

MEMORANDUM DDI N°: 103/18

A : Abog. Maria Paz Alcaraz, Directora General Operaciones
DE : Abog. Carmen Nayr Méndez, Directora - Delegaciones del Interior
REFERENCIA : Avance primer semestre PLAN OPERATIVO ANUAL 2018
FECHA : 30 /07 /2018

A fin de dar cumplimiento a instrucciones recibidas en referencia al Memorándum de la Dirección General de Administración y Finanzas DGAD N°: 316/18, remito **el informe ejecutivo sobre avances del plan operativo anual POA**, correspondiente al primer semestre/2018 de la Dirección de Delegaciones del Interior y las Delegaciones a cargo.

1. Caaguazú Delegada: Ana Laura Rojas
2. Ciudad del Este Primer turno Delegado: Herminio Riveros
3. Ciudad del Este Segundo Turno
4. Santa Rosa del Aguaray Delegada: Gladys Diaz
5. Encarnación Delegada: Graciela Fernández
6. San Juan Bautista Misiones Delegado: Arnaldo Penayo
7. San Ignacio Primer Turno Delegado: Selva Rivarola
8. San Ignacio Segundo Turno Delegada: Mónica Oviedo
9. Villarrica primer turno Delegada: Rosa Mary Almada
10. Villarrica segundo turno Delegada: Ana Liz Duarte
11. Caacupe Primer Turno Delegada: Rita Bogado
12. Caacupe Segundo Turno Delegada: Claudia Roa
13. Caacupe Tercer Turno Delegado: Pedro Dure
14. Caacupe Cuarto Turno Delegado: Gustavo Barboza
15. Caazapa Delegada: Noelia Boggino
16. Remansito Delegada: Elena Maciel
17. Pedro Juan Caballero Delegada: Emilse Marquez

**INFORME DEL AVANCE DE EJECUCION - PRIMER SEMESTRE -
PLAN OPERATIVO ANUAL 2018
DIRECCION DE DELEGACIONES DEL INTERIOR**

RESUMEN EJECUTIVO:

Según el seguimiento realizado a los objetivos generales propuestos en el POA 2018 por la D.D.I., a fin de evaluar los resultados obtenidos en el primer semestre de 2018 esta Dirección ha logrado resultados favorables en cuanto a lo siguiente:

1. DIRIGIR Y ASESORAR:

1.1. Ha sido fundamental la acción de dirigir y asesorar a cada una de las Delegaciones del Interior y se ha logrado la meta institucional de 35 expedientes mensuales. Sin perjuicio de las que por vacaciones o reposo medico comprobables, se encuentran en plazo para las compensaciones.

1.2. Consta dos (02) reuniones de trabajo. Una en el mes de enero y otra en julio 2018, en ocasión de la firma de la evaluación del desempeño del personal.

1.3. Seguimiento a denuncias recibidas por la oficia DP Central y canalizadas a las Delegaciones del Defensor en el Interior del País, todas han sido supervisadas por la DDI con el asesoramiento y direccionamiento necesario.

1.4. La redacción de proyectos de notas, requerimientos, correcciones a notas y comunicación constante con cada Delegado/a ante eventualidades.

1.5. Esta Dirección ha promovido mayor presencia de las Delegaciones dentro de su ámbito de influencia, asistencia a entrevistas con autoridades locales y su participación ante los medios de prensa departamentales.

1.6. Canalización oportuna ante cada Delegado/a o Asistente de las notificaciones, resoluciones, avisos emanados de distintas dependencias como la D.G.O, D.G.TT.HH, etc., en tiempo y forma.

2. AUMENTAR GESTIONES Y VIZUALIZAR ACTIVIDADES:

2.1. Realización de observaciones y solicitud de correcciones al informe de gestión, discriminación de expedientes relevantes y de las recomendaciones importantes de la DP. Llamadas telefónicas e intervenciones desde la DDI, según necesidad de apoyo a la Delegación.

2.2. La prueba documental: esta DDI ha verificado la formación de expedientes en material físico con toda la documentación requerida dentro del formato, como documentos probatorios de las actuaciones realizadas. Incluso se ha procedido a la devolución de expedientes con el fin de que sea anexado en ella mayores pruebas documentales y providencias de actuaciones realizadas.

2.3. constan en la DDI las notas remitidas por las Delegaciones, desde notificación para una audiencia de conciliación hasta los requerimientos institucionales.

2.4. La DDI insiste en la prueba fotográfica en intervenciones realizadas y su publicación en la página web institucional.

2.5. Vía correo electrónico se han remitido materiales de apoyo relacionados a las funciones de la DP y en comunicación telefónica, reuniones de trabajo se han socializado las buenas prácticas de las oficinas del Defensor y de las demás dependencias en Asunción.



DEFENSORÍA DEL PUEBLO

ACTIVIDADES QUE AUN PRESENTAN DEFICIENCIAS O FALENCIAS.

El fortalecimiento de la Dirección y de las Delegaciones.

Visitas a determinadas oficinas en el Interior.

La presencia de la DDI en el interior aun es insuficiente.

Recursos humanos, la DDI no cuenta con Asistente Ejecutivo ni cupos de combustible para su traslado a las dependencias a cargo, dificultando que las comunicaciones e instrucciones se hagan en forma fluida y precisa.

Cursos y capacitaciones a los Delegados.

INFORME DEL AVANCE DE EJECUCION - PRIMER SEMESTRE - DEL PLAN OPERATIVO ANUAL 2018 DELEGACIONES DEL DEFENSOR DEL INTERIOR

Metodología utilizada para la evaluación del avance del POA

1. Cada Delegación: Caaguazú - Ciudad del Este Primer turno - Ciudad del Este Segundo Turno - Santa Rosa del Aguaray - Encarnación - San Juan Bautista Misiones - San Ignacio Primer Turno - San Ignacio Segundo Turno - Villarrica primer turno - Villarrica segundo turno - Caacupé Primer Turno - Caacupé Segundo Turno (reposo por maternidad) - Caacupé Tercer Turno - Caacupé Cuarto Turno Caazapa - Remansito y Pedro Juan Caballero (reposo medico)... han remitido a la DDI su propia evaluación, en material impreso y vía correo electrónico a direcciondelinteriordp@gmail.com (anexo).-

2. Medición cuantitativa a la meta institucional establecida para cada mes (35) treinta y cinco expedientes por cada mes y (420) cuatrocientos veinte anuales, por cada Delegación.

