



RESOLUCIÓN G.G. Nº 190/2017

SECRETARÍA GENERAL – MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y ATENCIÓN AL CLIENTE.

Página 1 de 2

Asunción, 31 de mayo de 2017

VISTO: Los artículos Nº 23 y Nº 26 de la Ley Nº 489/95 "Orgánica del Banco Central del Paraguay", del 29/06/95; la Resolución G.G. Nº 47/14 "Instrucciones para elaboración, tenencia, aplicación y actualización de los Manuales Administrativos", del 28/01/14, de la Gerencia General; la Resolución Nº 7, Acta Nº 23 del 01/04/14 "MANUALES DE PROCEDIMIENTOS – OTORGAR FACULTAD A LA GERENCIA GENERAL DE LA INSTITUCIÓN", ampliada por la Resolución Nº 3, Acta Nº 55 del 13/08/15, del Directorio del Banco Central del Paraguay; las Resoluciones Nº 9, Acta Nº 13 del 03/03/15, "que modifica la estructura organizacional y funcional de la Gerencia de Desarrollo y Gestión Institucional"; Nº 8, Acta Nº 89 del 3/12/15, "que crea la Sección de Acceso a la Información Pública y Atención al Cliente"; Nº 11, Acta Nº 40 del 26/05/16, que resuelve actualizar el Manual de Organización y Funciones de la Secretaría General, emitidas por el Directorio de la institución; el Memorando GDGI.DOP. Nº 142/16 del 30/09/16, del Departamento de Organización y Procesos, dependiente de la Gerencia de Desarrollo y Gestión Institucional; el Memorando GUJ.DAJUR Nº 688/2016 del 14/12/16 y la providencia del 25/04/17, de la Unidad Jurídica; los Memorandos SG Nº 172/16 del 26/09/16 y Nº 006/2017 del 16/01/17, y las providencias del 6/04/17 y 30/05/17, de la Secretaría General; y

CONSIDERANDO: Que, es necesaria la elaboración y/o permanente actualización de los Manuales de Procedimientos Administrativos de la institución para el mejor cumplimiento de los deberes, obligaciones y objetivos de las distintas áreas que la componen;

Que, por Resolución Nº 7, Acta Nº 23 del 01/04/14, el Directorio de la institución ha conferido facultades al Gerente General para aprobar los Manuales de Procedimientos de las distintas dependencias del Banco Central del Paraguay, elaborados por el Departamento de Asesoría en Administración de la Gerencia de Desarrollo y Gestión Institucional, con base en las propuestas presentadas por las áreas respectivas;

Que, por Resolución Nº 9, Acta Nº 13 del 03/03/15, el Directorio de la institución modifica la estructura organizacional y funcional de la Gerencia de Desarrollo y Gestión Institucional y dispone que el Departamento de Asesoría en Administración sea sustituido por el Departamento de Organización y Procesos;

Que, por Resolución Nº 3, Acta Nº 55 del 13/08/15, el Directorio de la institución amplía la facultad conferida a la Gerencia General por Resolución Nº 7, Acta Nº 23 del 1/04/14 y delega además atribuciones suficientes para que, conforme a requerimientos de cada caso, amplíe, modifique o deje sin efecto los Manuales de Procedimientos aprobados por Resoluciones del Directorio con anterioridad al 1 de abril de 2014;

VISIÓN

"Ser una Institución independiente que desarrolle una gestión eficiente y creíble, basada en la excelencia de sus valores y talentos, reconocida en el ámbito nacional e internacional".



EXP-0000-2016-013357

RESOLUCIÓN G.G. Nº 190/2017

SECRETARÍA GENERAL – MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y ATENCIÓN AL CLIENTE.

