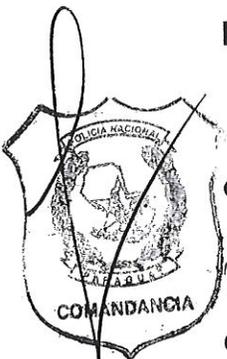
*Comandancia*

**SECCIÓN III  
DE LA DIVISIÓN DE OBSERVATORIO DE INTEGRIDAD  
Y DESEMPEÑO ÉTICO POLICIAL**

**Artículo 26.** La División de Observatorio de Integridad y Desempeño Ético es la dependencia asesora del Departamento, encargada de liderar el análisis, diagnóstico, investigación y seguimiento al comportamiento ético policial y la transparencia institucional, así como las decisiones adoptadas frente a los hechos de relevancia institucional.

Le corresponde:

- a) Desarrollar investigaciones, diagnósticos, estudios y análisis, en temas de interés institucional, con el propósito de identificar y contrarrestar los riesgos y amenazas institucionales, y que aporten al cumplimiento de la misión asignada.
- b) Realizar seguimiento del comportamiento integral del personal policial, que permitan orientar la implementación de estrategias, proyectos, programas, normas y medidas que contribuyan a optimizar el rendimiento profesional de los uniformados.
- c) Identificar la frecuencia de las conductas violatorias de las normas legales, en las que incurren el personal policial, como insumo para orientar la toma de decisiones, en materia disciplinaria.
- d) Realizar el estudio de las conductas del personal de la institución que afecten la ética y la moral en la institución.
- e) Liderar y promover la implementación, seguimiento y control del Proceso, como estrategia para erradicar las manifestaciones de malas prácticas policiales y desarrollar la política institucional de transparencia y anticorrupción.
- f) Diseñar y promover programas y proyectos de prevención que fomenten la conducta ética, la disciplina, transparencia, cultura de legalidad y el respeto de los Derechos Humanos, direccionando el comportamiento de los integrantes de la institución.
- g) Coordinar con las diferentes entidades públicas y privadas, el suministro e intercambio de información y capacitación, así como el desarrollo de los planes, programas y campañas institucionales, que fortalezcan la cultura de la legalidad, ética y moralidad pública.
- h) Propender por la seguridad y la reserva de la información que por la naturaleza y función se administre, se tenga acceso y conocimiento, así como coordinar la aplicación de pruebas de integridad en los casos que se considere necesario.
- i) Las demás que le sean asignadas de acuerdo con la Ley, los reglamentos o la naturaleza de la unidad.



**Artículo 27.** La División de Observatorio de Integridad y Desempeño Ético la integra:



POLICÍA NACIONAL



TETÄ REKUAI  
GOBIERNO NACIONAL  
Jajapo ñande raperã ko'ãga guive  
Construyendo el futuro hoy

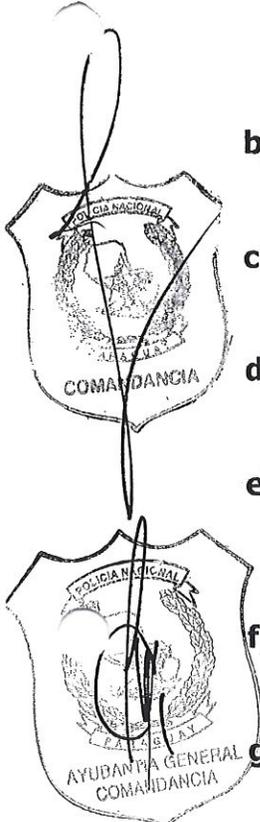
☆☆☆☆  
Comandancia

a) Oficina de Doctrina Policial.

**Artículo 28. La Oficina de Doctrina Policial.** Es el área del Departamento de Transparencia y Anticorrupción encargada de actualizar, difundir, investigar y generar la doctrina, y formulación de documentos para fomentar la transparencia y lucha contra la corrupción a todos los integrantes de la Policía Nacional del Paraguay.

