



Derechos Humanos
Derechos de Todos



DEFENSORÍA DEL PUEBLO

"50° ANIVERSARIO DE LOS PACTOS INTERNACIONALES"

RESOLUCION D.T.H. N°: 549/2016.

"Por la cual se aprueba el Plan Estratégico Institucional de la Defensoría del Pueblo de la República del Paraguay"

Asunción, 13 de Mayo de 2016.

VISTO: La necesidad de contar con un Plan Estratégico Institucional acorde a los lineamientos establecidos por la Política de Desarrollo del Gobierno Nacional.-

CONSIDERANDO:

QUE, la Dirección de Planificación, dependiente de la Dirección General de Administración y Finanzas, ha recomendado la implementación de un modelo de Gestión orientado a la Misión y Visión Institucional, en el que se observen las estrategias para alcanzarlas a partir de un análisis de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas para la determinación de objetivos, políticas, planes operativos, metas, actividades, responsables e indicadores de gestión y evaluación, así como la determinación de riesgos para alcanzar los objetivos señalados.

POR TANTO, en uso de sus atribuciones:

EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA REPUBLICA DEL PARAGUAY

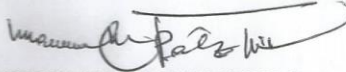
RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobar el Plan Estratégico Institucional de la Defensoría del Pueblo de la República del Paraguay, 2016-2018.

Artículo 2°.- Encomendar, la difusión del mencionado Plan Estratégico Institucional en todas las áreas administrativas de la Defensoría del Pueblo, a través de los medios de comunicación disponibles en la misma.

Artículo 3°.- Comunicar, a quienes corresponda y cumplida archivar.




MANUEL MARIA PAEZ MONGES
DEFENSOR DEL PUEBLO



"50° ANIVERSARIO DE LOS PACTOS INTERNACIONALES"

PLAN ESTRATEGICO DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO 2016 - 2018

La Defensoría del Pueblo de la República del Paraguay, desde sus inicios como institución se ha desempeñado siempre en el marco de la legalidad para el cumplimiento de sus funciones, con el propósito de contar con mecanismos de protección de los derechos humanos que sean eficientes y efectivos, a través de los cuales la ciudadanía paraguaya pueda acudir segura con la confianza de que se logrará una protección justa e imparcial de los mismos. Es por ello que, en cumplimiento a las disposiciones del "PLAN NACIONAL DE DESARROLLO PARAGUAY 2030", tendientes a una gestión pública transparente y eficiente con máxima optimización de los recursos, surge la necesidad institucional del diseño un Plan Estratégico de Trabajo, que nos permita desempeñarnos como observadores de los derechos humanos; de tal forma, que podamos identificar las fallas del sistema y presentar propuestas referentes a posibles alternativas de solución al problema y, por ende, se logre mejorar la calidad de servicio de la Administración Pública.

En la elaboración del perfil de Plan Estratégico de la "**DEFENSORIA DEL PUEBLO DE LA REPUBLICA DEL PARAGUAY**" se recorren todas las etapas del proceso, comenzando por el diagnóstico. Luego, se continúa la asignación de objetivos estratégicos; la elaboración de una estrategia, y la recomendación de acciones específicas,




MANUEL MARÍA PAEZ MONGES
DEFENSOR DEL PUEBLO

"50° ANIVERSARIO DE LOS PACTOS INTERNACIONALES"


Para elaborar de cada una de las etapas del proceso de planificación enumeradas, se propone una serie de ayudas metodológicas que son las que contribuyen a que estos componentes del plan surjan como un todo armónico, que se va desarrollando en forma coherente y articulado en cada una de las fases del proceso de planificación, encaminándose de esta manera a una gestión pública transparente y eficiente, que implica satisfacer las necesidades de la población, coordinando las áreas funcionales para eliminar la burocracia en el cumplimiento tareas, optimizando los recursos, ofreciendo información veraz de todos los acto administrativos de interés para la sociedad.

El fin precipuo del presente Plan Estratégico, consiste en orientar la gestión pública a resultados para la ciudadanía, asegurando una Institución, garante de derechos, abierta, sin discriminaciones y sin tolerancia hacia la corrupción. Se reducirá la corrupción aclarando las reglas, mejorando la transparencia y los mecanismos de control del Estado, y aumentando la participación de los beneficiarios y usuarios en la vigilancia de los programas de nuestra Institución.

ANTECEDENTES

La designación del Defensor del Pueblo, tan ansiada y esperada por la sociedad paraguaya, pudo hacerse efectiva en octubre del año 2001 por la Resolución N° 768/2001 de la Honorable Cámara de Diputados.




MANUEL MARÍA PÉREZ MONGES
DEFENSOR DEL PUEBLO



"50° ANIVERSARIO DE LOS PACTOS INTERNACIONALES"

La Defensoría del Pueblo inició sus actividades en un escenario muy poco favorable, caracterizado por severas limitaciones presupuestarias lo que le impidió conformar su equipo de trabajo hasta el 2 de enero de 2002.

