

*Misión: Órgano Constitucional que juzga el desempeño de los Magistrados Judiciales, Agentes Fiscales y Defensores Públicos por la supuesta comisión de delitos o mal desempeño en el ejercicio de sus funciones, velando por la correcta administración de justicia, en tutela de los derechos de los ciudadanos.*

J.E.M./D.A N° 12/2024

Asunción, 20 de junio de 2024

**SEÑORA PRESIDENTA:**

Tengo el honor de dirigirme a vuestra excelencia con ocasión de hacer referencia adjunto el **Informe D.A. N° 23/2024**, correspondiente a la auditoría realizada a la Oficina de Atención a la Ciudadanía, dependiente de la Dirección de Gestión Interna, en virtud a lo establecido en el Plan de Trabajo Anual y Cronograma de Actividades de la Dirección de Auditoría, aprobado por Resolución J.E.M./D.A./S.G. N° 246/2024, y en el marco de cumplimiento con las Normas de Requisitos Mínimos MECIP. Informar que los antecedentes documentales que respaldan el informe, se encuentran en formato físico y digital en los archivos de la Dirección de Auditoría, para lo que hubiere lugar. **Se adjunta informe con 04 (cuatro) fojas, incluyendo 26 (veintiséis) fojas de anexo.**

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para saludar a vuestra excelencia con mi consideración más distinguida.



**Lic. Arianne Pane**  
Dirección de Auditoría  
JEM

A su excelencia

**PROF. DRA. ALICIA PUCHETA VDA. DE CORREA**, Presidenta  
Jurado de Enjuiciamiento de Magistrados

*Visión: Ser una institución confiable y reconocida por la aplicación de procesos transparentes, objetivos e imparciales en el cumplimiento de su rol constitucional, para el fortalecimiento del estado de derecho, en beneficio de la sociedad.*

Jurado de Enjuiciamiento de Magistrados  
DIRECCIÓN GENERAL DE GABINETE

- Secretaria General
- Dir. Gral. de Asuntos Legales
- Dir. Gral. de Adm. y Finanzas
- Dir. Gral. de Talento Humano
- Dirección Ejecutiva
- Dirección de Auditoría

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>

JEM/DA N° 12/2024  
20/06/2024  
12:50 -

*Sofía Espinola Bobadilla*  
Secretaria de Gabinete - JEM  
FIRMA

Misión: Órgano constitucional que juzga el desempeño de los Magistrados Judiciales, Agentes Fiscales y Defensores Públicos por la supuesta comisión de delitos o mal desempeño en el ejercicio de sus funciones, velando por la correcta administración de justicia, en tutela de los derechos de los ciudadanos

## **MEMORÁNDUM D.A N° 175/2024**

**A** : **ABG. MARÍA GABRIELA IRÚN, SECRETARIA GENERAL**  
Secretaría General

**De** : **LIC. ARIANNE PANE, DIRECTORA.**  
Dirección de Auditoría.

**Referencia** : **Remisión de Informe D.A. N° 23/2024 correspondiente a la Auditoría realizada a la Oficina de Atención a la Ciudadanía.**

**Fecha** : **20 de junio de 2024.**

Me dirijo a Usted, a los efectos de remitir adjunto el Informe D.A. N° 23/2024, correspondiente a la auditoría realizada a la Oficina de Atención a la Ciudadanía, dependiente de la Dirección de Gestión Interna, con las conclusiones generales y recomendaciones pertinentes, así mismo informar que los antecedentes documentales que respaldan el informe, obran en los archivos de ésta Dirección, para lo que hubiere lugar.

Se solicita Plan de Mejoramiento en base a las recomendaciones realizadas, con fecha límite de entrega hasta el día jueves 11 de julio del corriente año.

Así mismo de esta manera se da cumplimiento a lo establecido en el Plan de Trabajo Anual y Cronograma de Actividades de la Dirección de Auditoría, en el inciso D; Departamento de Auditoría de Gestión, Punto N° 12 Supervisión a las distintas dependencias aprobado por Resolución J.E.M./D.A./S.G. N° 246/2024.

### **Misión de la Dirección de Auditoría**

*La Dirección de Auditoría colabora en forma, independiente, objetiva y en calidad de asesora, con que se alcancen los objetivos Institucionales, mediante la práctica de un enfoque sistemático, profesional para evaluar y mejorar la efectividad de la administración del riesgo, del control como así también de los procesos del Jurado de Enjuiciamiento de Magistrados para proporcionar a la ciudadanía una garantía razonable de que la actuación de la administración se ejecute conforme al marco legal, técnico y a las mejores prácticas de los cargos respectivos.*

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para saludarla muy respetuosamente.



