

MISION: HEMOS ASUMIDO EL COMPROMISO Y LA RESPONSABILIDAD DE REPRESENTAR, DEFENDER Y PROMOVER LOS DERECHOS HUMANOS DE TODOS LOS HABITANTES DE LA REPÚBLICA DEL PARAGUAY, PROPORCIONÁNDOLES SERVICIOS DE CALIDAD ESPECIALMENTE A LOS QUE SE ENCUENTRAN EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD, TRASLADÁNDONOS A LOS LUGARES DONDE NOS NECESITEN

Resolución D.P.D.G.A.F N°: 141 / 2020.

“Por la cual se aprueba el mapa general de procesos de la Defensoría del Pueblo de la República del Paraguay.”

Asunción, 20 de enero de 2020.

VISTA: La necesidad de llevar adelante la implementación del Modelo Estándar de Control Interno del Paraguay – Mecip, en la Defensoría del Pueblo de la República del Paraguay con la finalidad de mejorar la gestión pública institucional.

CONSIDERANDO:

Que, la Política de Modernización de la Gestión Pública establece que la gestión por procesos debe implementarse paulatinamente en las dependencias de la Institución, para que brinden a los ciudadanos servicios de manera más eficiente y eficaz, y logren resultados que los beneficien, para ello, se deberán priorizar aquellos procesos que sean más relevantes de acuerdo con la demanda ciudadana, a su Plan Estratégico Institucional y a sus competencias para luego poder organizarse en función a dichos procesos

Que, la Dirección de Implementación del Mecip en conjunto con la Dirección de Planificación, en el marco de las actualizaciones realizadas por la reestructuración presupuestaria han llevado a cabo el estudio para la determinación de los principales procesos de la Defensoría del Pueblo, teniendo como base la información suministrada por las Direcciones Generales de la Defensoría del Pueblo.

Que, se hace imperiosa la tarea de elaborar en primera instancia, el Mapa de Procesos de la entidad en forma coordinada con todas las dependencias; a fin de promover la formulación y actualización de los Procesos y Procedimientos, que es definido como un documento de gestión, descriptivo y de sistematización normativa que desarrolla en forma detallada, las acciones que se siguen en la ejecución de los procedimientos generados para el cumplimiento de las funciones y que guarda coherencia con las disposiciones Constitucionales y Legales que regulan el funcionamiento de la Defensoría del Pueblo.

POR TANTO, en uso de sus atribuciones

**“EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA REPUBLICA DEL PARAGUAY”
RESUELVE:**

Art. 1°.- Aprobar el Mapa de procesos de la Defensoría del Pueblo, el cual se adjunta y forma parte de la presente resolución.

Art. 2°.- De existir reformas al mapa de procesos éstas serán aprobadas por el Defensor del Pueblo mediante resolución defensorial.