No obstante, el Defensor del Pueblo procedió a estructurar la Institución a través de una serie de resoluciones, que se efectivizarán en la medida en que la Defensoría vaya creciendo y adquiriendo recursos.

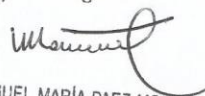
La Defensoría del Pueblo aparece en el Derecho Constitucional paraguayo con la Carta Magna 1992. Sus antecedentes inmediatos en el Derecho Internacional se encuentran en las legislaciones de España, Portugal y de otros países hermanos de Latinoamérica. También revistió gran importancia la experiencia del Instituto Interamericano de Derechos Humanos.

Como antecedentes remotos de la Defensoría del Pueblo en Paraguay podemos notar varias instituciones que la Humanidad creó para mejor atención de sus derechos. En la República Romana ejerció la defensa del pueblo el Tribuno de la Plebe, magistrado que tenía potestad de vetar. Durante la Colonia, en Paraguay se tuvo un funcionario, el Justicia para que los vecinos recurran ante él. Además existió el cargo de Protector de Naturales, para la defensa de los indígenas. Una de las personas que llegó a ejercer ambos cargos fue Hernando Arias de Saavedra, más conocido como Hernandarias, uno de los hombres más ilustres del Paraguay Colonial.

En 1995 se dictó la Ley N° 631 "Orgánica de la Defensoría del Pueblo" y, en 1996 la Ley N° 838/96 "Que indemniza a víctimas de violaciones de Derechos Humanos durante la Dictadura de 1954 a 1989". Pero, a pesar de

Avda. Ygatimi y Juan E. O'leary. Edificio Robledo. Tel. 595 -21 452 605 Página Web:
www.defensoriadelpueblo.gov.py E-mail: defensor@defensoriadelpueblo.gov.py Página 3




MANUEL MARÍA PAEZ MONGES
DEFENSOR DEL PUEBLO

"50° ANIVERSARIO DE LOS PACTOS INTERNACIONALES"

todas estas iniciativas legislativas, el Defensor del Pueblo no fue designado sino hasta nueve años después de haber entrado en vigencia la Constitución Nacional.

La Defensoría del Pueblo comienza sus primeros pasos en momentos en que el país atraviesa por una grave situación en los campos, económico y social. En este contexto de demandas sociales y ciudadanas insatisfechas, la Defensoría del Pueblo inicia sus trabajos actuando como puente de comunicación entre la sociedad y el Estado.

La Defensoría del Pueblo no dispone de los recursos financieros necesarios para el desarrollo acabado de sus funciones, en el sentido de que la misma se ve imposibilitada de brindar atención a todo el país. Con todo, es necesario señalar que existe voluntad de esclarecer situaciones y hacer justicia. A ese efecto, se han establecido las estructuras y las funciones específicas, se suscribieron convenios y se promovió el mejor conocimiento de la Institución.

El principal objetivo que se ha trazado la Institución es el de revertir el estado de desesperanza y descontento de quienes ven conculcados sus derechos y buscar por todos los medios a su alcance apegarse a lo establecido en la Constitución Nacional y en las Leyes, en demanda de Justicia.



MANUEL MARÍA PÁEZ MONGES
DEFENSOR DEL PUEBLO



Derechos Humanos
Derechos de Todos



DEFENSORÍA DEL PUEBLO

"50° ANIVERSARIO DE LOS PACTOS INTERNACIONALES"

VISIÓN

Defensoría del Pueblo es una institución autónoma, conocida por todos los ciudadanos/as, reconocida por todas las instituciones del Estado sin trabas para el ejercicio de sus funciones y con recursos para poder cumplirlas.

MISIÓN

Defensoría del Pueblo es una organización que coadyuva a la vigencia de los DDHH en el Paraguay, logrando canalizar efectivamente los reclamos populares, con énfasis en las víctimas de la dictadura, y promoviendo la defensa de los intereses colectivos.

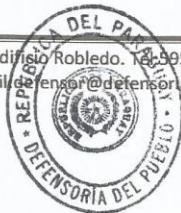
MARCO LEGAL

- Según la Ley 631/1995 "Orgánica de la Defensoría del Pueblo", en caso de ausencia temporal o vacancia definitiva del Defensor, lo sustituirá el Defensor del Pueblo Adjunto, quien será nombrado por el mismo procedimiento que el titular. (Artículo 6).
- Los deberes y atribuciones del Defensor del Pueblo están contemplados en la Constitución Nacional (Artículo 279) y en la Ley 631/1995 "Orgánica de la Defensoría del Pueblo" (Artículo 10).
- Los derechos tutelados por la Defensoría del Pueblo, son todos aquellos comprendidos y reconocidos en la Constitución Nacional, en los Tratados Internacionales y en las Leyes de la Nación.

