

	INFORME D.A N° 17/2.026.	Emisión: Abril 2.026.
		N° de Auditoría de Gestión: 01.
		Directora a cargo: Lic. Arianne Pane Sosa, Directora de la Dirección de Auditoría.
		Equipo Auditor: Lic. Lizzie Velázquez, Encargada del Departamento de Auditoría de Gestión. Abg. Rosa González, Auditora. Sra. Melissa Maldonado, Auditora.

INFORME DE AUDITORÍA AL DEPARTAMENTO DE MESA DE ENTRADA INSTITUCIONAL.

FECHA DE INICIO DE LA AUDITORÍA	27 de marzo de 2.026, según Memorándum D.A N° 97/2.026, remitido a Secretaría General y con copia a la Dirección de Gestión Interna.
DIRECTIVOS RESPONSABLES:	<ul style="list-style-type: none"> • Abg. María Gabriela Irún, Secretaría General. • Abg. Widilfo Arévalo Acevedo, Dirección de Gestión Interna. • Abg. Celso Rejala, Encargado del Departamento de Mesa de Entrada Institucional.
DESTINATARIOS:	<ul style="list-style-type: none"> • Prof. Dra. Alicia Pucheta Vda. de Correa, Presidenta del Jurado de Enjuiciamiento de Magistrados. • Abg. María Gabriela Irún, Secretaría General.

DOCUMENTO DE REFERENCIA	Se utilizaron técnicas de auditoría y procedimientos establecidos 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° 125/2026.
--------------------------------	--

1. ASPECTOS GENERALES DEL PROCESO DE AUDITORÍA

OBJETIVO GENERAL
Identificar las actividades que realizará el Equipo Auditor, en el marco de las competencias y roles que le han sido asignados, generando un valor agregado a la gestión de la Máxima Autoridad Institucional, a través del mejoramiento continuo de los procesos de controles internos.
OBJETIVO ESPECIFICO
La presente auditoría tuvo como objetivo evaluar el desempeño y eficiencia del Departamento de Mesa de Entrada Institucional, en la gestión y tramitación de documentos, con el fin de identificar oportunidades de mejoras, asegurar el cumplimiento de los procedimientos establecidos y garantizar la satisfacción de la ciudadanía.
ALCANCE DE TRABAJO
El alcance del presente Informe comprende el control de cumplimiento de las funciones establecidas para el Departamento de Mesa de Entrada Institucional, de acuerdo a lo establecido en el Manual de Cargos y Funciones vigente en la Institución, utilizando las normas técnicas de auditoría. La presente auditoría inició el día viernes 27 de marzo y culminó el día lunes 06 de abril de 2.026, 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, por lo cual podrían existir otros aspectos no observados. Los documentos comprobatorios de la presente auditoría se encuentran conformados por 33 (treinta y tres) fojas el cual forma parte de los Papeles de Trabajo, así como también expresar que los archivos obran en la Dirección de Auditoría.

Melissa Maldonado
Dirección de Auditoría
J.E.M.

Abg. Rosa Ma. González
Dirección de Auditoría
J.E.M.

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

Lic. Arianne Pane
Directora de Auditoría
J.E.M.


Página 1 de 6

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.

14 de Mayo esq. Oliva - Ed. El Ciervo
www.jem.gov.py

Tel: (595 21) 442662
Asunción - Paraguay



	INFORME D.A N° 17/2.026.	Emisión: Abril 2.026.
		N° de Auditoría de Gestión: 01.

1. DATOS GENERALES DEL DEPARTAMENTO

1.1 Indique el nombre completo, cargo y C.I. del responsable actual del Departamento de Mesa de Entrada Institucional.

El Encargado del Departamento de Mesa de Entrada Institucional es el funcionario permanente Abg. Celso Rejala con C.I N° 2.174.163, el cual ocupa el cargo hace 06 (seis) años.

Evidencia: Resolución J.E.M/D.G.T.H/S.G N° 108/2.022 "Por la cual se designa a funcionarios del Jurado de Enjuiciamiento de Magistrados, conforme a la estructura orgánica Institucional vigente". (Fojas 01 al 02). Esta evidencia se encuentra registrada y resguardada en los archivos de la Dirección de Auditoría, como parte del Informe D.A N° 30/2.025.

1.2 Detalle la nómina actual de funcionarios asignados al Departamento:

- Funcionaria permanente Lorena Soledad Servín Jara con C.I N° 4.952.814.
- Funcionaria Contratada Scheyla Araceli Ortiz Pastore con C.I N° 4.194.522.
- Funcionaria Contratada Ada Romina Báez Riquelme con CI N° 4.801.742.

Evidencias: Resolución J.E.M/D.G.T.H/S.G N° 148/2.026 y 149/2.026 "Por la cual se aprueban los contratos de prestación de servicios profesionales suscritos por el Jurado de Enjuiciamiento de Magistrados de fecha 08 de abril de 2.026". (Fojas 01 al 12).

2. ORGANIZACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE FUNCIONES.

2.1- Evalúe y describa si la distribución y las tareas actuales permite dar cumplimiento oportuno y eficiente a las funciones asignadas a la fecha.

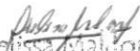
De acuerdo con lo manifestado por el Encargado del Departamento, la distribución actual de funciones y tareas permite, en términos generales, dar cumplimiento oportuno y eficiente a las actividades asignadas. Asimismo, se señala que el personal cuenta con conocimientos jurídicos básicos, considerados suficientes para el desarrollo de las funciones operativas del departamento.


3. RECEPCIÓN Y CONTROL DOCUMENTAL

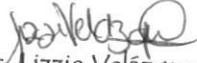
3.1 Describa el procedimiento aplicado desde la recepción de documentos hasta su derivación:


¿Se registró alguna variación en relación a la Auditoría anterior? – Describir.

De acuerdo con lo informado por el encargado del departamento, no se han registrado variaciones en el procedimiento respecto a la auditoría anterior, manteniéndose la misma metodología de trabajo. En ese sentido, se indicó que la totalidad de los documentos recepcionados son registrados en el sistema de gestión electrónica de documentos, el cual genera automáticamente el número de ingreso, así como la fecha y hora de recepción. Asimismo, observamos que los acuses de recibo y comprobantes de ingresos son conservados en formato físico, siendo archivados en biblioratos organizados correlativamente conforme a la numeración asignada por mesa de entrada.

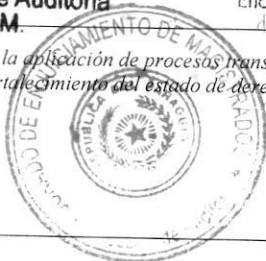

Melissa Malonado
Dirección de Auditoría
J.E.M.



Abg. Rosa Ma. González
Dirección de Auditoría
J.E.M.


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


Lic. Ariana Pane
Dirección de Auditoría
Página 2 de 6

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.



	INFORME D.A N° 17/2.026.	Emisión: Abril 2.026.
		N° de Auditoría de Gestión: 01.

3.2 Indique qué acciones se realizan cuando un documento no cumple con los requisitos mínimos establecidos.

De acuerdo con lo manifestado por el Encargado del Departamento, cuando un documento no cumple con los requisitos mínimos establecidos, el mismo es devuelto a la persona que realiza la entrega. En estos casos, se orienta al usuario sobre la forma correcta de presentación, indicando los requisitos que deben ser subsanados para su posterior ingreso.

3.3 Identifique los principales riesgos operativos del proceso de recepción documental y las medidas de controles aplicados.

De acuerdo con lo manifestado por el Encargado del Departamento, uno de los principales riesgos operativos en el proceso de recepción documental es la eventual falla del sistema de gestión electrónica. Como medida de control ante dicha situación, se procede a la recepción de los documentos en formato físico, dejando constancia de su ingreso mediante cargo.

4. REGISTRO Y TRAZABILIDAD DE DOCUMENTOS

4.1 Explique el método de registro de los documentos recepcionados:

Según lo informado por el Encargado del Departamento, el método de registro de los documentos recepcionados se mantiene conforme al procedimiento utilizado en años anteriores, en cumplimiento de lo establecido por la Resolución J.E.M/D.G.G/S.G N° 383 de fecha 23 de junio de 2.023. Este proceso de control contempla la verificación de aspectos esenciales de cada documento, incluyendo: foliatura, firma del remitente y verificación del destinatario.

Evidencia: Resolución J.E.M/D.G.G/S.G N° 383 de fecha 23 de junio de 2.023, política de gestión y control de documentos del JEM (versión I), (Fojas 01 al 02). Acuse de recibo de mesa de entrada N° 727-2.025, print de pantalla del archivo de los documentos (Fojas 01 al 02). Esta evidencia se encuentra registrada y resguardada en los archivos de la Dirección de Auditoría, como parte del Informe D.A N° 30/2.025.

4.2 ¿En cuanto a la garantía de la trazabilidad del documento desde su ingreso hasta su destino final? Se cuenta con evidencias?

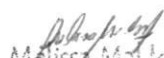
De acuerdo con lo informado por el Encargado del Departamento, se garantiza la trazabilidad de los documentos desde su ingreso hasta su destino final mediante el escaneo de aquellos de carácter administrativo y judicial, con excepción de los documentos que son incorporados directamente al expediente electrónico. Como evidencia del proceso de trazabilidad, se cuentan los registros generados por el sistema de gestión electrónica y los archivos digitalizados, los cuales permiten verificar el control y seguimiento de cada documento recepcionado.

Evidencia: Print de pantalla del sistema de recepción de documentos administrativos y jurídicos (Foja 01 y 02).