3. Atención ciudadana y a los habitantes de cada ciudad o departamento.

4. Remisión de notas institucionales

5. Seguimiento a denuncias recibidas por la oficina DP Central y canalizadas a las Delegaciones del Defensor en el Interior del País.

6. Acciones de promoción y difusión de los derechos humanos y el rol de la Defensoría del Pueblo ante diversas áreas.

7. Seguimiento a la tramitación de expedientes, desde la apertura, asesoramiento, gestiones realizadas, resultado obtenido.

8. La formación de expedientes en material físico con toda la documentación requerida dentro del formato, como documentos probatorios de las actuaciones realizadas.

Actividades que sobresalen en el cumplimiento de objetivos propuestos por cada Delegación en el Interior.

1. La buena receptividad y predisposición de cada Delegado/a a las instrucciones remitidas por la D.D.I.

2. Las Diligencias solicitadas por las oficinas de Asunción a las dependencias del interior, son fundamentales y se ha logrado obtener información veraz y oportuna.

3. Resaltan muy buenas colaboraciones en las visitas e intervenciones de oficio realizadas por cada Delegación: intervenciones de oficio, visitas a penitenciarias, comisarias, entidades educativas, públicas, privadas, asentamientos, barrios en situación de vulnerabilidad.

4. Las Delegaciones en este primer semestre han contribuido favorablemente a ser el brazo del Defensor del Pueblo en cuanto entregas de requerimientos, control del debido proceso y a las recopilaciones de informaciones necesarias para la fundamentación de las actuaciones.

5. Mayor credibilidad, presencia y compromiso ante la ciudadanía de cada Delegado/a.



*Dirección de Delegaciones
del Interior*



DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Es mi informe.-

Centro de Acceso a la Información Pública

RESPONSABLE: C.P. Bibiana Bóbeda Mongelós

Informe de cumplimiento del Plan Operativo Anual 2018 del Centro de Acceso a la Información Pública

- 1. Canalizar solicitudes de acceso a la información relacionadas a la institución. Recibir denuncias, quejas y reclamos sobre pedidos de informes a instituciones públicas y entes autárquicos.**

Avance: El Centro de Acceso a la Información Pública ha recibido, canalizado y remitido solicitudes de información recibidas a través del Portal Unificado de Acceso a la Información Pública. Las canalizaciones se han realizado a las dependencias institucionales responsables de cada implicada, para otorgar una respuesta oportuna y satisfactoria para el solicitante.

También es destacable el interés de los funcionarios por brindar una respuesta que llene las expectativas de los recurrentes.

- 2. Mantener un adecuado flujo de información que permita disponer de los informes necesarios, en el momento oportuno.**

Avance: Durante el presente período se han desarrollado procedimientos internos para optimizar el proceso de contestación de las solicitudes dentro del período establecido por la Ley N° 5282/2014.

El Centro de Acceso a la Información además es responsable de la verificación de las publicaciones en la página web institucional de las informaciones exigidas en la Ley N° 5189/2014, alcanzando un cumplimiento de casi el 100% en el primer semestre del año.

- 3. Brindar asesoría jurídica a los ciudadanos en lo que respecta al derecho de acceso a la información pública.**

Avance: Durante el primer semestre se ha realizado el asesoramiento a todos los recurrentes que se han acercado solicitando información sobre el tema.

También se ha realizado asesoramiento de atención ciudadana de acuerdo a un calendario establecido mensualmente.

Departamento De Derecho Agrario y Asuntos de Tierras.

Responsable: **Abg. Liz González.**

Al respecto informo que en el marco de la campaña Institucional “**Defensoría del Pueblo al Servicio de Todos**”, se trasladan servicios adicionales en el área de Salud, documentaciones etc., a las zonas más vulnerables de la República del Paraguay en conjunto con otros Departamentos.

Además, cabe mencionar que el Departamento de Derecho Agrario y Asuntos de Tierras, trabaja con los representantes de los Territorios Sociales, a los efectos de realizar el acompañamiento Institucional para la regularización del Territorio Social.

Así mismo se encuentra trabajando en manera conjunta y coordinada con todas las Instituciones afines del área temática.

Se realizan varias recomendaciones a diversas instituciones públicas sobre la implementación de políticas públicas de protección de producciones agrícolas.

Promoción y difusión de los derechos humanos y de las funciones de la Defensoría del Pueblo, en numerosos Territorios Sociales.

Responsable: Abg. SONIA ROLON.

Se solicitó vía memorándum a la Dirección General De Relaciones Internacionales e Interinstitucionales de la Defensoría del Pueblo, gestiones para la elaboración de convenios con Instituciones que se encuentran realizando tareas referentes a los Adultos Mayores y son las siguientes:

Ministerio de Hacienda – Dirección de pensiones no contributivas, referente al pedido de la Pensión de Adultos Mayores.

Municipalidades, referente al pedido de la Pensión de Adultos Mayores.

Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social - Dirección General de Bienestar Social encargado de la Dirección de Adultos Mayores, referente a gestiones para ingreso a hogares de Adultos Mayores dependientes del Estado.

Brindamos asesoramiento legal a los Adultos Mayores que se constituyan a las instalaciones de la Defensoría del Pueblo, además de colaborar en las diferentes actividades de la Institución como:

- Campaña Institucional “Defensoría del Pueblo al servicio de todos”, en cumplimiento a la Resolución DP-SG N°096/17, por la cual se promueve acciones de una atención integral para los territorios sociales.
- Campaña Institucional “UNA MANO CALIDA PARA NUESTROS HERMANOS INDIGENAS”.

Se realiza intervenciones de oficio en los casos que amerite sobre los Adultos Mayores en situación de calle y abandono, además de las visitas realizadas a diferentes Hogares.

Las actividades realizadas cuentan con resultados positivos, los cuales pueden corroborar en los informes presentados en forma mensual o semestral y en los mismos expedientes que se encuentran en trámites o finiquitados.

