

**RESOLUCIÓN N° 0619/2009**

**POR EL CUAL SE ESTABLECE EL REGLAMENTO DE PROCEDIMIENTOS PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS, RECLAMOS Y DENUNCIAS PRESENTADAS ANTE EL PROGRAMA DE DESARROLLO Y APOYO SOCIAL A LOS ASENTAMIENTOS O NÚCLEOS POBLACIONALES URBANOS O SUBURBANOS "TEKOHA".**

Asunción, 17 de junio de 2.009.-

**VISTO:** La necesidad de contar con una reglamentación que permita la aplicación de procedimientos administrativos, para el tratamiento de las denuncias, reclamos y conflictos presentadas ante la Secretaría de Acción Social, por los beneficiarios o potenciales beneficiarios del Programa de Desarrollo y Apoyo Social a los Asentamientos o Núcleos Poblacionales urbanos o suburbanos "TEKOHA", y

**CONSIDERANDO:**

Que, la Secretaría de Acción Social, hasta la fecha carece de un instrumento regulador de procedimientos administrativos para canalizar las denuncias, reclamos y conflictos suscitados entre los beneficiarios o potenciales beneficiarios, o entre éstos y sus organizaciones, que permita el esclarecimiento de los hechos, la correspondiente resolución administrativa que establezca o restablezca los derechos reclamados, impongan las sanciones disciplinarias o desestimen las denuncias.

Que, a los efectos expuestos, es necesario establecer normativas para el tratamiento de los casos mencionados que contengan la tipificación de las faltas y las sanciones correspondientes a ser aplicadas ajustadas a los objetivos del programa TEKOHÁ.

Que, en los procedimientos administrativos establecidos en esta resolución se busca respetar las garantías constitucionales reguladas para todos los ciudadanos en los artículos 17, y 18 de la C.N., en lo que sea aplicable en el contexto de la implementación del proyecto TEKOHÁ.

Por lo tanto, el **MINISTRO SECRETARIO EJECUTIVO DE LA SECRETARÍA DE ACCIÓN SOCIAL** en uso de sus atribuciones reglamentarias;

**RESUELVE:**

**Art. 1°.-** Establecer los procedimientos administrativos para el tratamiento de los conflictos, reclamos y denuncias presentadas ante la Secretaría de Acción Social, por los beneficiarios o potenciales beneficiarios del Programa "TEKOHA", así como la determinación de las faltas y las sanciones disciplinarias, que se regirán por esta resolución.

Título 1 – Obligaciones y prohibiciones:

**Art. 2°.-** Los movimientos, coordinadoras, federaciones, centrales, comisiones vecinales o similares de familias sin techos, sus dirigentes, asociados, los beneficiarios o potenciales beneficiarios del programa TEKOHÁ, y los propietarios de los inmuebles ofertados a la Secretaría de Acción Social destinados a los asentamientos, están obligados a:

a. Respetar los derechos y garantías contempladas en la Constitución Nacional y las leyes nacionales, en especial las que protegen la vida, el medio ambiente, la libertad, la igualdad, la familia, la integridad física, el honor, el patrimonio de las personas, el trabajo, la propiedad pública y privada, y los derechos políticos, económicos, culturales y sociales en general.





- b. Respetar y cumplir con lo establecido en el Reglamento del Programa TEKOHÁ.
- c. Respetar los procesos y requisitos establecidos en esta resolución.

**Art. 3º.-** Serán consideradas faltas los siguientes hechos:

1. La comisión de hechos punibles y la inobservancia de los derechos y garantías citados en el artículo anterior.
2. Los hechos de violencia física o la agresión verbal cometidos por los que intervienen en los procesos de regularización y que perjudiquen la implementación del programa TEKOHÁ.
3. La amenaza de expulsión violenta por medios ilícitos, producida en los territorios sociales atendidos por el programa.
4. La expulsión violenta e ilegal en contra de las personas o familias de beneficiarios o potenciales beneficiarios, producidas en los asentamientos.
5. Invasión u ocupación violenta de inmuebles adquiridos por la Secretaría de Acción Social, o de inmuebles cuyas ofertas de adquisición se encuentran en estudio, con desplazamiento por la fuerza de potenciales beneficiarios, ya sea en forma individual o masiva.
6. Amenaza, coacción, extorsión, estafa o chantaje contra beneficiarios o funcionarios de la Secretaría de Acción Social.
7. Entorpecer, sabotear o retrasar los procesos del Programa impidiendo el desempeño de los funcionarios responsables de llevar adelante dichos procesos.
8. Venta irregular de lotes o viviendas destinadas a la implementación de los programas de regularización de asentamientos.
9. Falsificación, utilización indebida o no autorizada, para fines particulares, económicos o políticos, de documentaciones de la institución u otras instituciones o de inmuebles, o de los beneficiarios o de funcionarios.
10. Cobros indebidos o irregulares invocando representación de la Secretaría de Acción Social o el pago de servicios no cotizados en los procesos del programa.
11. Cobro de comisiones a los propietarios por la venta de inmuebles a la Secretaría de Acción Social.
12. Maltratos de hechos y palabras a los beneficiarios o potenciales beneficiarios, y a funcionarios.
13. Modificar, alterar o adulterar los planos previos o aprobados de los inmuebles adquiridos por la Secretaría de Acción Social.
14. Clausura, supresión o disminución de la superficie de caminos de acceso e internos de los asentamientos o núcleos poblacionales.