Manuel
MANUEL MARTA PÁEZ MONGES
DEFENSOR DEL PUEBLO

Avda. Ygatimi y Juan E. O'leary. Edificio Robledo. Tel: 995 -21 452 605 Página Web:
www.defensoriadelpueblo.gov.py E-mail: defensor@defensoriadelpueblo.gov.py

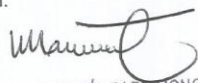
Página 5



"50° ANIVERSARIO DE LOS PACTOS INTERNACIONALES"

- *La Ley 1626/2000 "De la Función Pública" regula la situación jurídica de los funcionarios de la Defensoría del Pueblo.
- La Ley 1535/1999 "De la Administración Financiera del Estado" concede a la Defensoría del Pueblo autonomía presupuestaria.
- Ley N° 838/96 Que indemniza a víctimas de violaciones de Derechos Humanos de 1954 a 1989.
- Ley N° 3.603/08 que modifica la Ley N° 838/96 Que indemniza a víctimas de violaciones de Derechos Humanos de 1954 a 1989.
- Decreto N° 3.138/09 Por la cual se declara de prioridad Nacional los objetivos del Programa para la Protección y Reparación de los Derechos Humanos, a cargo de la Dirección General de Verdad, Justicia y Reparación, dependiente de la Defensoría del Pueblo.
- La Dirección General de Verdad, Justicia y Reparación, fue establecida por Resolución N° 179/09 de la Defensoría del Pueblo, con el propósito de continuar el trabajo entregado por la comisión de Verdad y Justicia en el informe final "Anive Hagua Oiko".
- Ley N° 4.013/10 Que reglamenta el Ejercicio del Derecho a la Objeción de Conciencia al Servicio Militar Obligatorio y establece el Servicio Civil Sustitutivo al mismo en beneficio de la Población Civil.




MANUEL MARÍA PÁEZ MONGES
DEFENSOR DEL PUEBLO



"50° ANIVERSARIO DE LOS PACTOS INTERNACIONALES"

METODOLOGÍA DE TRABAJO

En principio para la elaboración del Plan Estratégico Institucional se han tenido en cuenta los siguientes parámetros:

A) CONTEXTO NACIONAL

La Defensoría del Pueblo de la República del Paraguay forma parte del Plan Nacional de Desarrollo del Gobierno Nacional, **ESTRATEGIA 1.2 – SERVICIOS SOCIALES DE CALIDAD, "Aumento del bienestar de la población a través del mejoramiento de la eficiencia y transparencia de los servicios públicos"**.

Combina reducción de pobreza, desarrollo social y gestión pública eficiente y Transparente. Sus metas incluyen aquellas relacionadas a vivir una vida saludable a lo largo del ciclo de vida, la garantía de los derechos humanos, la excelencia educativa, entre otros.

B) ANALISIS DE LA SITUACION ACTUAL

La Defensoría del Pueblo forma parte de las instituciones públicas elegidas para la implementación del Presupuesto por Resultados, sin embargo cumple sus funciones con falta de recursos suficientes para la realización de sus metas institucionales, lo que se traduce en una falta de cobertura y atención ciudadana a nivel país, necesitando en forma urgente un

Avda. Ygatimi y Juan E. O'leary. Edificio Robledo. Tel. 595 621 452 605 Página Web:
www.defensoriadelpueblo.gov.py E-mail: defensor@defensoriadelpueblo.gov.py



Manuel
Página 7
MANUEL MARIA PAEZ MONGES
DEFENSOR DEL PUEBLO

"50° ANIVERSARIO DE LOS PACTOS INTERNACIONALES"

FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL, para una reingeniería de sus procesos de tramitación de quejas y reclamos, así como la obtención de recursos válidos para la prosecución de sus fines. Se hace lo que se puede, con lo que se tiene.

C) DECLARACION DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

OBJETIVOS DEL PLAN ESTRATÉGICO


1. OBJETIVOS DE VALOR PÚBLICO
2. OBJETIVOS DE PROCESOS
3. OBJETIVOS DE LOS RECURSOS FÍSICOS Y FINANCIEROS
4. OBJETIVOS DE LA GESTIÓN DE PERSONAS Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL

En total se pueden definir dieciséis objetivos estratégicos distribuidos como sigue en las cuatro perspectivas:

1.- OBJETIVOS DE VALOR PÚBLICO:

Refleja el impacto que se lograría desde la Defensoría del Pueblo hacia la sociedad Paraguaya

1. Fortalecer la Eficiencia de la Defensoría del Pueblo.


MANUEL MARÍA PÉREZ MONGES
DEFENSOR DEL PUEBLO



"50° ANIVERSARIO DE LOS PACTOS INTERNACIONALES"

2. Desarrollar la función de Evaluación y Control.
3. Mejorar la Imagen Institucional.
- 4.- Fortalecer el empoderamiento de la mujer en la sociedad.

2.- OBJETIVOS DE PROCESOS:

Los procesos estratégicos intervienen en la visión de la Defensoría del Pueblo.