Coordinación Departamental de Central

RESPONSABLE: ABG. PATRICIA MERELES

Coordinadora del Departamento Central

- 1- Cabe mencionar que esta Coordinación ha dirigido y supervisado las gestiones realizadas por los Jefes de Departamentos de las temáticas siguientes; ***Departamento de Atención y Defensa de Grupos Vulnerables, Departamento de Atención y Defensa de Derechos Fundamentales, Departamento de Atención y Canalización del Consumidor, Departamento de Control de Garantías Procesales y la Delegación de la Ciudad de Luque***, logrando de esta manera el cumplimiento cuantitativo y cualitativo con el procedimiento Institucional.
- 2- Al respecto, es importante resaltar, que los Jefes de Departamentos en sus diversas áreas han realizado intervenciones en los casos de Derechos Vulnerados, canalizando o mediando ante las Instituciones a través de las recomendaciones pertinentes, dentro del Departamento Central.
- 3- Asimismo, en el marco de nuestras atribuciones de Protección y Promoción de Derechos, esta Coordinación ha realizado de forma mensual campañas de ayuda denominada **“Defensoría del Pueblo al Servicio de todos”**, dirigidas a familias ocupantes de diversos asentamientos del Departamento Central.
- 4- Lo enunciado precedentemente se podrá constatar con el informe de gestión mensual remitido a esta Dependencia por los Jefes de Departamentos, igualmente con los expedientes físicos, ya sea en estado de trámite o finiquitado.

DEPARTAMENTO DE DERECHO DEPORTIVO.

RESPONSABLE: Sr. AUGUSTO EMMANUEL ROLON

1- Se tomó intervención en casos emblemáticos con respecto a Derechos Deportivos como por ejemplo:

- **Exp. N° 793/18:** Donde remitimos nota a la A.P.F.(Asociación Paraguaya de Futbol) solicitando informe sobre las medidas tomadas, en relación a los hechos acaecidos en el Club Rubio Ñu de la Ciudad de Luque, que fueran denunciados por los medios masivos de comunicación.

2- Se ha requerido informes a los diferentes municipios; sobre programas a nivel municipal, de actividades físicas, deportivas y de rendimiento, con el fin de mejorar la calidad de vida y la salud de la población. Estos programas comprenderán actividades para personas con discapacidad.

3- Se ha tomado intervención en el **Exp. N° 1515/18:** sobre una Acción de Nulidad presentada en el año 2016 contra la Asamblea General Ordinaria. Contra el TEI DEL Club 06 de Enero F.B.C.

4- Brindamos asesoramiento integral sobre varias áreas temáticas a personas que se acercan a la Defensoría del Pueblo, además de colaborar con las distintas actividades en el marco de las campañas institucionales como:

- Campaña Institucional “**Defensoría del Pueblo al servicio de todos**”, en cumplimiento a la resolución DP-SG N° 096/17, por la cual se promueve acciones de una atención integral para los territorios sociales.
- Campaña Institucional “**Una mano cálida para nuestros hermanos indígenas**”, consistiendo en asistencias a indígenas y a otras personas en situación de calle.

Las actividades realizadas cuentan con resultados positivos, los cuales pueden corroborar en los informes presentados en forma mensual y semestral.

Dirección General de Operaciones

RESPOSABLE: ABG. MARÍA PAZ ALCARAZ

El detalle en cuanto a los objetivos propuestos, es como sigue:

1- Fortalecimiento de la labor de la Defensoría del Pueblo a través de la Dirección General de Operaciones y sus dependencias con incidencia para el diseño e implementación de políticas públicas.

- Ha sido fundamental y provechosa la acción de dirigir, orientar, asesorar y supervisar a cada Dirección y dependencias, logrando mejorar significativamente cumplir con las metas cuantitativas y cualitativas de la Defensoría, sin perjuicio de las que por razones de vacaciones o reposo medico comprobables, se encuentran en plazo para las compensaciones.
- Se está logrando el posicionamiento institucional de la Defensoría del Pueblo a nivel nacional, a través de las campañas institucionales ideadas y coordinadas por la DGO, como la Campaña “**Defensoría del Pueblo al servicio de todos**”, implementándose actualmente en actividades sociales dos veces al mes en distintos territorios sociales, y la campaña “**Una Mano cálida para nuestros hermanos**”, implementado con los indígenas en estado de vulnerabilidad y ahora aplicando a través de recorridos nocturnos como plan de rescate y asistencia a personas en situación de calle, obteniendo buena receptividad por parte de la sociedad.
- Esta Dirección ha promovido mayor presencia de las Direcciones y sus dependencias dentro de su ámbito de influencia, asistencia a entrevistas, reuniones y mesas de trabajos con autoridades locales que han concretado acuerdos importantes y su participación ante los distintos medios de prensa.
- Se ha alcanzado mayor credibilidad, presencia y compromiso ante la ciudadanía.

2- Fortalecimiento en valores cívicos, morales, espirituales y éticos de los servidores públicos y de la ciudadanía en general:

- Se han realizado reuniones con los responsables de cada área que dependen de la Dirección General, se ha llevado a cabo reuniones de retroalimentación en ocasión de las evaluaciones de desempeño; y como resultado de ello se han socializado entre los mismos las experiencias obtenidas en la tramitación de las denuncias ciudadanas y se han adoptado las buenas prácticas.
- Es permanente el monitoreo y supervisión en el cumplimiento de las gestiones de las Direcciones y dependencias, asimismo se canaliza ante la instancia correspondiente los reclamos y/o necesidades que surjan en cada dependencia.
- Se ha logrado mayor participación de funcionarios a los talleres y cursos de capacitación que fueron preparados y dictados para los mismos, fortaleciendo de esta manera los valores y principios necesarios que permita mejorar la atención ciudadana.

- Semestralmente se realiza la evaluación de desempeño de cada funcionario, destacando las habilidades y logros alcanzados por los mismos y trabajando conjuntamente en fortalecer sus debilidades.

3- Dirigir y supervisar las funciones de cada dependencia, y proveer de asistencia técnica en cualquier asunto que la Institución y/o departamentos requieran en materia de DD.HH.