Página 2 de 2

Que, por providencia del 30/05/17, la Secretaría General remite a la Gerencia General la versión final del Manual de Procedimientos Administrativos de Acceso a la Información Pública y Atención al Cliente, el cual fue elaborado en colaboración con la Gerencia de Desarrollo y Gestión Institucional, y consensado con la Unidad Jurídica de la Institución;

Por tanto, en uso de tales atribuciones;

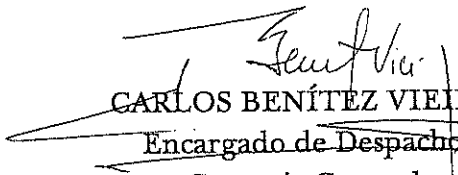
EL ENCARGADO DE DESPACHO DE LA GERENCIA GENERAL DEL BANCO CENTRAL DEL PARAGUAY

RESUELVE:

1º) Aprobar el MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y ATENCIÓN AL CLIENTE, de la Secretaría General de la Institución, que se adjunta y forma parte de esta Resolución.-----

2º) Instruir al responsable del área a poner en conocimiento de los funcionarios bajo su administración, el contenido del Manual de Procedimientos Administrativos adjunto, y remitir al Departamento de Organización y Procesos dependiente de la Gerencia de Desarrollo y Gestión Institucional, en el plazo de treinta (30) días, los acuses de recibo de las respectivas notificaciones.-----

3º) Comunicar a quienes corresponda y archivar.-----


CARLOS BENÍTEZ VIEIRA
Encargado de Despacho
Gerencia General

MISIÓN

"Preservar y velar por la estabilidad del valor de la moneda, promover la eficacia y estabilidad del sistema financiero".



BANCO CENTRAL
DEL PARAGUAY
Gerencia de Desarrollo y
Gestión Institucional
Dpto. de Organización y Procesos

RESOLUCIÓN G.G. Nº 190/2017

Asunción, 31 de mayo de 2017

SECRETARIA GENERAL – MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
ADMINISTRATIVOS DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y
ATENCIÓN AL CLIENTE.

MANUAL DE:	PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS		
UNIDAD:	SECRETARIA GENERAL		
PROCESO:	TRAMITES DOCUMENTALES	CÓDIGO:	BCP-PRS-GDOC-15.1
ESTANDAR:	PROCEDIMIENTOS		
	VERSIÓN:	01	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

DE ACCESO A LA INFORMACIÓN
PÚBLICA Y ATENCIÓN AL
CLIENTE

MAYO 2017



BANCO CENTRAL
DEL PARAGUAY
Gerencia de Desarrollo y
Gestión Institucional

Dpto. de Organización y Procesos

RESOLUCIÓN G.G. Nº 190/2017

Asunción, 31 de mayo de 2017

SECRETARIA GENERAL - MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
ADMINISTRATIVOS DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y
ATENCIÓN AL CLIENTE.

MANUAL DE:	PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS		
UNIDAD:	SECRETARIA GENERAL		
PROCESO:	TRAMITES DOCUMENTALES	CÓDIGO:	BCP-PRS-GDOC-15.1
ESTANDAR:	PROCEDIMIENTOS		
		VERSIÓN:	01

INTRODUCCIÓN

Este Manual de Procedimientos Administrativos fue elaborado conforme a normas y principios de Control Interno y las reglamentaciones de la Secretaria General, definiendo los pasos administrativos y los responsables para la Gestión de Solicitudes de Acceso a la Información Pública y Atención al Cliente.

El presente Manual de Procedimientos deberá considerarse como un instrumento dinámico de utilidad práctica como instrumento Jurídico/Institucional, sujeto a modificaciones que puedan surgir de las necesidades propias de la gestión de seguridad en la Institución, de las modificaciones reglamentarias o de las funciones, correspondiendo por tanto su revisión técnica periódica a fin de mantenerlo actualizado.

Los Procedimientos descriptos son básicos, debiendo el funcionario complementar con el cumplimiento de las normas legales vigentes y los criterios inherentes para preservar el patrimonio de la Institución.



RESOLUCIÓN G.G. Nº 190/2017

Asunción, 31 de mayo de 2017

SECRETARIA GENERAL - MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
ADMINISTRATIVOS DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y
ATENCIÓN AL CLIENTE.