Le corresponde:

- a) Liderar la construcción de la doctrina en materia de transparencia y lucha contra la corrupción en la Policía Nacional del Paraguay (*Código de Buen Gobierno, Código de Ética Policial, principios y valores éticos institucionales, directrices éticas, acuerdos y compromisos éticos, Cultura de la Legalidad, etc.*)
- b) Liderar la gestión de la doctrina policial en materia de lucha contra la corrupción en la Policía Nacional.
- c) Generar, revisar, actualizar, publicar y distribuir, los manuales y documentos, cuyo enfoque sea aceptado formalmente para conformar la doctrina de la Institución.
- d) Proponer y desarrollar el cronograma anual para la actualización de la doctrina institucional en materia de transparencia y lucha contra la corrupción.
- e) Desarrollar mecanismos de control para asegurar el cumplimiento de la capacitación permanente a los funcionarios de la Policía Nacional, en materia de transparencia y lucha contra la corrupción.
- f) Consolidar y presentar los informes elaborados por las diferentes dependencias, en materia de transparencia y lucha contra la corrupción.
- g) Proponer la creación del Comité Ético, Grupo Promotor de Prácticas Éticas y Líder Ético en la Policía Nacional del Paraguay.
- h) Las demás que le sean asignadas de acuerdo con la ley, los reglamentos o la naturaleza de la dependencia.



#### SECCIÓN IV DE LA DIVISIÓN SISTEMA POLICIAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**Artículo 29.** Es la dependencia asesora del Departamento de Transparencia y Anticorrupción, encargada de liderar el Sistema Policial de Atención y Servicio al Ciudadano.

Le corresponde:

- a) Asesorar al Departamento de Transparencia y Anticorrupción en la organización y direccionamiento de las políticas relacionadas con el servicio al ciudadano en la Institución.



POLICÍA NACIONAL

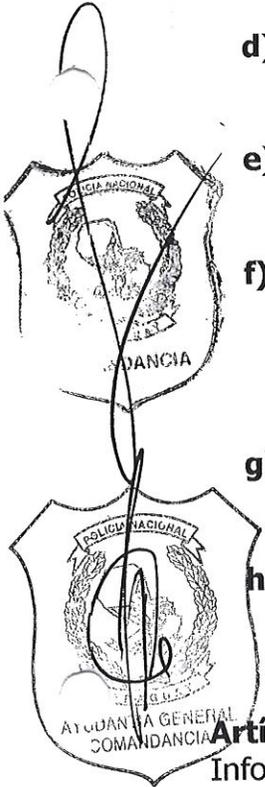


TETÁ REKUÁI  
GOBIERNO NACIONAL  
Jajapo ñande raperã ko'ãga guive  
Construyendo el futuro hoy



*Comandancia*

- b) Dirigir, orientar y liderar las actividades de los grupos de atención al ciudadano y la línea de transparencia institucional, con la finalidad de generar lineamientos para la gestión de las solicitudes recepcionadas, así, como las quejas o reclamos, reconocimientos del servicio policial, sugerencias y peticiones presentadas que son de conocimiento de los Grupos de Atención al Ciudadano.
- c) Verificar el funcionamiento y operación de los grupos, puntos de Atención al Ciudadano, Línea de Transparencia y demás servicios de recepción e interacción con el ciudadano en las unidades policiales, presentando al Departamento de Transparencia y Anticorrupción las propuestas de mejoramiento a que haya lugar.
- d) Realizar análisis y seguimiento a las actividades y programas que se ejecutan en mejoramiento del servicio en la atención al ciudadano.
- e) Ejercer el control funcional de las dependencias de atención al Ciudadano de la Policía Nacional en el despliegue y aplicación de las políticas de atención al ciudadano.
- f) Realizar referenciación con modelos de atención al ciudadano de organismos homólogos y otras organizaciones en el ámbito nacional, con la finalidad de conocer y dar aplicación a las buenas prácticas y lecciones aprendidas que permitan mejorar el servicio de atención al ciudadano.
- g) Realizar seguimiento a la plataforma tecnológica con el fin de establecer la eficiencia de las herramientas que facilitan la interacción entre el ciudadano y la Institución.
- h) Las demás que le sean asignadas de acuerdo con la Ley, los reglamentos o la naturaleza de la dependencia.