*José María Ballester*

15. Perpetración de delitos contra el ambiente en los inmuebles adquiridos por la Secretaría de Acción Social.
16. Injerencias indebidas en los procesos de adquisiciones.
17. Coima, cohecho pasivo y activo;
18. Inducción al error por engaño, desinformación o manipulación de datos para la obtención de beneficios particulares, económicos y/o políticos;
19. Ocultamiento y/o apropiación indebida de datos, documentos y archivos pertenecientes al programa, a las Organizaciones, a los beneficiarios o a los propietarios de bienes inmuebles que certifican las condiciones de los bienes ofertados para los fines ya citados.
20. Asociación ilícita entre las organizaciones, los dirigentes, los beneficiarios, potenciales beneficiarios, propietarios de inmuebles ofertados y/o funcionarios de la S.A.S. o de otras instituciones involucradas en el procedimiento de regularización de asentamientos para la perpetración de los hechos arriba descriptos.
21. Disponer en forma irregular la distribución de los inmuebles sin respetar los planos aprobados.
22. Sustitución, o superposición de beneficiarios en los lotes ocupados por los mismos;
23. Invocar falsamente a la Institución, sus funcionarios y autoridades en los procesos del Programa para fines particulares, económicos y/o políticos;
24. Incumplimiento de lo acordado en los procesos de mediación y conciliación, establecidos en esta resolución.
25. Todo otro hecho irregular que afecte el desarrollo del programa cometido por las personas y organizaciones obligadas al cumplimiento del reglamento y las leyes.

#### Título 2 – Del procedimiento sumario para la resolución de conflictos y denuncias:

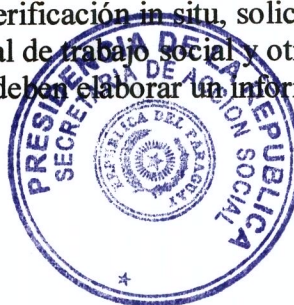
**Art. 4º.-** Se establece el siguiente procedimiento para el tratamiento de los conflictos y denuncias:

a) Toda denuncia o conflicto suscitado en el marco de la ejecución del programa, deberá ser presentado por escrito ante la mesa de entrada de la Secretaría de Acción Social., o en forma verbal ante la *Oficina de Denuncias* que se habilitará para dicho efecto en la Coordinación del Programa.

Dicha Oficina estará a cargo de profesionales de trabajo social y bajo la orientación y supervisión de un profesional abogado que será designado por el Coordinador del Programa.

b) Recibida la denuncia, los funcionarios asignados a dicha oficina deberán labrar acta con el relato circunstanciado de los hechos denunciados y procederán a habilitar un expediente con identificación de número y fecha.

c) En los casos en que sean necesarios una verificación *in situ*, solicitarán a la Coordinación del Programa la designación de un profesional de trabajo social y otro de abogacía dentro de un plazo no mayor a 20 días, de todo lo cual deben elaborar un informe detallado.



*Pablo Batera*



d) El informe se agregará al expediente y se remitirá a la Dirección de Asesoría Jurídica para el trámite de mediación y conciliación o, en su caso, para el sumario administrativo, que se regirán por lo establecido en esta resolución.

### Título 3 – De la Mediación y conciliación:

**Art. 5°.-** La mediación y conciliación se aplicará en los casos denunciados que a criterio de la Dirección Jurídica pueda someterse a dicho trámite.

a) En cada caso la Dirección de Asesoría Jurídica designará a un abogado que llevará a cabo la ejecución del procedimiento de mediación y/o conciliación.

b) Las partes en conflicto serán citadas por separado para ser oídos por el mediador designado, debiendo labrarse acta de cada comparecencia.

c) Las citaciones se harán en lo posible dentro de un plazo no mayor a 20 días posteriores a la recepción del expediente correspondiente y las mismas serán firmadas por el profesional asignado a llevar adelante el procedimiento.

d) En caso de acuerdo entre las partes se redactará un acta en 3 ejemplares que contenga dicho acuerdo y se le entregará un ejemplar a cada parte, quedando una copia en la Secretaría de Acción Social.

e) El acuerdo suscripto por las partes deberá ser ejecutado en un plazo no mayor a 10 días para lo cual cualquiera de las partes podrán solicitar un acompañamiento o verificación de dicho cumplimiento por un funcionario del área Social del Programa.

f) Si el acuerdo no se ejecutare por la negativa o incumplimiento de cualquiera de las partes, procederá la implementación del sumario administrativo correspondiente, sin perjuicio a las acciones que correspondieren al agraviado.

g) En caso de no llegarse a un acuerdo, se procederá al sumario administrativo.