MANUAL DE:	PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS		
UNIDAD:	SECRETARIA GENERAL		
PROCESO:	TRAMITES DOCUMENTALES	CÓDIGO:	BCP-PRS-GDOC-15.1
ESTANDAR:	PROCEDIMIENTOS		
	VERSIÓN:	01	

I. OBJETIVO.

El presente Manual tiene por objeto establecer los procedimientos administrativos para recepción de solicitud de información al BCP y así dar cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 5282/14 de libre acceso ciudadano a la información pública y transparencia gubernamental.

II. SECTORES QUE INTERVIENEN EN EL PROCEDIMIENTO.

- Gerencia General.
- Unidad Jurídica.
- Secretaría General.
- Sección Acceso a la Información Pública y Atención al Cliente.
- Áreas del BCP.

III. NORMAS INHERENTES AL PROCEDIMIENTO.

- Ley Nº 489/95 "Orgánica del Banco Central del Paraguay".
- Ley Nº 5282/14 "De libre acceso ciudadano a la información pública y transparencia gubernamental".
- Decreto Nº 4064 "Por el cual se reglamenta la Ley Nº 5282/2014 "De libre acceso ciudadano a la información pública y transparencia gubernamental".
- Resolución Nº 11, Acta Nº 40 de fecha 26 de mayo de 2016 del Directorio del Banco Central del Paraguay - Manual de Organización y Funciones de la Secretaría General.
- Resolución Nº 1, Acta Nº 83 de fecha 17 de noviembre de 2015 del Directorio del Banco Central del Paraguay - Disposición Respecto a Solicitudes de Acceso a la Información Pública, en el Marco de la Ley Nº 5282 de fecha 18 de setiembre de 2014.

IV. RESPONSABILIDADES INHERENTES.

- El Jefe de Sección Acceso a la Información Pública y Atención al Cliente será el encargado de recepcionar la solicitud que puede ser presentada en forma escrita, por correo electrónico o en forma verbal, y en este último caso se extenderá un acta. Este procedimiento está destinado a su aplicación en horario de atención al público y fuera del mismo, en este caso, a través del portal unificado de información pública por correo electrónico.



RESOLUCIÓN G.G. Nº 190/2017

Asunción, 31 de mayo de 2017

SECRETARIA GENERAL – MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y ATENCIÓN AL CLIENTE.

MANUAL DE:	PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS		
UNIDAD:	SECRETARIA GENERAL		
PROCESO:	TRAMITES DOCUMENTALES	CÓDIGO:	BCP-PRS-GDOC-15.1
ESTANDAR:	PROCEDIMIENTOS		
	VERSIÓN:	01	

- Los funcionarios encargados de la recepción, traslado o entrega de los documentos al área afectada, serán responsables del registro de dichos eventos en el sistema informático de registro expedientes.
- Los funcionarios de las áreas que procesen el expediente, encargados de la recepción, traslado o entrega de los documentos, serán responsables del registro de dichos eventos en el sistema informático de registro de expedientes del área.

V. DOCUMENTOS QUE SE UTILIZAN EN EL PROCEDIMIENTO.

- Portal de solicitudes de información pública.

VI. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

PASO	RESPONSABLE	PROCEDIMIENTO
1	Sección Acceso a la Información Pública y Atención al Cliente.	El Jefe de Sección recibe el pedido de información a través de: <ul style="list-style-type: none"> • Nota presentada en ventanilla, conteniendo específicamente la consulta del caso. • Formulario de solicitud por correo electrónico a través del portal unificado de información pública. • En forma verbal, y en este caso se extenderá un acta. • Genera el expediente físico y en el sistema informático de registro de expedientes. Luego deriva a la Secretaria General.
2	Secretaría General.	El Secretario General recibe, analiza y procede de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none"> • Si la solicitud no es de competencia de la institución o no obra en los registros institucionales, redacta un informe al respecto y procede a derivar dicha solicitud a la fuente competente en un plazo no mayor a 24 horas o, en el segundo caso, pone esta situación a conocimiento del peticionante. • En caso de que el Secretario General no conozca cuál es la fuente pública competente derivará la solicitud al Ministerio de Justicia vía el Portal. • Si la solicitud es de competencia de la Institución;



RESOLUCIÓN G.G. Nº 190/2017

Asunción, 31 de mayo de 2017

SECRETARIA GENERAL – MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y ATENCIÓN AL CLIENTE.