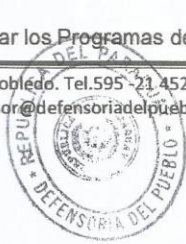
5. Mejorar la Comunicación y la Presentación de Informes de Gestión a la Ciudadanía
6. Fortalecer los Mecanismos Auditoría de Control
7. Potenciar Programas de Apoyo.
8. Implantar: Sistema de Planificación y Gestión Estratégica.

3.- OBJETIVOS DE RECURSOS:

La Defensoría del Pueblo debe contar con recursos adecuados y suficientes para el cumplimiento de su misión constitucional

9. Ampliar la Capacidad de la Infraestructura Física
10. Contar con Tecnología Adecuada (incorporación de TICs)
11. Gestionar los Recursos para financiar los Programas de Acción

Avda. Ygatimi y Juan E.O'leary. Edificio Robledo. Tel.595-21 452 605 Página Web:
www.defensoriadelpueblo.gov.py E-mail: defensor@defensoriadelpueblo.gov.py Página 9



Manuel
MANUEL MARÍA PAEZ MONGES
DEFENSOR DEL PUEBLO

"50° ANIVERSARIO DE LOS PACTOS INTERNACIONALES"

12. Mejorar la Eficiencia Operativa

4.- OBJETIVOS DE GESTIÓN DE PERSONAS Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL:

- 13. Fortalecer la Gestión del Talento Humano (GTH).
- 14. Contar con Personal Competente, Actualizado y Capacitado.
- 15. Mejorar el Clima Organizacional para la Acción.
- 16. Fortalecer la estructura organizacional.

Shack, Nelson. 2006. "Avanzando hacia la Cuantificación del Gasto Público en Materia de Reparaciones." Idem. 2007. "Avanzando hacia un Presupuesto Orientado a Resultados." En Revista Gestión Pública N° 4. Nov. 2007.

D) PLANES DE ACCION

I.- OBJETIVOS DE VALOR PÚBLICO


1.- Fortalecer la Eficiencia de la Defensoría del Pueblo.

INDICADORES DE GESTION: Indicadores de Mediación, Intervención de Oficio y Canalización de Reclamos.

ACCIONES:

- Auditoría y actualización de expedientes.




MANUEL MARÍA PAEZ MONGES
DEFENSOR DEL PUEBLO

"50° ANIVERSARIO DE LOS PACTOS INTERNACIONALES"

- Diseñar un sistema que permita darle seguimiento y monitoreo a los expedientes.
- Suscribir convenios estratégicos para el mejor cumplimiento de sus funciones de acuerdo a las necesidades de la Defensoría del Pueblo.
- Capacitación de funcionarios para la realización de informes ejecutivos, con el propósito de optimizar la información de la gestión institucional.

RESPONSABLES: Todos los funcionarios, incluida la Máxima Autoridad y Directivos.

2- Desarrollar la función de Evaluación y Control.

INDICADORES DE GESTION: Indicadores de Mediación, Intervención de Oficio y Canalización de Reclamos.

ACCIONES: -

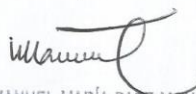
- Revisión de procesos externos e internos.
- Tomar acciones correctivas.

RESPONSABLES: Dirección General de Administración y Finanzas, Auditoría Interna, Dirección de Planificación.

3.- Mejorar la Imagen Institucional.

INDICADORES: Indicadores de Mediación, Intervención de Oficio y Canalización de Reclamos.




MANUEL MARÍA PÁEZ MONGES
DEFENSOR DEL PUEBLO

"50° ANIVERSARIO DE LOS PACTOS INTERNACIONALES"

ACCIONES:

- Diseño de campañas de promoción y difusión de actividades de la Defensoría del Pueblo.
- Diseño, suministro y mantenimiento de la página web institucional.
- Diseño e Implementación de políticas de difusión en redes sociales.

RESPONSABLES: Dirección de Comunicación e Informática

4.- Fortalecer el empoderamiento de la mujer en la sociedad.

INDICADORES:

ACCIONES:

- Diseño de estrategias de Fortalecimiento del tema vinculado al empoderamiento de la mujer a nivel familiar, social, político y laboral.
- Seguimiento del enfoque de género en las Políticas Públicas.
- Sensibilizar a la población con respecto a la violencia de género.
- Diseñar campañas de prevención a la violencia de género.
- Diseñar campañas de prevención a la doméstica.

RESPONSABLES: Todos los funcionarios, incluida la Máxima Autoridad y Directivos.

II.- OBJETIVOS DE PROCESOS

**5.- Mejorar la comunicación y la presentación de informes de
Gestión a la ciudadanía**




MANUEL MARÍA PAEZ MONGES
DEFENSOR DEL PUEBLO



"50° ANIVERSARIO DE LOS PACTOS INTERNACIONALES"

INDICADORES: Grado de avance en el programa de comunicaciones y en la presentación de informes de gestión.