- Seguimiento de denuncias recibidas y canalizadas a las oficinas respectivas, siendo supervisadas de manera personal y constantemente por la DGO, desde la redacción de proyectos de notas, requerimientos, correcciones de notas, verificación y corrección de informes estadísticos y de gestión.
- Asimismo es constante y fluida la comunicación con cada funcionario ante eventualidades y casos planteados a ésta Dirección, acompañando en todo momento en la tramitación de cada situación con el direccionamiento requerido.
- Se han evacuado todas las consultas o dudas en cuanto a procedimiento que deban ser aplicados en los expedientes en el marco de los indicadores (Intervención de Oficio, Mediaciones, Control del Debido Proceso, Canalización de Reclamos y Garantías Constitucionales) vigentes en la Defensoría del Pueblo.
- Se logrado considerablemente el rendimiento de cada dependencia, a través de las resoluciones de finiquitos, como forma de resolución de conflictos e intervenciones realizados por la Defensoría del Pueblo.
- Canalización en tiempo y forma ante cada Director, Jefes de Departamento, Delegado/a y/o Asistentes de las notificaciones, resoluciones, avisos emanados de la máxima autoridad y de las distintas dependencias.

MEMORANDUM D.P.L.S. y D.S. N° 21 /18

Responsable: ABG. LUCIA ISHIY - DIRECTORA DE POLÍTICAS LABORALES, SINDICATOS Y DERECHOS SOCIALES.-

Avances del Plan Operativo Anual (POA) del Primer Semestre, correspondiente a la Dirección de Políticas Laborales, Sindicatos y Derechos Sociales y al Departamento de Asuntos Laborales, al respecto cabe mencionar que las acciones se realizaron conforme a lo establecido en la Constitución Nacional y la Ley N° 631/95 “Orgánica de la Defensoría del Pueblo”, se ha trabajado en forma coordinada a los efectos de lograr los fines propuestos, a continuación se exponen los ítems correspondientes a los POA tanto de la Dirección de Políticas Laborales, Sindicatos y Derechos Sociales y del Departamento de Asuntos Laborales con sus respectivas gestiones:

- 1- Con la finalidad de Fortalecer la misión de la Defensoría del Pueblo a través de la **Dirección de Políticas Laborales, Sindicatos y Derechos Sociales**, con incidencia en los entes correspondientes para el diseño e implementación de políticas públicas y la participación **del Departamento de Asuntos Laborales** en talleres de divulgación de los objetivos y los planes de acción elaborados, para la ejecución de los planes estratégicos y operativos, relacionados con la protección de los Derechos Laborales, se ha llevado a cabo dos charlas dirigidas a funcionarios de la institución, quienes reciben y asesoran a los recurrentes diariamente, con el objeto de fortalecer los conocimientos referentes a los Derechos Laborales y Jubilatorios, los cuales se encuentran incluidos en el campo de los Derechos Humanos, como se expone a continuación:

*En fecha 20 de marzo de 2018, bajo coordinación de la Dirección de Políticas Laborales, Sindicatos y Derechos Sociales y acompañamiento del Departamento de Asuntos Laborales, en el salón auditorio de 08: 00 a 10: 00 hs se llevó a cabo el Taller de actualización y capacitación sobre Jubilación, modalidades, Ley 3856/09 “Que establece la acumulación del tiempo de servicios en las cajas del sistema de previsión social y deroga el Art. 107 de la Ley N° 1626/00” y Ley N° 5407/15 “Del Trabajo doméstico” (Seguro Obligatorio). El taller estuvo a cargo del Dr. Pedro Halley, gerente de Prestaciones Económicas del Instituto de Previsión Social y un Equipo Técnico. **La cantidad total de beneficiados con el taller de capacitación fueron 35 funcionarios.-***

*En fecha 26 de abril de 2018, de 09: 00 a 10: 00 hs., en el salón auditorio de nuestra Institución, bajo coordinación de la Dirección de Políticas Laborales, Sindicatos y Derechos Sociales y el acompañamiento del Departamento de Asuntos Laborales, se llevó a cabo una “Jornada de Socialización del Régimen Jurídico del Sistema de Jubilaciones y Pensiones administrados por la Caja Fiscal”. La charla estuvo a cargo de los Abogados Oscar Fernández y Diana Velázquez, quienes cumplen funciones en la Asesoría Jurídica de la Dirección de Jubilaciones y Pensiones dependiente del Ministerio de Hacienda. **Cantidad total de beneficiados con la Jornada de capacitación: 26 funcionarios.-***

- 2- En el marco de la provisión de asistencia técnica a través de la **Dirección de Políticas Laborales, Sindicatos y Derechos Sociales**, en los asuntos que la Institución y/o los Departamentos requieran en materia de derechos humanos, específicamente en lo que respecta a los derechos sociales, laborales, jubilatorios y sindicales, y la elaboración de programas de control a través del **Departamento de Asuntos Laborales** de las políticas aplicadas en el ámbito laboral, para el cumplimiento de las disposiciones legales como también la atribución de velar por el cumplimiento de las disposiciones establecidas en la Constitución Nacional, en los Instrumentos Internacionales y legislación Nacional, por parte de instituciones y de la actividad administrativa tanto pública como privada, con el fin de formular las observaciones cuando exista amenaza o violación de Derechos Humanos, específicamente de los Derechos Laborales, se ha remitido notas a **Empresas, Comercios e Instituciones Públicas**, solicitando el cumplimiento de disposiciones legales sobre las obligaciones de los empleadores y derechos de los trabajadores, es importante señalar que a través de las solicitudes remitidas se busca evitar la violación de los derechos laborales y los potenciales riesgos para la salud y seguridad de los trabajadores y dignificar la labor que realizan a diario, la descripción de las notas remitidas se detallan a continuación:

Remisión de Notas a Empresas y Comercios en General sobre recomendaciones y solicitud para que los mismos se adecuen a las disposiciones legales vigentes, referentes a obligaciones de los empleadores y derechos de los trabajadores, establecidas en el Código Laboral, Capítulo VII “De los Derechos y Obligaciones” que derivan del contrato de trabajo”.-

Remisión de Notas dirigidas a Intendentes Municipales del Departamento Central, a fin de solicitar que articule los medios necesarios para la provisión de uniformes, herramientas y equipos de protección individual, como se cita a continuación: calzados, lentes de protección, botas, guantes, chaqueta chaleco reflexivo, tapa boca, piloto para lluvia entre otros elementos, para los funcionarios encargados del aseo urbano, dependientes de la Dirección de Servicios Urbanos de la Institución a su cargo; en cumplimiento con lo dispuesto en las normativas legales y reglamentarias de salud, higiene y seguridad.