*[Firma manuscrita]*  
**Lic. Arianne Pane**  
Dirección de Auditoría  
JEM



*Visión: Ser una institución confiable y reconocida por la aplicación de procesos transparentes, objetivos e imparciales en el cumplimiento de su rol constitucional, para el fortalecimiento del estado de derecho, en beneficio de la sociedad.*

SECRETARÍA GENERAL JEM

Nº..... Fojas: 31 (treinta y uno).

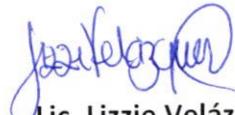
Fecha: 20/06/24 Hora: 12:45.

Recibido por:  Giselle Alonso

Misión: Órgano constitucional que juzga el desempeño de los Magistrados Judiciales, Agentes Fiscales y Defensores Públicos por la supuesta comisión de delitos o mal desempeño en el ejercicio de sus funciones, velando por la correcta administración de justicia, en tutela de los derechos de los ciudadanos

<b>INFORME D.A. N° 23/2024</b>	
<b>REFERENCIA:</b>	Informe de Auditoría realizado a la Oficina de Atención a la Ciudadanía dependiente de la Dirección de Gestión Interna.
<b>FECHA DE INICIO DE ELABORACIÓN:</b>	05 de junio de 2024.
<b>DEPENDENCIA:</b>	Oficina de Atención a la Ciudadanía dependiente de la Dirección de Gestión Interna.
<b>DIRECTIVOS RESPONSABLES:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Abg. María Gabriela Irún, Secretaría General.</li> <li>• Abg. Juan Escobar, Dirección de Gestión Interna.</li> </ul>
<b>DESTINATARIOS:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prof. Dra. Alicia Pucheta Vda. de Correa, Presidenta del Jurado de Enjuiciamiento de Magistrado</li> <li>• Abg. Gabriela Irún, Secretaría General.</li> <li>• Abg. Fernando Daniel Cabrera Méndez, Dirección General De Gabinete.</li> </ul>
<b>PROCESO:</b>	Control de cumplimiento de las funciones a través de la auditoría realizada en el marco de lo establecido en el Manual de Organización, Funciones y Perfiles vigente en la Institución.
<b>SUBPROCESO:</b>	Informe referente a la Auditoría realizada a la Oficina de Atención a la Ciudadanía dependiente de la Dirección de Gestión Interna.
<b>ACTIVIDAD:</b>	Verificar e informar, que todas las actividades correspondientes a la Oficina de Atención a la Ciudadanía, establecidas en el Manual de Organización, Funciones y Perfiles, según el organigrama vigente del Jurado de Enjuiciamiento de Magistrados, sean cumplidas correctamente, asimismo recopilar toda la información necesaria para el análisis de lo auditado.
<b>ASPECTOS GENERALES DEL PROCESO DE AUDITORÍA</b>	
<b>OBJETIVO GENERAL</b>	Evaluar el desempeño y la eficiencia de la Oficina de Atención a la Ciudadanía, determinar el grado de satisfacción de los ciudadanos con los servicios recibidos referente a la gestión, tramitación y funcionamiento del área.
<b>ALCANCE DE TRABAJO</b>	<p>El alcance del presente Informe comprende el control de cumplimiento de las funciones establecidas para la Oficina de Atención a la Ciudadanía, de acuerdo a lo establecido en el Manual de Organización, Funciones y Perfiles vigente en la Institución, utilizando las normas técnicas de auditoría.</p> <p>La presente auditoría se realizó el día viernes 05 de junio del 2024, las documentaciones y opiniones proveídas al Equipo Auditor, son de exclusiva responsabilidad de los funcionarios intervinientes al momento de la auditoría en la ejecución de las operaciones examinadas.</p> <p>Los documentos comprobatorios de las observaciones de la presente auditoría están incluidos en los Papeles de Trabajos, que obran en los archivos de la Dirección de Auditoría.</p>
<b>METODOLOGÍA</b>	El presente informe fue realizado utilizando Técnicas de Auditoría y a lo establecido por el Manual de Organización, Funciones y Perfiles vigente del Jurado de Enjuiciamiento de Magistrados, aprobado por Resolución J.E.M./D.G.G./S.G. N° 100/2022 y el Plan de Trabajo Anual y Cronograma de Actividades de la Dirección de Auditoría, aprobado por Resolución J.E.M./D.A./S.G. N° 246/2024.