ACCIONES:

- Diseñar programas de comunicación e información.
- Capacitación de funcionarios.
- Celebrar convenios con otras instituciones para el logro del objetivo

RESPONSABLES: Dirección Gral. De Análisis e informes, Dirección General de Operaciones, Dirección de Comunicación y otros.

6.- Fortalecer los mecanismos de Auditoría y Control Institucional

INDICADORES: Grado de avance en la implementación del MECIP, Evaluación Independiente.

ACCIONES:

- Diseñar estrategias para la implementación del MECIP.
- Capacitación de los responsables y de los funcionarios.

RESPONSABLES: Equipo MECIP.

7.- POTENCIAR PROGRAMAS DE APOYO


INDICADORES: Grado de avance del nivel de la Operacionalización de la Estrategia

ACCIONES:

- Diseñar plan de institucionalización de planificación en gestión.

Avda. Ygatimi y Juan E. O'leary. Edificio Robledo. Tel. 595 -21 452 605 Página Web:
www.defensoriadelpueblo.gov.py E-mail: defensor@defensoriadelpueblo.gov.py Página 13




MANUEL MARÍA PÉREZ MUNGES
DEFENSOR DEL PUEBLO

"50° ANIVERSARIO DE LOS PACTOS INTERNACIONALES"

- Capacitación de los responsables y de los funcionarios sobre la planificación estratégica.

RESPONSABLES: Dirección Gral. De Administración y Finanzas, Dirección de Planificación.

8.- Implantar sistema de Planificación y Gestión Estratégica

INDICADORES: Grado de avance del nivel de la Operacionalización de la Estrategia.

ACCIONES:

- Diseñar plan de institucionalización de planificación en gestión.
- Capacitación de los responsables y de los funcionarios sobre la planificación estratégica.

RESPONSABLES: Dirección Gral. De Administración y Finanzas, Dirección de Planificación.

III.- OBJETIVOS DE RECURSOS:

9. Ampliar la Capacidad de la Infraestructura Física

INDICADORES: Grado de Implementación del Plan de mejoramiento de la Infraestructura de la Defensoría del Pueblo.

ACCIONES



Manuel
MANUEL MARÍA PAEZ MONGES
DEFENSOR DEL PUEBLO

"50° ANIVERSARIO DE LOS PACTOS INTERNACIONALES"

- Diseño de un Plan de mejoramiento de Infraestructura de la Defensoría del Pueblo.

RESPONSABLES: UOC y Dirección Gral. De Administración y Finanzas.

10. Contar con Tecnología Adecuada (incorporación de TICs)

INDICADORES: Grado de Implementación del Plan de TICs.

ACCIONES:

- Cumplimiento del Plan de Tics y del Plan Estratégico del Departamento de Informática aprobado

RESPONSABLES: Informática y Dirección de Comunicación

11. Gestionar los Recursos para financiar los Programas de Acción

INDICADORES: Grado de fondeo de los programas de acción.

ACCIONES:

- FINANCIAMIENTO CON FUENTE 10

RESPONSABLES: Dirección Gral. De Administración y Finanzas, y Presupuesto.

12. Mejorar la Eficiencia Operativa

INDICADORES: Indicador de Eficiencia Operativa




MANUEL MARÍA PAEZ MONGES
DEFENSOR DEL PUEBLO



"50° ANIVERSARIO DE LOS PACTOS INTERNACIONALES"

ACCIONES:

- Iniciativas para la mejora de la Eficiencia Operativa:

RESPONSABLES: Dirección Gral. De Administración y Finanzas

IV.- OBJETIVOS DE GESTIÓN DE PERSONAS Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL:

13. Fortalecer la Gestión del Talento Humano (GTH).

INDICADOR: Grado de avance en plan de fortalecimiento de la GTH.

ACCIONES

- Diseño de un plan de fortalecimiento de la GTH
- Suscribir convenios de cooperación con instituciones rectoras (SFP).

RESPONSABLE: Dirección de Talento humano.

14. Contar con Personal Competente, Actualizado y Capacitado.

INDICADOR: Grado de implementación sistema de selección y capacitación.

ACCIONES

- Diseño de un plan de fortalecimiento de la GTH
- Suscribir convenios de cooperación con instituciones rectoras (SFP).

RESPONSABLE: Dirección de Talento humano.



Manuel María Páez Monges
MANUEL MARÍA PAEZ MONGES
DEFENSOR DEL PUEBLO

"50° ANIVERSARIO DE LOS PACTOS INTERNACIONALES"

15. Mejorar el Clima Organizacional para la Acción.

INDICADOR: Grado Satisfacción Laboral sobre Encuesta Clima

ACCIONES

- Diseñar un Plan de Bienestar Laboral.
- Diseñar un Plan de Comunicación Interna.

RESPONSABLE: Dirección de Talento humano.

16. Fortalecer la estructura organizacional.

INDICADOR: Grado de avance en plan de fortalecimiento Institucional.


ACCIONES

- Diseño de un plan de fortalecimiento Institucional.
- Suscribir convenios de cooperación con instituciones rectoras (SFP).