Remisión de Notas dirigidas a los Intendentes Municipales del Departamento de Cordillera, a fin de solicitar se articule los medios necesarios para que sean incluidas las disposiciones legales referente a lo establecido en la legislación laboral vigente y como también las disposiciones reglamentarias de Salud Higiene y Seguridad, en lo que respecta al seguro social, salario mínimo vigente, condiciones y elementos de seguridad dependiendo del tipo de servicio prestado, como requisitos en los Pliegos de Bases y Condiciones de las Licitaciones para contratación de servicios tercerizados, en forma enunciativa se menciona las empresas de construcción, refacción y pavimentación, dependiendo de la labor o servicio, que presten en el Municipio.-

*Remisión de Notas a distintos Sanatorios del Área Metropolitana y a los Directores de los Hospitales Regionales, a fin de solicitar se articule los medios necesarios para el cumplimiento y acatamiento de las disposiciones legales en relación a los Derechos Laborales y la Ley de Enfermería N° 3206/07, haciendo énfasis en los artículos donde se hacen referencia a las **NORMAS DE SEGURIDAD, HIGIENE Y REMUNERACIÓN**, atendiendo a la naturaleza de la labor que realizan.-*

- 3- En cumplimiento a las gestiones propias de la **Dirección de Políticas Laborales, Sindicatos y Derechos Sociales**, de dirigir y supervisar las funciones de los Departamentos y en cumplimiento de la función del **Departamento de Asuntos Laborales** de participar activamente con el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, el Instituto de Previsión Social y la Organización Internacional del Trabajo canalizando los pedidos realizados ante el Departamento Laboral y la debida Intervención de Oficio ante las violaciones de los Derechos Laborales, para la aplicación de las medidas respectivas a las empresas que incumplan las disposiciones legales, al respecto se puede mencionar:

Remisión de Notas a los efectos de canalizar los reclamos de recurrentes que han acudido a la Institución o en los caso que se ha intervenido de oficio, ante denuncias sobre supuesto incumplimientos de lo establecido en la Constitución Nacional o legislación vigente, sobre los Derechos Laborales de los trabajadores, dichas notas fueron remitidas a las siguientes Instituciones: Dirección General de Inspección y Fiscalización del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, Dirección General de Aporte Obrero Patronal del Instituto de Previsión Social, Dirección General de Jubilaciones y Pensiones del Ministerio de Hacienda, entre otras.-

- 4- Con relación al Plan Operativo de la **Dirección de Políticas Laborales, Sindicatos y Derechos Sociales**, de Impulsar firmas de Convenios y/o la participación en reuniones o mesas de trabajos interinstitucionales con la visión de crear, modificar e implementar Protocolos de actuación para la protección y defensa de los derechos humanos y el Plan Operativo del **Departamento de Asuntos Laborales** de Participar activamente con la Organización Internacional del Trabajo, se ha logrado contactar con representantes de la Organización Internacional del Trabajo y se ha estrechado lazos de cooperación, al respecto cabe mencionar cuanto sigue.

Se ha logrado que el Director de la Oficina Internacional del Trabajo para el Cono Sur, Don Fabio Bertranou, otorgue 5 becas del Diplomado Conjunto en Derecho del Trabajo y la Seguridad Social- Instrumentos Normativos Internacionales, cuyos beneficiarios fueron 5 funcionarios de la Defensoría.

*Se ha logrado que se otorgue a la Defensoría del Pueblo una beca completa para participar del curso sobre **"Normas Internacionales del Trabajo para Magistrados, Juristas y Docentes en Derecho"**, que se llevó a cabo del 09 al*

13 de julio de 2018, en Santo Domingo, República Dominicana, cuyo beneficiario del curso fue el Defensor del Pueblo.-

Actualmente se encuentra en tratativa la firma de Convenio de Cooperación/Memorándum de entendimiento, entre la OIT y la Defensoría del Pueblo.-

Cabe mencionar, que de esta manera se ha logrado el posicionamiento institucional ante la Organización Internacional del Trabajo (OIT), mencionando además que la Dirección de General de Relaciones Internacionales e Interinstitucionales de la Defensoría del Pueblo ha cooperado con la Dirección de Políticas Laborales, Sindicatos y Derechos Sociales y el Departamento de Asuntos Laborales, en lo que respecta a participación en reuniones y seguimiento del proyecto de convenio.-

- 5- Con relación al ítem del Plan Operativo de la **Dirección de Políticas Laborales, Sindicatos y Derechos Sociales**, referente a dirigir y supervisar las funciones de los Departamento y el Plan Operativo del **Departamento de Asuntos Laborales** de lograr resultados favorables ante las canalizaciones, mediaciones o intervenciones de oficio, cabe mencionar cuanto sigue:

*En los meses de enero a junio se ha logrado la apertura de **196 expedientes**, de los cuales **86 expedientes** se encuentran con Resolución de Finiquito.-*

Para finalizar, cabe mencionar que en la Dirección cuenta con los siguientes funcionarios: quien suscribe la Directora de Políticas Laborales, Sindicatos y Derechos Sociales, Abg. Lucia Ishiy, la Jefa del Departamento de Asuntos Laborales, Abg. Romina Portillo y el pasante Armando Sanabria (16 de abril hasta el 5 de julio de 2018).-

Responsable: ABG. MARIO BENICIO GÓMEZ

Cumplimiento del POA 2018 de la Dirección de Educación y Capacitación en DD.HH. y los Departamentos de Educación Básica y Media y Educación Terciaria.