**Artículo 30.** La División Sistema Policial de Atención al ciudadano y de acceso a la Información Pública está integrada por las siguientes oficinas:

- Oficina Línea Directa de la Policía Nacional.
- Oficina de Seguimiento a Requerimientos.
- Oficina de Acceso a la Información Pública.

### DE LA OFICINA LÍNEA DIRECTA DE LA POLICÍA NACIONAL

**Artículo 31.** Es la dependencia asesora del Área Sistema Policial de Atención al Ciudadano, encargada de administrar los canales de comunicación: línea de transparencia, sistema de información, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (SIPQRSD), chat institucional y correo electrónico, donde se reciben las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por los usuarios y ciudadanos.

Le corresponde:



POLICÍA NACIONAL

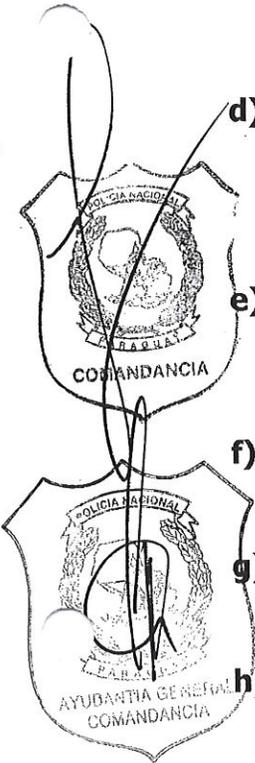


TETÄ REKUÁI  
GOBIERNO NACIONAL  
Jajapo ñande raperã ko'ãga guive  
Construyendo el futuro hoy



*Comandancia*

- a) Atender con celeridad los canales de comunicación: línea de transparencia, sistema de información, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, chat institucional, y correo electrónico, dentro de los términos establecidos.
- b) Dar cumplimiento a los protocolos establecidos para la adecuada atención al ciudadano en aras de brindar un servicio con calidad y mantener la buena imagen institucional por medio de los canales de comunicación habilitados.
- c) Servir de enlace con las unidades competentes para orientar a los ciudadanos en temas institucionales básicos como, organización de la entidad, misión que cumple, funciones, procesos y procedimientos según los manuales, normatividad de la entidad, mecanismos de participación ciudadana, informar y orientar sobre la estructura y funciones generales del Estado Paraguayo.
- d) Recepcionar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas a través de las líneas telefónicas y demás mecanismos de recepción implementados en la dependencia, dejando registro de ello en las bases de datos existentes o que se llegaren a crear, con el fin de facilitar el seguimiento y posteriores consultas.
- e) Tramitar con la adecuada celeridad a las dependencias internas y entidades externas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas a través de la línea de transparencia y demás mecanismos de recepción implementados en la Policía Nacional.
- f) Mantener la reserva de la información que se administra, cumpliendo con las disposiciones vigentes, a fin de garantizar la protección de la información.
- g) Realizar seguimiento a los trámites, soluciones y tiempos de respuesta a las peticiones ciudadanas recepcionadas en cumplimiento de la normatividad vigente.
- h) Mantener actualizadas las bases de datos con las que cuenta la dependencia, con la finalidad de obtener datos estadísticos que reflejen el estado y control de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas a través de la línea de transparencia y demás mecanismos de recepción implementados en la Policía Nacional.
- i) Realizar las gestiones necesarias e inmediatas ante las instancias, dependencias o autoridades pertinentes cuando la urgencia o la delicadeza del caso lo amerite, informando seguidamente a los superiores correspondientes sobre el asunto y las acciones urgentes realizadas.
- j) Informar a los usuarios y ciudadanos sobre sus derechos, términos para respuesta y el procedimiento para obtener información acerca de su solicitud o petición presentada.
- k) Elaborar informes sobre los datos administrados, consolidando información sobre las nuevas tendencias de peticiones, a fin de comunicar y obtener una intervención oportuna por parte de las dependencias responsables.