RESPONSABLE: Dirección de Talento humano y Equipo MECIP.

PLAN OPERATIVO ANUAL (POA)

Avanzando hacia niveles de mayor concreción del Cuadro de Mando Integral, se pasará a la elaboración del Plan Operativo Institucional, en el cual cada Dependencia establece sus Objetivos, Indicadores, Metas, las iniciativas a desarrollar (Proyectos), así como los Recursos que va a requerir y el cronograma de ejecución para un horizonte de tiempo anual.



MANUEL MARIA PAEZ MONGES
DEFENSOR DEL PUEBLO

"50° ANIVERSARIO DE LOS PACTOS INTERNACIONALES"

OBJETIVOS DE CADA DEPENDENCIA DE PRIMER NIVEL – CONDUCCION SUPERIOR DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO

ASESORÍA JURIDICA

Asesorar y dictaminar sobre cuestiones jurídico-legales, sometidos a su consideración, o que le son inherentes por razón de su naturaleza, dentro de los límites establecidos en la Ley N° 631/95 y otras disposiciones legales que rigen el desarrollo de las actividades de la Defensoría del Pueblo.

AUDITORIA INTERNA

Remitir anualmente, para la aprobación por el Defensor del Pueblo, el Programa Anual de Auditoría Interna, Contable y de Monitoreo y Evaluación, planificando la carga horaria, recursos humanos y la asignación correspondiente de los Grupos de Trabajo de Auditoría Interna necesarios para el cumplimiento del programa.

SECRETARIA GENERAL

Apoyar al Defensor del Pueblo en los aspectos técnicos y administrativos de sus actividades.

GABINETE EJECUTIVO

Asesorar al Defensor del Pueblo en todos los asuntos técnicos puestos a su consideración, realizando el análisis, desarrollo y/o evaluación de las regulaciones y normas referidas a la protección Derechos Humanos.



MANUEL MARÍA PÁEZ MONGES
DEFENSOR DEL PUEBLO

"50° ANIVERSARIO DE LOS PACTOS INTERNACIONALES"

DIRECCION GENERAL DE ADMINISTRACION Y FINANZAS

Coadyuvar con las dependencias que conforman la entidad, en la adecuada administración de los recursos humanos, financieros y materiales, aprobados en el presupuesto institucional, de conformidad con las disposiciones establecidas en la materia, a efectos de contribuir a mejorar su eficiencia de operación y al cumplimiento de los objetivos de los planes, programas y funciones institucionales, dentro de un marco de transparencia, racionalización y simplificación administrativa (Art. 98 Decreto 8.127 del 30/03/2000, que reglamenta el Art. 72 de la Ley 1.535/99 de Administración Financiera del Estado).

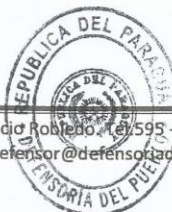
DIRECCION GENERAL DE COORDINACION

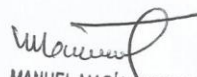
Apoyar al Defensor del Pueblo en los aspectos técnicos y administrativos de sus actividades.

Establecer un sistema de coordinación efectivo para llevar adelante procesos dinámicos, eficientes y eficaces en la estructura organizacional de la DP para la correcta toma de decisiones garantizando el fortalecimiento institucional y, a través de esta, la mejor atención a la ciudadanía.

DIRECCION GENERAL DE ANALISIS E INFORMES

Planificar, organizar, dirigir, coordinar y supervisar la preparación de estadísticas e informes de la Defensoría del Pueblo.




MANUEL MARÍA PAEZ MONGES
DEFENSOR DEL PUEBLO



"50° ANIVERSARIO DE LOS PACTOS INTERNACIONALES"

DIRECCION GENERAL DE OBJECION DE CONCIENCIA

Organizar el cumplimiento 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 de la población civil".

DIRECCION GENERAL DE OPERACIONES

Dirigir, planificar, organizar y supervisar las actividades de las Direcciones a su cargo con sede en Asunción y el interior del país, controlando que las mismas den curso a las denuncias recibidas de personas en situación de vulnerabilidad.

PLAN COMUNICACIONAL

Uno de los factores críticos para el éxito de un Plan Estratégico es la adecuada comunicación. A través de esta se espera que los funcionarios sean sensibilizados, tomen conciencia y a la vez se comprometan e involucren en las diversas actividades que forman parte del Plan. La meta es hacer de la estrategia "el trabajo de cada uno". Esto se da a través de un programa de comunicación completo y continuo, para lo cual la Dirección General de Comunicación podrá hacer uso de los diversos canales de comunicación de que dispone.