- 1- En ese sentido, los Departamentos mencionados ut – supra se han dedicado a cumplir los objetivos establecidos en el Plan Operativo Anual, primeramente llegando a las metas cuantitativas de la Institución, cumpliendo con la cantidad de expedientes solicitados,
- 2- En ese contexto, los Departamentos se han abocado a mejorar la calidad de los Expedientes abiertos, realizando recomendaciones a las diferentes Instituciones sobre el cumplimiento de las normativas legales afines al Sistema Educativo y sus diferentes aristas.
- 3- También se han realizado constituciones exitosas dentro de las Instituciones Educativas a raíz de denuncias que llegaron ante la Defensoría. Dentro de esas intervenciones se pueden mencionar algunas como: 1- Canalización ante el Instituto Bellas Artes, en el cual, a raíz de la intervención de la Defensoría se pudo lograr la Obtención del Título en Licenciatura en Música a favor de la señora cuyas siglas nominales son .A.L.M.A.
- 4- A raíz de intervenciones de oficio, se ha recomendado la reparación de varias instituciones educativas, tanto en el Área Central como en el interior del país.
- 5- A través de la gestión de la Defensoría del Pueblo se ha obtenido enlaces institucionales con el Ministerio de Educación y Ciencias para la canalización de reclamos y la realización de trabajos en conjunto, en ese sentido, fue designado como representante a: Abg. Juan Manuel Arce Leiva, Director de Transparencia y Anticorrupción.
- 6- En cuanto al trabajo de la Dirección de Educación, se está coordinando el trabajo con los Departamentos a fin de cumplir las metas Institucionales impuestas, logrando cumplir con las exigencias institucionales impuestas.
- 7- En el marco de la promoción y capacitación de funcionarios de la Defensoría del Pueblo, se está promoviendo el curso para los funcionarios de la Institución denominado Curso sobre **“Exigibilidad de los Derechos Humanos”** (en curso), con rango de diplomado.
- 8- Es importante mencionar que dentro de la promoción de acciones y programas destinados a la difusión y protección de los Derechos Humanos, se ha obtenido la Firma de un importante Memorándum de Entendimiento entre la Defensoría del Pueblo, el Sistema Nacional de Facilitadores Judiciales de la C.S.J., la Dirección de Políticas Lingüísticas de la Corte Suprema de Justicia, el cual tiene los siguientes objetivos: 1- Organizar charlas de orientación y capacitación lingüística para los Facilitadores Judiciales, funcionarios de la Defensoría del Pueblo y otros organismos estatales, en coordinación con la DPL, quien, colaborara con el facilitamiento de Técnicos capacitadores lingüísticos para el logro de dicho fin. 2- Organizar charlas de orientación jurídica y programas de combate a la pobreza a los Facilitadores Judiciales en coordinación con los jueces de paz a través de GGG Producciones y la DPL quienes colaboraran con la grabación y reproducción por distintos medios ya sean escritos o de otra índole en el idioma guaraní de todos los materiales que serán utilizados. Dichos materiales serán proveídos por el Sistema Nacional de Facilitadores Judiciales y la Defensoría del Pueblo. 3-Promover que las grabaciones y reproducciones realizadas por GGG Producciones y la DPL referentes a los materiales del Sistema Nacional de Facilitadores Judiciales, y la Defensoría del Pueblo ya sean en formato de audio, audiovisual e impresos, libres de uso, sin restricciones de autoría, sean para acceso a todo público de manera

- gratuita, en especial para los distintos operadores de justicia de todo el territorio nacional. 4- Promover asistencia integral a los diferentes sectores comunitarios a través de campañas promovidas en conjunto entre el Sistema Nacional de Facilitadores Judiciales, Defensoría del Pueblo y la DPL y de esa forma lograr un mejor acceso a la justicia de los sectores más vulnerables.
- 9- A fin de dar cumplimiento al punto 1 del Memorándum, se ha realizado las jornadas de Capacitación para funcionarios de la Defensoría del Pueblo sobre **“Guaraní Paraguayo para la comunicación social en el ámbito jurídico”**, coordinado por el Prof. Ramón Silva, Director de Políticas Lingüísticas de la C.S.J., realizada de forma exitosa.
- 10- Se destaca la participación de funcionarios de la Defensoría del Pueblo, quienes han brindado charlas sobre el trabajo desarrollado por la Defensoría del Pueblo, misión y visión, funciones, atribuciones y marco legal, a los jueces de Paz de las diferentes circunscripciones entre las que podemos citar: Ca´acupe, Altos, Isla Puku, Juan de Mena.
- 11- Se están coordinando acciones entre el Coordinador de Facilitadores Judiciales del Departamento Central y la Coordinadora de la Defensoría del Pueblo de Central Abg. Patricia Mereles para la realización de trabajos en conjunto en pos de la asistencia a los sectores más vulnerables.
- 12- Es importante mencionar el proyecto que se está desarrollando con la Dirección General de Objeción de Conciencia, para el desarrollo de Charlas sobre derechos humanos y alcances de la Ley 4013/10 “QUE REGLAMENTA EL EJERCICIO DEL DERECHO A LA OBJECION DE CONCIENCIA AL SERVICIO MILITAR OBLIGATORIO Y ESTABLECE EL SERVICIO SUSTITUTIVO AL MISMO EN BENEFICIO DE LA POBLACION CIVIL”, dentro de las Instituciones Educativas de Educación Media y Terciaria, las cuales, serán desarrolladas a partir del mes de agosto.

Departamento de Pueblos Indígenas y Minorías Étnicas.
--

RESPONSABLE: Abg. Noelia Monges

Informe de cumplimiento del plan operativo anual del primer semestre.

- 1- Este departamento se ha abocado a cumplir con las metas propuestas, con la participación en reuniones de trabajo con la Dirección Nacional de Salud Indígena del M.S.P. y B.S., Representantes de INDI, Líderes Indígenas de la Región Oriental, específicamente de Guaira, Alto Paraná, Caaguazú y Canindeyú.
- 2- Se viene realizando recomendaciones a las diferentes instituciones públicas sobre la importancia de la observancia del Convenio 169 de la OIT, que habla de la Participación, Consulta Previa, Libre e Informada y consentimiento frente a cualquier acción de decisión que pueda llegar afectar los Derechos Humanos e intereses de los Pueblos Indígenas para los Pueblos Indígenas.
- 3- Cabe resaltar que este departamento ha estado al frente de la Campaña Institucional “Una Mano Cálida a los Hermanos Indígenas”, llevado a cabo desde el 5 al 29 de junio del año en curso, que consistió en atención médica integral, provisión de alimentos no perecederos, desayuno y abrigos para las Comunidades indígenas del Dpto. Central y Asunción, donde se asistió en total a 315 personas aproximadamente.
- 4- Esta Jefatura realiza monitoreo constante de las denuncias de los medios masivos de comunicación realizando intervenciones de oficio así como también la canalización de los reclamos de acuerdo al caso que se presenta.
- 5- Desde la institución tratamos de optimizar la pronta respuesta de las instituciones donde se presentan las reclamaciones a través del monitoreo personal o vía telefónica según amerite el caso.