MANUAL DE:	PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS		
UNIDAD:	SECRETARIA GENERAL		
PROCESO:	TRAMITES DOCUMENTALES	CÓDIGO:	BCP-PRS-GDOC-15.1
ESTANDAR:	PROCEDIMIENTOS		
	VERSIÓN:	01	

		<p>a) remite al Área donde se encuentra almacenada la información solicitada, B) si la información solicitada se halla publicada, indica al solicitante donde la misma se encuentra disponible.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dicha remisión debe necesariamente efectuarse dentro las 24 horas del ingreso de la solicitud
3	Áreas del BCP.	<p>El Encargado del Área respectiva recibe la solicitud, verifica y analiza lo solicitado, seguido procede de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De considerar que no corresponde proveer la información solicitada, rechaza el mismo a través de un justificativo formal, seguido deriva a la Unidad Jurídica del BCP. • Dicho informe justificativo deberá contener detallados y de modo explícito los argumentos que fundan el parecer del área, expresados de modo claro y de fácil comprensión para el solicitante. Los mismos deberán contener necesariamente: <ul style="list-style-type: none"> - la indicación de la norma de rango legal que excluye dicha información del conocimiento público; - indicar si la divulgación de la información podría causar un daño sustancial a un interés público o privado protegido por una Ley, y - que la probabilidad y el grado de daño es superior al interés público en la divulgación de la información. • En caso de dar curso al pedido, elabora un informe de contestación en el que se explican los motivos que fundamentan su criterio. <p>En ambos casos, se remite dicho informe dentro del plazo de 7 días hábiles a la Gerencia General, a fin de contar con el parecer de dicha área en lo concerniente al curso de acción a tomar. La Gerencia General contará con 7 días hábiles para expedirse sobre la petición analizada. En caso de que corresponda entregar la información, la Gerencia General remitirá a la Secretaría General el expediente a fin</p>



RESOLUCIÓN G.G. Nº 190/2017

Asunción, 31 de mayo de 2017

SECRETARIA GENERAL - MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y ATENCIÓN AL CLIENTE.

MANUAL DE:	PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS		
UNIDAD:	SECRETARIA GENERAL		
PROCESO:	TRAMITES DOCUMENTALES	CÓDIGO:	BCP-PRS-GDOC-15.1
ESTANDAR:	PROCEDIMIENTOS		
	VERSIÓN:	01	

		de emitir la respuesta en el formato solicitado por el peticionante.
4	Secretaría General	El Secretario General recibe el informe de las Áreas del BCP, y responde a través del formato elegido por el solicitante.
EN CASO DE RECHAZO A LA PETICION DE ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA.		
5	Áreas del BCP	El Encargado argumenta el rechazo de la misma y deriva a la Unidad Jurídica del BCP. (Resultado del paso N° 3)
6	Unidad Jurídica	El Gerente recibe y deriva al sector de su dependencia para: <ul style="list-style-type: none"> Analizar el contenido del informe elaborado por el área consultada y emitir su parecer respecto a la pertinencia de los motivos de hecho y de derecho de fundamento en que se basa la denegatoria. Asimismo, debe expedirse sobre si la excepción planteada por el área consultada es legítima y ajustada a los estándares y jurisprudencia del sistema interamericano de protección de derechos humanos, así como los criterios establecidos para aquellos casos en que corresponda su divulgación parcial o en los que exista duda razonable sobre la existencia de una excepción al principio de publicidad. Elaborar: un proyecto de resolución por el cual la Gerencia General expone, los motivos de hecho y de derecho de fundamento en que se basa la denegatoria. Adjunta proyecto de Resolución a ser remitida al solicitante. Luego remite a la Gerencia General, en un plazo de 5 días antes del vencimiento del plazo otorgado por Ley para la contestación.
7	Gerencia General	La Gerencia General recibe, verifica y emite la Resolución para su posterior notificación al solicitante, seguido deriva a la Secretaria General. (Donde vuelve al paso N° 4)