E) ANÁLISIS FODA DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO

Tras definir los objetivos, el siguiente paso es decidir cómo se quiere llegar a ellos, es decir las líneas de acción y de intervención necesarias para lograr las metas propuestas. Las medidas deben incidir sobre los factores que

Avda. Ygatimi y Juan E. O'leary. Edificio Robledo. Tel. 595 -21 452 605 Página Web:
www.defensoriadelpueblo.gov.py E-mail: defensor@defensoriadelpueblo.gov.py Página 20



Manuel
MANUEL MARÍA DIEZ PRINCIPES
DEFENSORIA DEL PUEBLO

"50° ANIVERSARIO DE LOS PACTOS INTERNACIONALES"

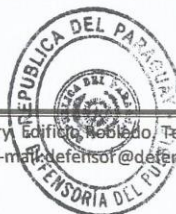
causan los problemas y/o que impiden el nacimiento de nuevas actividades. Es necesario que exista un nexo bien establecido entre las conclusiones extraídas de los puntos fuertes y débiles y las líneas de acción que se seleccionen. Algunas de ellas pueden ser las siguientes:

Si el objetivo es claro, el análisis FODA puede ser usado para ayudar en el logro de ese objetivo. En este caso, podemos entender cada grupo de factores de la siguiente manera:

- **Fortalezas:** Atributos de la Institución que son útiles para lograr el objetivo.
- **Debilidades:** Atributos de la Institución que son perjudiciales para la consecución del objetivo.
- **Oportunidades:** Condiciones externas que son útiles para lograr el objetivo.
- **Amenazas:** Condiciones externas que son perjudiciales para la consecución del objetivo.

FORTALEZAS

- Capacidad para coordinar estrategias y acuerdos con otras Instituciones Públicas para la consecución de sus objetivos
- Plantel de funcionarios adecuado (Profesionales o estudiantes universitarios).
- Atención especializada en las áreas específicas.
- Experiencia para la solución de casos emblemáticos.




MANUEL MARÍA PÉREZ MONGES
DEFENSOR DEL PUEBLO

"50° ANIVERSARIO DE LOS PACTOS INTERNACIONALES"

DEBILIDADES

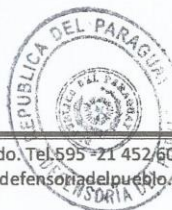
- Falta de incentivo para el cumplimiento de las funciones.
- Estructura edilicia inadecuada. (Para funcionarios y recurrentes).
- Asignación presupuestaria insuficiente.
- Recursos humanos insuficientes.
- Falta de capacitación especializada.
- Atención primaria deficiente y no coordinada con la parte operativa.

OPORTUNIDADES

- Constantes avances en concordancia con las nuevas exigencias en la Gestión Pública por Resultados.
- Implementación de innovaciones tecnológicas.
- Buena recepción de otras Dependencias Públicas para colaborar con la Institución.
- Buenos Vínculos con otras Defensorías del Pueblo de la Región.

AMENAZAS

- Procedimientos de gestión mal diseñados.
- Comisionamiento frecuente de funcionarios.
- Insuficiente compromiso de los funcionarios para el cumplimiento de los objetivos.




MANUEL MARÍA PAEZ MONGES
DEFENSOR DEL PUEBLO



Derechos Humanos
Derechos de Todos



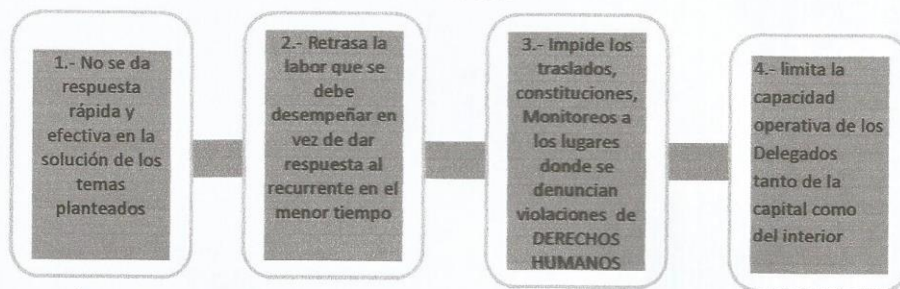
DEFENSORIA DEL PUEBLO

"50° ANIVERSARIO DE LOS PACTOS INTERNACIONALES"

"50° ANIVERSARIO DE LOS PACTOS INTERNACIONALES"

F) ARBOL DE CAUSAS Y EFECTOS DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO

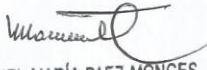
EFECTOS



↑ ↑ ↑ ↑

EXISTE ESCASA ASIGNACION PRESUPUESTARIA PARA LA CUMPLIMIENTO DE LA VISION Y MISION INSTITUCIONAL DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO




MANUEL MARÍA PAEZ MONGES
DEFENSOR DEL PUEBLO

"50° ANIVERSARIO DE LOS PACTOS INTERNACIONALES"

CAUSAS

- | | | | |
|---|--------------------------------------|---|--|
| 1.- Limitación en los medios de comunicación. (Teléfono, correos, página Web) | 2.- Falta de insumos (tinta y otros) | 3.- Carencia absoluta de medios de transporte institucional | 4.- Equipos informáticos obsoletos (impresoras, computadoras y fotocopidora) |
|---|--------------------------------------|---|--|