DPM/nmv

Avda. Ygatimi Nº 705 y Juan E. O`Leary. Edificio “Domingo Robledo”. Tel. (595) – 21 452 605 (R.A.)- C.C. 1103
Página Web. : www.defensoriadelpueblo.gov.py
E – mail: defensor@defensoriadelpueblo.gov.py

- 6- Por último se ha realizado visitas in situ para ejecutar acciones donde hay indicios de vulnerabilidad de Derechos Humanos así como otras gestiones solicitadas por las Direcciones de la Defensoría del Pueblo.

DPM/nmv

Avda. Ygatimi Nº 705 y Juan E. O`Leary. Edificio "Domingo Robledo". Tel. (595) – 21 452 605 (R.A.)- C.C. 1103
Página Web. : www.defensoriadelpueblo.gov.py
E – mail: defensor@defensoriadelpueblo.gov.py

Departamento de Migrantes

Responsable: Abg. Mabel Molinas

Las actividades realizadas conforme al Plan Operativo Anual, el mismo fue solicitado a través del memo 316/18 de fecha 6 de julio del corriente. Dicha gestión se detalla a continuación.

- 1- Este Departamento envió recomendaciones a varias instituciones que se encuentran relacionadas con los derechos de los migrantes.
- 2- En el marco de las funciones y atribuciones, se solicitaron informes a las penitenciarías nacionales referentes a personas privadas de y;
- 3- Asimismo, se ha solicitado informes a las comisarías referentes a los aprehendidos y detenidos de nacionalidad extranjera, además de requerir informe sobre las actuaciones realizadas en los casos de aprehensión y detención.
- 4- Se investiga y se tramita los expedientes abiertos de oficio o a petición de parte.

Departamento de Derechos de la Mujer y Asuntos de Género

Responsable: ABG. SANDRA BRÍTEZ.

Cumplimiento del Programa Operacional – POA, por parte del Departamento de Derechos de la Mujer y Asuntos de Género.

- 1- Al respecto, informo que en el marco de la campaña institucional “Defensoría del Pueblo al Servicio de Todos” y “Una Mano Cálida para nuestros Hermanos Indígenas” se realizan difusión de las funciones de la Defensoría del Pueblo, específicamente lo concerniente a los derechos de la mujer.
- 2- Así mismo, en lo relacionado al acompañamiento a mujeres en situación de vulnerabilidad, éste Departamento se encarga de hacer el acompañamiento a recurrentes a audiencias sobre casos de violencia en los Juzgados de Paz.
- 3- En cuanto a la realización de campañas de promoción y difusión de los DDHH, éste Departamento ha realizado y organizado charlas sobre la importancia de conocer los Derechos Humanos de las Mujeres y sobre los mecanismos legales de protección y defensa ante hechos de vulnerabilidad dirigida para los funcionarios de la Municipalidad de Lambaré, y para funcionarios de la Defensoría del Pueblo.
- 4- Por otro lado, el Departamento realiza notas de pedido, sugerencias y canaliza reclamos a las diversas instituciones, tanto públicas o privadas, según denuncias recepcionadas por personas que acuden a la institución.

Sin otro particular aprovechamos para saludarle muy atentamente.

<p style="text-align: center;">Departamento de Derechos de la Niñez y Adolescencia y Adultos Mayores 1º Turno.</p>

Responsable: Zully Rodríguez

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, a los efectos de presentar el plan de trabajo realizado por el departamento durante el primer semestre del presente año.

- 1- Al respecto, de las metas alcanzadas desde el mes de enero del presente año y en el afán de influir en las políticas públicas velando por el cumplimiento de sus derechos fundamentales con relación a niños, niñas y adolescentes, se ha realizado recomendaciones a las distintas gobernaciones y municipios respectivos sobre la necesidad de que se garanticen los recursos suficientes para el mejor desempeño de la Consejería Municipal de cada localidad a fin de dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 1608/01 del Código de la Niñez y Adolescencia.
- 2- Así mismo este Departamento ha llevado a cabo, asesoramientos, mediaciones y canalizaciones concernientes a los derechos de niñez y adolescencia a la ciudadanía en general en base a las diversas situaciones presentadas.-
- 3- Cabe mencionar que se ha realizado visitas de monitoreos a hogares donde a partir de las denuncias y quejas recibidas se ha actuado en consecuencia y puesto a conocimiento de las autoridades respectivas e instado a desplegar las medidas pertinentes para cada caso particular.
- 4- Durante las intervenciones de oficio, el Departamento de Niñez y Adolescencia ha llevado a cabo con respecto a violaciones de los Derechos del niño/a o adolescente, se ha denunciado, comunicando de manera oportuna y requerido sobre los abusos cometidos contra estos, en el caso particular de abuso sexual y situación de criadazgo ante las instituciones pertinentes.-
- 5- Es preciso mencionar que se ha seguido con la temática de recomendar a cada autoridad de los distintos distritos sobre la Protección a los Adolescentes trabajadores a partir del registro que debe llevar de forma obligatoria la CODENI del lugar sobre cada uno de los adolescentes, requiriéndose el informe pertinente.
- 6- Durante el mes de mayo, el Departamento de Niñez y Adolescencia se ha abocado a la concienciación y obligación de cada ciudadano a denunciar sobre hechos delictuosos que atenten contra niños, niñas y adolescentes en situación de vulneración.

- 7- Así mismo se ha llevado nuevamente a cabo la campaña del Lazo Verde símbolo de lucha contra el abuso y explotación sexual de niños, niñas y adolescentes en atención a la fecha 31 de mayo en conmemoración a la muerte de Felicita ocurrido en Yaguarón.
- 8- También es importante señalar que en base a la resolución de actividades emanada por el Defensor del Pueblo, este Departamento Ha colaborado muy de cerca en las diversas Campañas Institucionales que se viene realizado hasta la fecha.-

DIRECCION POLÍTICAS MISIONALES

RESPONSABLE ABG. DANIEL FLEITAS.