### Título 4 – Del sumario:

**Art. 6°.-** En el sumario se procederá según lo siguiente:

1. El procedimiento sumario se aplicará para los casos que puedan someterse a la mediación y la conciliación, cuando no hayan podido solucionarse en dicha etapa y en los casos que involucren hechos señalados como faltas en el art. 3° de este reglamento que no hayan sido objeto de mediación.

2. Se aplicará en forma supletoria el procedimiento de conocimiento sumario del Código Procesal Civil en lo que fuere aplicable.

3. El juez instructor del sumario será designado por el Ministro Secretario Ejecutivo. En todos los casos será designado un profesional Abogado. La solicitud de la designación será efectuada por la Dirección Jurídica.

4. El Juez instructor recibirá los antecedentes del caso y dictará las resoluciones de apertura de las investigaciones en un plazo no mayor a 12 días, disponiendo los trámites necesarios para la investigación.



*Paulina Báez*



5. El Juez instructor citará a las partes, a los testigos, a los funcionarios, a los beneficiarios o potenciales beneficiarios y a los dirigentes para ser oídos acerca de los hechos que se investigan dentro de un plazo no mayor a 30 días.
6. Las partes podrán hacerse asistir por un abogado, ofrecer y controlar pruebas.
7. El Juez instructor deberá siempre tratar con el debido respeto a las personas que comparecen a prestar declaración ante el mismo, especialmente en sus derechos constitucionales y procesales.
8. También podrá solicitar informes de las autoridades municipales, departamentales o nacionales que pudieran aportar datos a la investigación dentro del mismo plazo arriba estipulado.
9. Mandará labrar acta de todas sus actuaciones a cargo de un actuario a ser designado en la misma resolución que designe al Juez instructor.
10. Concluidos los trámites sumariales, o vencido el plazo para su conclusión, el juez instructor emitirá un dictamen fundado dentro del plazo de 7 días el cual será elevado al Ministro Secretario Ejecutivo de la S.A.S. para la resolución correspondiente.
11. Los Jueces de instrucción, sin perjuicio de implementar el sumario administrativo correspondiente, deberán remitir los antecedentes al Ministerio Público cuando los casos denunciados constituyan hechos punibles de acción penal pública. En este caso, el sumario quedará suspendido y supeditado a lo resuelto en la instancia penal, sin perjuicio de la aplicación de medidas de urgencia, preventivas o cautelares.
12. El Ministro deberá dictar la resolución correspondiente en un plazo no mayor a 7 días.
13. En caso de no ser posible la producción del dictamen, el Juez Instructor deberá solicitar en un escrito fundado, la ampliación del plazo en otros 7 días al Director Jurídico de la Secretaría de Acción Social, el cual será resuelto en un plazo no mayor a 48 horas.
14. Podrá dictarse como medida administrativa de urgencia o preventiva, la suspensión de la participación en el programa a las organizaciones, sus dirigentes o los beneficiarios o potenciales beneficiarios.
15. Todos los plazos serán computados en días hábiles.

#### Título 5 – De las sanciones:

**Art. 7º.-** Las sanciones disciplinarias serán aplicadas de acuerdo a la gravedad de los hechos comprobados en el proceso de instrucción sumarial y serán las siguientes:

- a) En los casos denunciados por delitos de Acción Penal Pública, comprobado y sancionado en la instancia pertinente, ya sea con una condena o beneficiado con una suspensión condicional del procedimiento, el afectado será separado o expulsado con carácter definitivo del Programa.

Si el afectado fuera Dirigente de una Organización, Comisión vecinal u otro tipo de organizaciones; la organización será suspendida hasta el nombramiento de un nuevo representante.



La organización será pasible de suspensión de los beneficios del Programa de un (1) año en caso de reincidencia de sus dirigentes, en la comisión de los hechos punibles comprobados aunque haya sido cometido por persona distinta, en su rol de dirigente.

b) Reparación o resarcimiento de los daños causados en las cosas, propiedad de los denunciantes.

c) Los beneficiarios o potenciales beneficiarios podrán ser sancionados con la pérdida de la calidad de beneficiario del Programa.

d) Los propietarios de inmuebles ofertados a la Secretaría Acción Social (S.A.S.) que hayan incurrido en las faltas tipificadas en este Reglamento, relacionadas con el procedimiento de oferta y/o compra de sus inmuebles, serán sancionados con el no estudio de su oferta o con la prohibición de volver a concurrir en dichos procesos sin perjuicio de la remisión del caso al Ministerio Público cuando hayan incurrido en hechos punibles de acción penal pública.

e) Si los hechos se comprobaren con posterioridad a la compra, serán pasibles de las acciones civiles o penales que tuvieren lugar en derecho.

f) Todas las sanciones administrativas se dictarán sin perjuicio de las acciones civiles o penales que correspondan en derecho.

h) Las resoluciones dictadas por el Ministro - Secretario Ejecutivo de la Secretaría Acción Social (S.A.S.) podrán recurrirse por la reconsideración en un plazo no mayor a 10 días y por la vía contenciosa administrativa en un plazo igual.

**Art. 8º.-** Comunicar a quienes corresponda y cumplida, archivar.



*Pablino Cáceres*  
**Pablino Cáceres Paredes**  
Ministro Secretario Ejecutivo