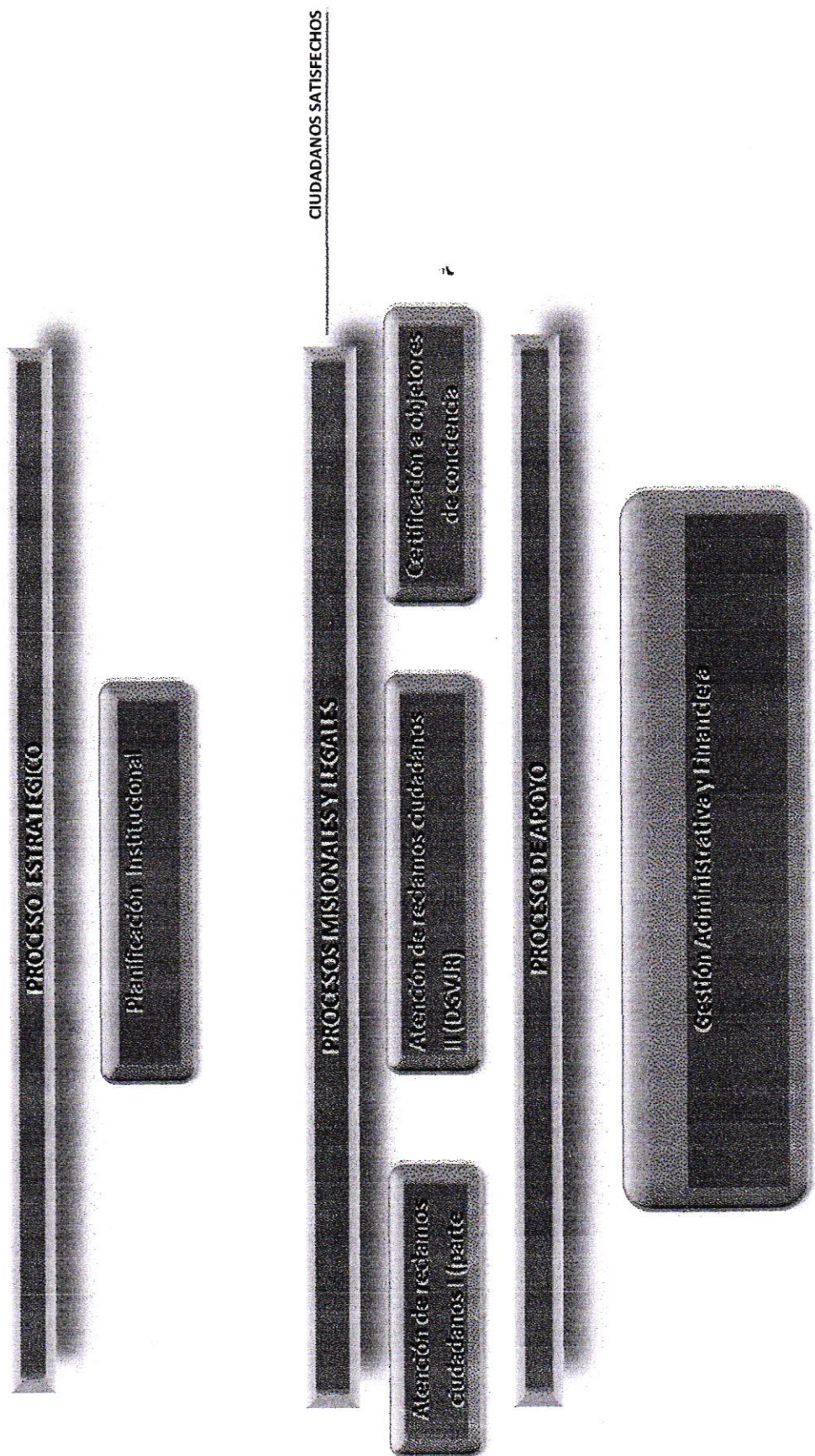
Art. 3°.- La presente Resolución entrará en vigencia a partir de la fecha de suscripción.-

Art.4°.- Comunicar a quienes corresponda y, cumplido, archivar.