Avance del Plan Operativo Anual (POA) correspondiente a la Dirección de Políticas Misionales. El detalle en cuanto a los cuatro ejes contemplados, es como sigue:

1.) Fortalecimiento de la labor de la Defensoría del Pueblo a través de la Dirección de Políticas Misionales con entes afines para la implementación de políticas públicas:

- Se han realizado vinculaciones importantes a la hora de coadyuvar en servicios destinados a la ciudadanía en general, a través de reuniones que han concretado acuerdos importantes cuyos efectos se encuentran plasmados en los expedientes e informes de gestión mensual, en los que se encuentran contenidos los detalles de cada actividad realizada por los departamentos que dependen de esta Dirección.

2.) Dirigir y supervisar las funciones de los Departamentos:

- Esta Dirección ha logrado el monitoreo y supervisión de las actividades de manera personal, al participar de manera activa en las diligencias llevadas a cabo.
- Se ha implementado manejos más simples y se ha reducido procedimientos internos engorrosos en cuanto al manejo de los departamentos sujetos a las directrices de la D.P.M.
- Se han remitido informes a la DGO y se han acatado las instrucciones emanadas de la misma, de manera tal a realizar un trabajo conjunto, unificado y acorde con los fines institucionales.

3.) Fortalecimiento en valores cívicos, morales, espirituales y éticos de los servidores públicos y de la ciudadanía en general:

- Se han realizado reuniones con los responsables de cada área; Departamentos de Pueblos Indígenas y Minorías Étnicas, Departamento de Derechos del Migrante, Departamento de Derechos de la Mujer y Asuntos de Genero, Departamento de Asuntos Policiales (vacante), Departamento de Derechos de la Niñez y Adolescencia y Adultos Mayores 1er. Turno, Departamento de Derechos de la Niñez y Adolescencia y Adultos Mayores 2do. Turno, Departamento de Derechos Deportivos, Departamento Agrarios y de Asuntos de Tierra, Departamento de Derechos a la Salud y el Departamento de Acceso a la Información Pública y como resultado de ello se han

socializado entre los mismos las experiencias obtenidas en la tramitación de las denuncias ciudadanas y se han adoptado las buenas prácticas.

4.) Proveer de asistencia técnica en cualquier asunto que la institución y/o departamentos requieran en materia de DD.HH.

- Se han evacuado todas las consultas o dudas en cuanto a procedimiento y principios de DD.HH que tuvieron lugar por parte de los jefes de departamentos e incluso de los recurrentes, quienes de igual forma han tenido acceso a la Dirección en cuanto así lo estimaron conveniente.

Departamento de Salud

RESPONSABLE. Lic. Fanny Gómez Garay

Cumplimiento del Programa Operacional - POA, por parte del Departamento de Salud.

- 1- Al respecto informo que en el Marco de las campañas Institucional “Defensoría del Pueblo al Servicio de Todos” y “Una Mano Cálida para Nuestros Hermanos Indígenas”, se realizan difusión de la ventana de recepción de denuncias relacionada a defensas del Derecho a la Salud en la Defensoría del Pueblo, conjuntamente con otros departamentos.
- 2- Por otro lado el Departamento realiza notas de pedido, sugerencias y canaliza reclamos a las diversas instituciones, tanto públicas como privadas, según denuncias recepcionadas por personas que acuden a la institución, acompañando a los mismos en los casos que amerite, como serían pedido de terapia intensiva, atención médica, estudios médicos, entre otras situaciones que se presentan, así también lo realiza como intervención de oficio, según denuncias en los medios de prensa. En muchas ocasiones, debido a la gravedad de los casos, el Departamento se encarga de acercar en la mayor brevedad las notas, a fin de disminuir el tiempo de envío a las Instituciones involucradas.
- 3- A su vez realiza otras actividades según pedido recepcionados, como es la de acercar el servicio de vacunación del Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social en la Defensoría del Pueblo, como así también en el Instituto de Altos Estudios Estratégicos del Ministerio de Defensa.

Dirección de Control de Servicio Público y Privado

RESPONSABLE: Abg. CARLOS BENÍTEZ

Informe ejecutivo de cumplimiento de P.O.A. de la Dirección y de los Departamentos dependientes de la misma.

En relación al cumplimiento del P.O.A. de la Dirección se puede mencionar que se ha logrado los dos objetivos propuestos por la misma por él, se ha dirigido y supervisado las funciones de los departamentos, llegando a los fines propuestos que es el fiel cumplimiento de los procedimientos institucionales, con actividades de orientación y acompañamiento de las gestiones en las constituciones, seguimiento de los expedientes; en cuanto a los recursos con que cuenta la Dirección se puede mencionar con el espacio físico, actualmente ya se cuenta hace un tiempo aproximado de un mes con soporte informático; ***lo que es todavía una falencia es la vacancia del Departamento de Defensa al Consumidor y el de la secretaría de la misma, además de la falta de acceso a Internet que es fundamental para realizar ciertos trabajos.***

El acatamiento del P.O.A. por parte de los Departamentos hasta la fecha es muy buena considerando que el objetivo de recibir las quejas, sugerencias y los reclamos del área se cumplen, se brinda los asesoramientos personalizados a todos aquellos recurrentes que tengan algún expediente abierto en cualquiera de los departamentos dependientes de esta Dirección, se logran las metas porque se realizan las canalizaciones, mediaciones de acuerdo a los casos.

Se puede mencionar que el Departamento de Acción contra toda forma de Discriminación realizó charlas relacionadas con el área que le corresponde, logrando que Instituciones realicen éstas para los funcionarios para que los mismos se actualicen en el trato a personas con discapacidad.

También se realizó una charla a los funcionarios por parte de profesionales de la Secretaría de Acción Social para conocer los beneficios y el procedimiento para acceder a los beneficios de esta institución para grupos poblaciones más vulnerables, como ser madres solteras cabeza de hogar, personas con discapacidad, comedores comunitarios entre otros.

Con el Departamento de Asuntos Municipales y el Departamento de Servicios Público y de Transporte se ha logrado la cooperación de instituciones privadas en vista a la campaña de servicios en los Territorios sociales vulnerables como ser Josep Couifure y Fundación Paraguaya de Diabetes FUDAPI.

Por todo lo mencionado se puede hablar de un cumplimiento en un alto porcentaje de lo propuesto dentro P.O.A. ya sea de los departamento y en la dirección correspondiente.