  
**Lic. Fredy Vázquez**  
 Auditor Junior

  
**Lic. Lizzie Velázquez**  
 Encargada del Departamento de Auditoría de Gestión

  
**Lic. Arianne Pane Sosa**  
 Directora  
 Dirección de Auditoría



## ASPECTOS GENERALES DEL PROCESO DE AUDITORÍA

### CONCLUSIÓN GENERAL

- **Jefe de Departamento de Atención a la Ciudadanía:** Abg. Javier Antonio Martínez
- **Funcionarios asignados en el departamento y distribución de los trabajos.**

El Departamento a la fecha de la auditoría cuenta con 2 (dos funcionarios permanentes), El Abg. Javier Antonio Martínez y el Abg. Wladimir Bazán.

El Encargado del Departamento de Atención a la Ciudadanía, manifiesta que se dividen el trabajo en el llenado del formulario de solicitud de creación de usuarios, del mismo modo acompañan con las dudas de los ciudadanos, dudas que surgen de la Ley N° 6814/21 del JEM, como así también en referencia al sistema de gestión electrónica de expedientes del JEM, se dividen el trabajo en responder en forma presencial o telefónica los requisitos de admisibilidad de las acusaciones particulares y a explicaciones sucinta del Art. 19 de la reglamentación de la ley en cuanto a la acreditación de solvencia económica o su dispensa, del mismo modo, ambos se dividen en la atención telefónica y whatsapp cuyo número es el +59521 443 389.

- **Funcionarios presentes en el Departamento al momento de la Auditoría:** El Abg. Javier Antonio Martínez y el Abg. Wladimir Bazán.

- **Funcionarios que administran el portal y sistemas electrónicos. Informe.**

Manifiesta que, en cuanto al portal de expedientes electrónicos no administran, pero si el uso del correo electrónico habilitado para la atención "atencionciudadana@jem.gov.py".

Evidencia: Se anexa 1(una) foja del print de pantalla del portal del correo electrónico.

- **Registro de cantidad de personas atendidas de las personas que requieren asistencia. Metodología aplicada.**

El Jefe de Departamento manifiesta que, se recibe las consultas, se da asistencia a los mismos y se registra la nómina de personas que asisten mensualmente y dicho registro se remite por sistema de memos y por correo electrónico a la Dirección de Gestión Interna con copia a la Secretaría General.

Evidencia: Se adjunta copias de un informe mensual de atenciones y encuestas realizadas detalladas en planilla totalizando 5 (cinco) fojas.

- **Como se promueve la participación en el control de la gestión pública a iniciativas del ciudadano. Metodología.**

Al respecto, el Encargado del Departamento menciona que se promueve a través del llenado de encuestas de satisfacción, canalizada por Secretaría General por medio de la Dirección General de Gabinete en conjunto con la Presidencia, a fin de dar respuesta al informe de rendición de cuentas al ciudadano.

Evidencia: Se adjunta copias de encuestas completadas conteniendo 13 (trece) fojas.

- **En referencia al Plan de Mejoramiento 2023; el progreso del proyecto para la Oficina de Atención a la Ciudadanía en cada Circunscripción Departamental para facilidad de trámites y creación de usuario.**

Manifiesta que, por lo general únicamente a través de un memorándum a la Dirección de Gestión Interna están puestas las recomendaciones de cómo debe funcionar y que debe tener la oficina o proyecto de habilitación.

Evidencia: Se adjunta Memorándum N° 16/2024 de referencia: Proyecto de habilitación O.A.C. conteniendo 2 (dos) fojas.

  
**Lic. Fredy Vázquez**  
Auditor Junior

  
**Lic. Lizzie Velázquez**  
Encargada del Departamento  
de Auditoría de Gestión

  
**Lic. Arianné Pane Sosa**  
Directora  
Dirección de Auditoría



### ASPECTOS GENERALES DEL PROCESO DE AUDITORÍA

• **Cantidad de correos institucionales y líneas telefónicas habilitadas para consultas ciudadanas. Respuestas de consultas e informe de trabajo.**

Actualmente cuentan con un correo electrónico institucional [atencionciudadana@jem.gov.py](mailto:atencionciudadana@jem.gov.py) y una línea telefónica +59521 443 389 de uso para llamadas normales y whatsapp respectivamente, generalmente las consultas son respondidas por whatsapp y se presenta informes a la dirección dependiente.