**ABG MIGUEL ANGEL GODOY SERVIN
DEFENSOR DEL PUEBLO**

MAPA DE PROCESOS 2020



REQUISITOS, NECESIDADES
Y EXPECTATIVAS





Abg. Miguel Angel Godoy Servin
Defensor del Pueblo



ENTIDAD: 15-1 DEFENSORIA DEL PUEBLO

OBJETIVO DEL PROCESO	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA
<p>Brindar atención a la ciudadanía comprendiendo prestar servicios de calidad, e interiorizar que todas las acciones o inacciones de la institución, a lo largo del ciclo de la gestión, impactan en el servicio final que se presta al ciudadano.</p>	<p>QUEJA, RECLAMO O DENUNCIA DEL CIUDADANO</p>	<p>Recepción por Mesa de Entrada del Formulario de Denuncia Ciudadana vigente que son llenados por los funcionarios de turno Apertura de expediente generado como resultado de una Intervención de Oficio, o a petición de un ciudadano mediante Canalización de Reclamos, Mediación, Control del Debido Proceso, y Garantías Constitucionales. Resolución N° 07/17. Mesa de Entrada remite el Expediente físico al Jefe/Jefa del Departamento operativo competente para su tramitación. Admitida el caso, se procede al requerimiento de informes mediante notas institucionales. Constituciones in situ de funcionarios intervinientes para constatar los hechos denunciados. Notificación a las partes involucradas en un hecho investigado, a los efectos de suministrar la documentación y la información pertinente. Canalizar las peticiones, quejas o reclamos de los ciudadanos ante las instituciones competentes. Elevar recomendaciones de soluciones amistosas a instituciones afectadas. Realizar acompañamientos a los ciudadanos afectados. Promover acciones de Recursos de Amparos, Habeas Corpus, según el caso y ante la falta de respuestas a las solicitudes de informes, se reitera el mismo pedido.</p>	<p>FINIQUITO DEL EXPEDIENTE</p>

Versión: 1

Elaborado por: Dirección de Planificación

Controlado por: Dirección de Imp. De Mecip

Aprobado por: Dirección General de Adm y Finanzas


Abg. Miguel Angel Godoy Servín
Defensor del Pueblo



Derechos Humanos
Derechos de Todos



DEFENSORIA DEL PUEBLO
Tegayun Ropyyryro

ENTIDAD: 15-1 DEFENSORIA DEL PUEBLO

OBJETIVO DEL PROCESO	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA
<p>Dirigir, estructurar y organizar las actividades de las Direcciones y dependencias, en el marco de la Ley N° 4013/10 "Que reglamenta el ejercicio del derecho a la Objeción de Conciencia al Servicio Militar Obligatorio y establece el Servicio Sustitutivo al mismo en beneficio a la población civil".</p>	<p>Solicitud de declaración de objeción de conciencia</p>	<p>Recepción de la solicitud de declaración de objeción de conciencia, la asignación numérica del mismo, la expedición y entrega al objetor de la contraseña de solicitud. Recepción de la solicitud de objeción de conciencia proveniente del Dpto. de mesa de entrada, verifica su admisibilidad (cumplimiento de la mayoría de edad por parte del solicitante, la presentación adjunta de los documentos requeridos) carga del mismo en el Registro Nacional de Objetores de Conciencia (físico y digital). Posteriormente se registra la información de cada expediente que ingresa a la DGO (motivo de la declaración, franja de edad, origen, institución sugerida para el cumplimiento del servicio civil). Se recepciona el Expediente que haya dado cumplimiento a las disposiciones de la Ley 4013/10 para que en su efecto imprima el carnet (provisorio o definitivo) de declaración de objeción de conciencia. Los datos del carnet expedidos son registrados en planillas en formato digital adjuntos la fotocopia de los mismos para ser agregados al expediente de cada objetor de conciencia y posteriormente remitidos al Dpto. de Archivo aguardando la Sesión del Consejo Nacional de Objeción de Conciencia para ser elevados a consideración de la referida Instancia.</p>	<p>Certificación(provisoria y definitiva) a objetores de conciencia.</p>

Versión: 1

Elaborado por: Dirección de Planificación

Controlado por: Dirección de Imp. De Mecip

Aprobado por: Dirección General de Adm y Finanzas

Abg. Miguel Angel Godoy Servin
Defensor del Pueblo



Derechos Humanos
Derechos de Todos



DEFENSORIA DEL PUEBLO
Tetaygua Nappyyro

ENTIDAD: 15-1 DEFENSORIA DEL PUEBLO

OBJETIVO DEL PROCESO	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA
Dirigir la gestión interna para lograr mejoras en el desempeño institucional.	PLAN NACIONAL DE DESARROLLO	Actividades consistentes en acciones de decisión, lo que se desea hacer, cuando se realizará , quien ha de hacerlo, con que recursos se hará y como se le dará seguimiento en un período específico. Procesos dinámicos, sistematicos, participativos y flexibles, que mediante un conjunto de acciones y tareas logra vincular el proceso de toma de decisiones con las ideas rectoras institucionales-	Planificación anual

