



*Ministerio de Relaciones Exteriores*

*Resolución N° 456.-*

**POR LA CUAL SE HABILITA UNA LÍNEA TELEFÓNICA DE USO PERMANENTE EN EL SERVICIO LOCAL PARA LA ATENCIÓN AL PÚBLICO.**

Asunción, 10 de noviembre de 2020

**VISTO:** Los lineamientos determinados en el Plan Estratégico Institucional 2017-2020, entre los que se encuentran la adopción de instrumentos y sistemas de gestión eficaces y eficientes y la debida atención de los ciudadanos y usuarios de los servicios prestados por la institución; y

**CONSIDERANDO:**

Que el Artículo 8 de la Ley N° 1635/2000 establece que el Ministro de Relaciones Exteriores es la autoridad superior jerárquica y administrativa del Ministerio de Relaciones Exteriores.

**POR TANTO**, en ejercicio de sus atribuciones legales,

**EL MINISTRO DE RELACIONES EXTERIORES**

**RESUELVE:**

- N° \_\_\_\_\_
- Art. 1° Disponer la habilitación de una línea telefónica de uso permanente en el servicio local para la atención al público.
- Art. 2° Determinar que la atención de la línea telefónica será durante las 24 horas y recaerá en los distintos Jefes de Departamento del Ministerio de Relaciones Exteriores, en forma semanal y rotativa, de conformidad con el cronograma al tal efecto elaborado por la Secretaría General del Ministerio de Relaciones Exteriores.
- Art. 3° El funcionario a cargo de la atención de la línea telefónica deberá evacuar las consultas que le sean presentadas y, en su caso, proveerá información precisa sobre las dependencias o funcionarios responsables que tengan capacidad de dar respuesta al tema requerido.
- Art. 4° Al concluir su turno respectivo, el funcionario encargado elevará a la Secretaría General un informe sobre su gestión en el tiempo que le cupo estar a cargo de la atención de la línea telefónica establecida por medio de la presente Resolución, sin perjuicio de los informes inmediatos que deberá proveer cuando las situaciones así lo ameriten.



*Ministerio de Relaciones Exteriores*

*Resolución N° 456.-*

**POR LA CUAL SE HABILITA UNA LÍNEA TELEFÓNICA DE USO PERMANENTE EN EL SERVICIO LOCAL PARA LA ATENCIÓN AL PÚBLICO.**

-2-

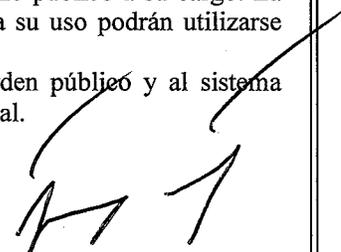
Art. 5° Disponer que la Secretaría General actúe en carácter de Punto Focal para la adecuada gestión y coordinación de lo relativo al óptimo funcionamiento de la citada herramienta.

Art. 6° La Secretaría General desarrollará una guía de atención al público tomando en consideración la cortesía, la empatía y la solidaridad con los usuarios del servicio. La Guía de atención será adoptada de conformidad con los informes de gestión semanales de los responsables y será revisada y actualizada trimestralmente.

Art. 7° Determinar que, sin perjuicio de las obligaciones establecidas en las leyes y reglamentos, el funcionario a cargo de la atención de la línea telefónica deberá:

- a) Realizar personalmente la atención de la línea telefónica durante el turno respectivo.
- b) Ajustarse a las instrucciones de la Secretaría General para la atención de la línea telefónica durante el turno respectivo.
- c) Atender la línea telefónica con eficiencia, diligencia, urbanidad y corrección en todo momento.
- d) Identificarse ante los usuarios del servicio.
- e) Observar una conducta acorde con la dignidad del cargo.
- f) Guardar el secreto profesional en los asuntos que revistan carácter reservado en virtud de la ley, del reglamento, de su propia naturaleza, o por instrucciones especiales.
- g) Observar estrictamente el principio de probidad administrativa, que implica una conducta honesta y leal en el desempeño de su cargo, con preeminencia del interés público sobre el privado.
- h) Denunciar con la debida prontitud a la justicia ordinaria o a la autoridad competente, los hechos punibles o irregularidades que lleguen a su conocimiento en el ejercicio del cargo.
- i) Velar por la economía y conservación del patrimonio público a su cargo. La línea telefónica ni los instrumentos destinados para su uso podrán utilizarse para otros fines que la atención al público.
- j) Abstenerse de realizar actividades contrarias al orden público y al sistema democrático, consagrado por la Constitución Nacional.

Art. 8° Comunicar a quienes correspondan y archivar.

  
Federico A. González  
Ministro

N° \_\_\_\_\_