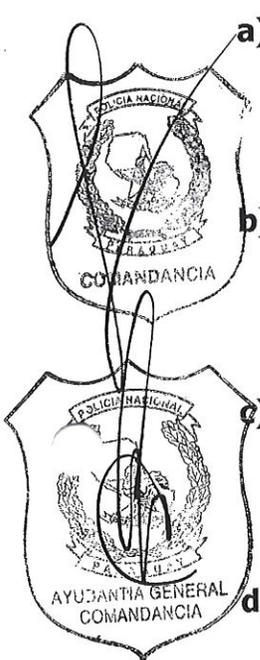
*Comandancia*

- l) Realizar actividades de coordinación con otras dependencias institucionales con el fin de adelantar actividades o programas de mejoramiento a la gestión y desarrollo de sus objetivos.
- m) Las demás que le sean asignadas de acuerdo con la Ley y los reglamentos o la naturaleza de la dependencia.

**DE LA OFICINA DE SEGUIMIENTO A REQUERIMIENTOS**

**Artículo 32.** Es la dependencia asesora del Sistema Policial de Atención al Ciudadano, encargada de efectuar seguimiento a la recepción, trámite y gestión de las solicitudes recepcionada por la oficina de atención al ciudadano, así, como las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y denuncias presentadas por los usuarios y ciudadanos a través de los diferentes medios con que cuenta la Institución.

Le corresponde:



- a) Elaborar la información estadística de la aplicación que administre las solicitudes recepcionada por la oficina de atención al ciudadano, así, como peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas a través de los diferentes medios con que cuenta la institución.
- b) Realizar seguimiento a las solicitudes recepcionada por la oficina de atención al ciudadano, así, como las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas que son de conocimiento de los Grupos de Atención al Ciudadano, para que se dé una respuesta oportuna y efectiva.
- c) Presentar informes sobre el estado de las solicitudes recepcionadas por los grupos y puntos de atención al ciudadano, así como peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentados, con la finalidad de servir como insumo para la toma de decisiones del Mando Institucional.
- d) Consolidar la información relacionada con el nivel de satisfacción de los usuarios, obtenida por los grupos de Atención al Ciudadano en razón de los servicios y productos ofrecidos a los mismos en la gestión de las solicitudes recepcionadas por los grupos y puntos de atención al ciudadano, así, como las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas, a fin de medir y evaluar el servicio prestado.
- e) Proyectar e implementar propuestas para la toma de acciones necesarias ante el incumplimiento por parte de las dependencias frente a los procedimientos de atención al ciudadano y trámite de las solicitudes recepcionadas por los grupos y puntos de atención al ciudadano, así, como las quejas, reclamos y sugerencias presentadas.
- f) Administrar la información que se registre en la aplicación de las solicitudes recepcionadas por los grupos y puntos de atención al ciudadano, así, como quejas,



*Comandancia*

reclamos, sugerencias y denuncias presentadas, a fin de contar con datos fehacientes en la generación de reportes.

- g) Consolidar la información correspondiente a los cumplimientos que deban asumir los grupos de atención al ciudadano en desarrollo de su gestión, a fin de generar informes que reflejen la realización de los mismos.
- h) Las demás que le sean asignadas de acuerdo con la Ley, los reglamentos o la naturaleza de la dependencia.

### CAPÍTULO III DE LAS DISPOSICIONES FINALES

**Artículo 33.** Todas las dependencias de la Policía Nacional colaborarán con el Departamento de Transparencia y Anticorrupción para el logro de su misión, debiendo facilitar la información, asistencia y colaboración que sea requerida por el mismo en el plazo establecido para el efecto.

**Artículo 34.** La Dirección Administrativa se encargará de prever y proveer las partidas presupuestarias necesarias para la eficaz gestión y funcionamiento del Departamento.

**Artículo 35.** Disponer que el Jefe del Departamento de Personal seleccione la cantidad de recursos humanos necesarios con el perfil requerido para el funcionamiento del Departamento de Transparencia y Anticorrupción.

**Artículo 36.** Comunicar e insertar en el Registro Oficial de Resoluciones de la Policía Nacional.



**CRÍSPULO SOTELO CACERES**  
Comisario General Comandante  
Comandante de la Policía Nacional



**GERMAN REAL MEDINA**  
Comisario Principal M.C.P.  
Ayudante General y Jefe de Gabinete