Versión: 1

Elaborado por: Dirección de Planificación

Controlado por: Dirección de Imp. De Mecip

Aprobado por: Dirección General de Adm y Finanzas

Abg. Miguel Angel Godoy Servin
Defensor del Pueblo



Derechos Humanos
Derechos de Todos



DEFENSORIA DEL PUEBLO
Tetoygua Neypopyro

ENTIDAD: 15-1 DEFENSORIA DEL PUEBLO

OBJETIVO DEL PROCESO	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA
<p>Administrar los recursos de la Institución, asignados por el Presupuesto Nacional y aquellos fondos provenientes de fuentes externas, en concordancia con las legislaciones y normativas vigentes.</p>	<p>Presupuesto General de la Nación</p>	<p>Dirigir, coordinar y controlar las actividades de las Direcciones a su cargo fomentando el desarrollo técnico y administrativo de las mismas, orientadas al cumplimiento de los objetivos de la Dirección General de Administración y Finanzas. Llevar el control general de todas las operaciones administrativas de conformidad con las disposiciones establecidas en la materia, a los efectos de contribuir a mejorar su eficiencia de operación y el cumplimiento de los objetivos institucionales, dentro de un marco de transparencia, racionalización y simplificación administrativa. Orientar, monitorear y controlar la ejecución del Presupuesto Anual. Informar a la Dirección General de Presupuesto del Ministerio de Hacienda, sobre la evaluación y el control financiero del programa del Presupuesto de la Defensoría del Pueblo del Ejercicio Fiscal Vigente.</p>	<p>Ejecución Presupuestaria</p>

Abg. Miguel Angel Godoy Servín
Defensor del Pueblo

<p>Administrar los recursos de la Institución, asignados por el Presupuesto Nacional y aquellos fondos provenientes de fuentes externas, en concordancia con las legislaciones y normativas vigentes.</p>	<p>Presupuesto General de la Nación</p>	<p>Elaborar y proponer las políticas de adquisición y suministro de bienes e insumos de la Institución para cada ejercicio fiscal y disponer su implementación, a través de la Unidad Operativa de Contrataciones y la Dirección Administrativa. Solicitar la aprobación de los Pliegos de Bases y Condiciones para cada Licitación. Solicitar la conformación del Comité de Evaluación de las Licitaciones. Informar a la Dirección General de Presupuesto del Ministerio de Hacienda, sobre la evaluación y el control financiero del programa del Presupuesto de la Defensoría del Pueblo del Ejercicio Fiscal Vigente. Elevar a consideración de la máxima autoridad institucional las propuestas de resoluciones, reglamentaciones y circulares, en materia de política administrativa financiera. Autorizar la realización de Inventario de Bienes, de acuerdo con las disposiciones legales vigentes y asimismo velar por el Patrimonio de la Entidad. Supervisar y evaluar los resultados de la gestión administrativa - presupuestaria - financiera de la Defensoría del Pueblo.</p> <p>Ejecución Presupuestaria</p>
---	--	--

Versión: 1

Elaborado por: Dirección de Planificación

Controlado por: Dirección de Imp. De Mecip

Aprobado por: Dirección General de Adm y Finanzas



Abg. Miguel Angel Godoy Servín
Defensor del Pueblo

Resolución D.P. D.G.A.F. N°: 1550/2019

Asunción, 22 de noviembre de 2019.

“POR LA CUAL SE APRUEBA EL NORMOGRAMA DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO”

VISTO: Los trámites de actualización del Plan Estratégico Institucional de la Defensoría del Pueblo.