Evidencia: Se anexa print de pantalla de whatsapp de las respuestas a las consultas de la ciudadanía.

• **Lapso de tiempo para dar respuestas a las consultas ciudadanas.**

Al respecto, menciona que las consultas ingresadas son respondidas en el día.

• **Capacitaciones para una mejor atención a la ciudadanía. Solicitudes realizadas.**

Las capacitaciones las realizan una vez por año, lo correspondiente al periodo 2024 aún no han sido solicitado.

• **Existencia de un control estadístico de los informes y documentos antes de subir al portal web.**

Menciona que la Oficina de Atención a la Ciudadanía, cuenta con un informe de las consultas que realiza la ciudadanía detallado con nombres y apellidos, matrícula del abogado, teléfono, tipo de consulta, forma de consulta, fecha y otros.

Evidencia: Se anexa 3 (tres) copias de la planilla de encuestas realizadas parte del informe mensual remitido.

• **Lugar de guarda de archivos impresos.**

Manifiesta, que todos los documentos físicos se guardan en carpetas archivadoras en los escritorios de la oficina por el bajo volumen de los documentos manejados, por lo general solo cuentan con papeles de encuestas, la mayoría de las respuestas es manejado y respondido por vía telefónica.

• **Disponibilidad de infraestructura física, mobiliaria, informática, útiles y funcionarios acordes para el funcionamiento integral del departamento.**

El Encargado de la Oficina de Atención a la Ciudadanía, menciona que cuenta con todo lo necesario en referencia a mobiliarios, informática y útiles, manifiesta que hay déficit en contar con una oficina propia con espacio acorde a las actividades, esto es debido a que la oficina es compartida con la sala de espera de la institución y en días de mucha cantidad de personas con citas trazadas con miembros se dificultan los trabajos además de salvaguardar la confidencialidad de las informaciones manejadas y no queda espacio físico para las labores que simple y llanamente vienen realizando el departamento.

• **Procedimientos aprobados de conformidad a la Norma de Requisitos Mínimos (MECIP).**

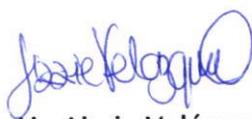
Manifiesta, que tienen procedimientos aprobados según Resolución N° 638/2022.

Evidencia: Se adjunta 4 (cuatro) copias de la resolución y procedimientos del Departamento de Atención a la Ciudadanía.

• **Sugerencias de mejoras para el buen funcionamiento del departamento.**

Al respecto, expresa la necesidad de contar con una oficina propia con espacio apropiado, dado que es compartida con la sala de espera de la institución.

  
Lic. Fredy Vázquez  
Auditor Junior

  
Lic. Lizzie Velázquez  
Encargada del Departamento  
de Auditoría de Gestión

  
Lic. Arianne Pane Sosa  
Directora  
Dirección de Auditoría

Página 3 de 4

*Visión: Ser una institución confiable y reconocida por la aplicación de procesos transparentes, objetivos e imparciales en el cumplimiento de su rol constitucional, para el fortalecimiento del estado de derecho, en beneficio de la sociedad.*

**Esta Dirección de Auditoría recomienda:**

- 1) Que, si bien es cierto el edificio no cuenta con mucha disponibilidad de espacio físico, sería de mucha importancia diligenciar un espacio físico para la privacidad, en referencia a que dicho Departamento actualmente se encuentra compartiendo el mismo espacio físico con la Sala de Espera de la Institución.
- 2) Que, la Dirección de Gestión Interna teniendo a cargo a la Oficina de Atención a la Ciudadanía, solicite a la Dirección de Planificación y Desarrollo, el reenvío de la viabilidad del Proyecto de Habilitación de la Oficina en el Interior del País, a los efectos de poner la misma a conocimiento de la Máxima Autoridad Institucional actual.

Elaborado por:  
Fecha: 05/06/2024.

Lic. Fredy M. Vázquez  
Dirección de Auditoría  
J.E.M.  
Lic. Fredy Manuel Vázquez Yrepa, Auditor Junior.

Revisado por:  
Fecha: 20/06/2024.



Lic. Lizzie Velázquez  
Encargado del Departamento de Auditoría de Gestión  
J.E.M.  
Lic. Lizzie Velázquez Cámeron, Encargada del Departamento de Auditoría de Gestión.

Autorizado por:  
Fecha: 20/06/2024.

Lic. Arienne Pane  
Dirección de Auditoría  
J.E.M.  
Lic. Arienne Sofía Pane Sosa, Directora de la Dirección de Auditoría