G) ADMINISTRACION DE RIESGOS


El concepto de administración del Riesgo, se introduce en las entidades públicas, teniendo en cuenta que todas las organizaciones independientemente de su naturaleza, tamaño y razón de ser están permanentemente expuestas a diferentes riesgos o eventos que pueden poner en peligro su existencia.-

La eficiencia del control está en el manejo de los riesgos, es decir: el propósito principal del control es la reducción de los mismos, propendiendo por que el proceso y los controles garanticen de manera razonable que los riesgos están minimizados o se están reduciendo, y por lo tanto, que los objetivos de la entidad van a ser alcanzados, y establece que la administración del riesgo es:

"UN PROCESO EFECTUADO POR LA ALTA DIRECCION DE LA ENTIDAD Y POR TODO EL PERSONAL PARA PROPORCIONAR A LA ADMINISTRACION UN ASEGURAMIENTO RAZONABLE CON RESPECTO AL LOGRO DE LOS OBJETIVOS. EL ENFOQUE DE RIESGOS NO SE DETERMINA SOLAMENTE CON EL USO DE LA METODOLOGIA, SINO LOGRADO QUE LA EVALUACION DE LOS RIESGOS SE CONVIERTA EN UNA PARTE NATURAL DEL PROCESO DE PLANEACION".-

Avda. Ygatimi y Juan E. O'leary. Edificio Robledo. Tel. 595 -21 452 605 Página Web:
www.defensoriadelpueblo.gov.py E-mail: defensor@defensoriadelpueblo.gov.py Página 25




MANUEL MARÍA PAEZ MONGES
DEFENSOR DEL PUEBLO

"50° ANIVERSARIO DE LOS PACTOS INTERNACIONALES"

Para los efectos del presente documento se aplica la siguiente definición:

RIESGO: es la posibilidad de que suceda algún evento que tendrá un impacto sobre los objetivos institucionales o del proceso. Se expresa en términos de probabilidad y consecuencias

CLASES DE RIESGOS

Entre las clases de riesgos que pueden presentarse están:

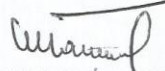
Riesgos Estratégicos: Se asocia con la forma en que se administra la Entidad. El manejo del riesgo estratégico se enfoca a asuntos globales relacionados con la misión y el cumplimiento de los objetivos estratégicos, la clara definición de políticas, diseño y conceptualización de la entidad por parte de la alta gerencia.

Riesgos operativos: Comprenden riesgos provenientes del funcionamiento y operatividad de los sistemas de información institucional, de la definición de los procesos, de la estructura de la entidad, de la articulación entre dependencias

Riesgos financieros: Se relacionan con el manejo de los recursos de la entidad que incluyen: la ejecución presupuestaria, la elaboración de los estados financieros, los pagos, manejos de excedentes de tesorería y el manejo sobre bienes.

Riesgos de cumplimiento: Se asocian con la capacidad de la institución para cumplir con los requisitos legales, contractuales, de ética pública y en general con su compromiso con la comunidad.




MANUEL MARÍA PAZ MONCES
DEFENSOR DEL PUEBLO

"50° ANIVERSARIO DE LOS PACTOS INTERNACIONALES"

Riesgos de Tecnología: Están relacionados con la capacidad tecnológica de la entidad para satisfacer sus necesidades actuales y el cumplimiento de la misión.

En términos generales la gestión del riesgo se refiere a los principios y metodología para la gestión eficaz del riesgo, mientras que gestionar el riesgo se refiere a la aplicación de estos principios y metodología a riesgos particulares.

H) MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y REVISION

Como mecanismo de seguimiento de la ejecución del Plan Estratégico se encuentra la conformación de un equipo de trabajo coordinado por la Dirección de Planificación, dependiente de la Dirección General de Administración y Finanzas, con cada una de las Direcciones Generales que conforman la Defensoría del Pueblo.

El proceso de revisión del Plan Estratégico Institucional, podrá ser objeto de revisión en cualquier etapa o componente de su implementación

I) MECANISMO DE EVALUACIÓN

En cuanto a la evaluación de la ejecución de dicho Plan, se implementarán los lineamientos determinados por el equipo de trabajo coordinado por la Dirección de Planificación, dependiente de la Dirección General de Administración y Finanzas, con cada una de las Direcciones Generales que conforman la Defensoría del Pueblo.



Manuel María Paz Monges

MANUEL MARÍA PAZ MONGES



Derechos Humanos
Derechos de Todos



DEFENSORIA DEL PUEBLO

"50° ANIVERSARIO DE LOS PACTOS INTERNACIONALES"

J). RESULTADOS ESPERADOS

Una Defensoría del Pueblo en concordancia con los lineamientos establecidos por el Gobierno Nacional con la implementación de alternativas que garanticen la efectiva tutela de los derechos humanos de los ciudadanos del Paraguay.



Manuel María Paz Monges
MANUEL MARÍA PAZ MONGES
DEFENSOR DEL PUEBLO