CONSIDERANDO:

QUE, la Defensoría del Pueblo ha definido su Misión Institucional a partir del mandato constitucional y legal y ha formulado la Visión de la Institución como base para la actualización del Plan Estratégico Institucional.-

QUE, El normograma es una herramienta que permite a las entidades públicas delimitar las normas que regulan sus actuaciones en desarrollo con su objeto misional, por tanto la Dirección de Planificación ha solicitado la aplicación de dicho instrumento en concordancia con los procesos establecidos por el Modelo Estándar de Control Interno.

QUE, El normograma contiene las normas externas como leyes, decretos, acuerdos, circulares, resoluciones que afectan la gestión de la entidad y las normas internas como reglamentos, estatutos, manuales y, en general, todos los actos administrativos de interés para la entidad que permiten identificar las competencias, responsabilidades y funciones de las dependencias de la organización.

POR TANTO en uso de sus atribuciones,

EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA REPUBLICA DEL PARAGUAY RESUELVE:

Art 1°.- APROBAR, el normograma de la Defensoría del Pueblo cuyo texto se adjunta y forma parte de la presente resolución.

Art 2°.- ENCOMENDAR a la Dirección de Implementación del Modelo Estándar de Control Interno y a la Dirección de Planificación, dependientes de la Dirección General de Administración y Finanzas, la implementación y seguimiento del normograma institucional en el marco de la actualización del Plan Estratégico Institucional (PEI).

Art.3°.- COMUNICAR, a quien corresponda y cumplido archivar.



Abg. MIGUEL ANGEL GODOY SERVIN
DEFENSOR DEL PUEBLO

DEFENSORIA DEL PUEBLO

NORMOGRAMA

CODIGO: N/A

MACROPROCESO:						
JERARQUIA DE LA NORMA:	N° Y FECHA	TITULO	ARTICULO	APLICACIÓN ESPECIFICA	PROCESO O SUBPROCESO AL QUE APLICA	
CONSTITUCION NACIONAL	1992	TODOS	TODOS	TODA LA DEFENSORIA DEL PUEBLO	TODOS LOS PROCESOS Y SUB PROCESOS	
LEY	631/95	Orgánica de la Defensoría del Pueblo	TODOS	TODA LA DEFENSORIA DEL PUEBLO	TODOS LOS PROCESOS Y SUB PROCESOS	
LEY	838/96 y sus modificatorias	"QUE INDEMNIZA A VÍCTIMAS DE VIOLACIONES DE DERECHOS HUMANOS DURANTE LA DICTADURA DE 1954 A 1989", QUE REGULA EL EJERCICIO DEL DERECHO A LA OBJECCION AL SERVICIO MILITAR OBLIGATORIO Y ESTABLECE EL SERVICIO SUSTITUTIVO AL MISMO EN BENEFICIO DE LA POBLACION CIVIL	TODOS	DEFENSOR DEL PUEBLO DIRECCION GENERAL DE GABINETE	TODOS LOS PROCESOS Y SUB PROCESOS, QUE SE CORRESPONDEN CON LA INDEMNIZACIÓN A VICTIMAS DE LA DICTADURA	
LEY	4013/10		TODOS	DEFENSOR DEL PUEBLO DIRECCION GENERAL DE OBJECCION DE CONCIENCIA	TODOS LOS PROCESOS Y SUB PROCESOS QUE CORRESPONDEN AL EJERCICIO DEL DERECHO A LA OBJECCION DE CONCIENCIA.	
LEY	1535/99	DE ADMINISTRACION FINANCIERA DEL ESTADO	TODOS	DIRECCION GENERAL DE ADMINISTRACION Y FINANZAS	TODOS LOS PROCESOS Y SUB PROCESOS	
LEY	VARIA ANUAL MENTE	DE PRESUPUESTO (VARIA ANUALMENTE)	TODOS	TODOS	TODOS LOS PROCESOS Y SUB PROCESOS	

Elaborado por:

Controlado por:



Abn. Miguel Ángel Cordero Servín
Defensor del Pueblo