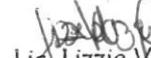
5. DIGITALIZACIÓN Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN


5.1 Describa los criterios utilizados para la digitalización de documentos.

El Encargado del Departamento nos menciona que, todos tienen acceso al sistema del expediente electrónico, y que todos sus funcionarios se encuentran capacitados para utilizar. La responsabilidad sobre la digitalización de


Melisa Maldonado
Dirección de Auditoría
J.E.M.


Abg. Rosa Ma. González
Dirección de Auditoría
J.E.M.


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


Lic. Aníbal Pane
Dirección de Auditoría
J.E.M.

Página 3 de 6


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.

14 de Mayo esq. Oliva - Ed. El Ciervo
www.jem.gov.py



Tel: (595 21) 442662
Asunción - Paraguay

SECRETARÍA GENERAL JEM

	INFORME D.A N° 17/2.026.	Emisión: Abril 2.026.
		N° de Auditoría de Gestión: 01.

Documentos es compartida, ya que el acceso al sistema está habilitado mediante usuarios asignados por Resolución. Se menciona como excepción a la funcionaria Sheila Ortiz, quien no dispone de usuario propio. Asimismo, indica que se procede a la digitalización de aquellos documentos que no están relacionados con causas tramitadas ante el Jurado de Enjuiciamiento de Magistrados.

5.2 Indique cómo y dónde se almacenan los archivos digitales, y los archivos físicos y qué medidas de seguridad se aplican para la conservación de ambos archivos.

El encargado del departamento informa que los archivos digitales son respaldados mensualmente en dispositivos de almacenamiento (discos), los cuales son remitidos al departamento de archivo dependiente de la Secretaría General para su resguardo. En cuanto a los archivos físicos, estos se encuentran organizados en biblioratos diferenciados por tipo de gestión (administrativo y jurídico), donde se archiva la copia de acuse de recibo.

Evidencia: Print de pantalla del sistema de recepción de documentos administrativos y jurídicos (Foja 01 y 02). Recepción de documentos en forma física, con el cargo tanto administrativo como jurídico (Foja 01 y 02).

5.3 Identifique riesgos asociados a la digitalización y las acciones implementadas para mitigarlos.

El encargado del departamento identifica como principal riesgo asociado a la digitalización la eventual indisponibilidad o falla del sistema de gestión electrónica, lo que podría afectar la recepción y registro de los documentos.

Como medida de mitigación, se establece un procedimiento alternativo consistente en la recepción de documentos en formato físico, dejando constancia mediante cargo de recepción manual. Posteriormente, una vez restablecido el sistema, se procede a la carga y actualización de la información en el sistema de expediente electrónico.

Evidencia: Mesa de entrada N° 326/26 de fecha 09/04/2.026, administrativo. (Fojas 01 al 02). Mesa de entrada N° 314/26 de fecha 07/04/2.026 jurídica. (Foja 01 al 02).

6. ARCHIVO FÍSICO Y ELECTRÓNICO

6.1 Explique la política de conservación documental aplicada por el Departamento.


El Encargado del Departamento informa que la política de conservación documental aplicada es de carácter indefinido, considerando que frecuentemente se requieren documentos de períodos anteriores, especialmente para la verificación de acuses de recibo.

En ese sentido, se mantiene el resguardo tanto de documentación de años anteriores como reciente, la cual se organiza en biblioratos para su conservación física. Asimismo, se señala que el departamento dispone de espacio suficiente para el almacenamiento de dicha documentación.


7. PROCEDIMIENTOS Y NORMATIVA (MECIP)

7.1 Indique si el Departamento cuenta con procedimientos aprobados conforme al MECIP.

El Encargado nos menciona que, siguen con los mismos procedimientos aprobados por Resolución J.E.M/D.G.G/S.G N° 648/2.024, por la cual se aprueba el diseño implementación de modelo de gestión por procesos, procedimientos, riesgos y controles de la secretaría general del Jurado de Enjuiciamiento de Magistrados, de fecha 12 de diciembre de 2.024.


Melissa Maldonado
Dirección de Auditoría
J.E.M.

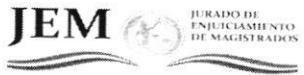

Abg. Rosa Ma. Gonzalez
Dirección de Auditoría
J.E.M.


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


Lic. Ariadne Pane
Dirección de Auditoría
J.E.M.

Página 4 de 6



	INFORME D.A N° 17/2.026.	Emisión: Abril 2.026.
		N° de Auditoría de Gestión: 01.

7.2 Describa cómo se asegura que los procedimientos vigentes sean conocidos y aplicados por el funcionario.

El Encargado del Departamento manifiesta que los funcionarios conocen los procedimientos vigentes, en función a la distribución de tareas asignadas a cada uno. Asimismo, señala que la aplicación de dichos procedimientos se respalda mediante el registro de las actividades en el sistema, el cual permite visualizar diariamente la totalidad de los documentos recepcionados.

8. COMPETENCIAS Y PERFIL DEL PERSONAL

8.1 Evalúe si el perfil del funcionario asignado es adecuado para las funciones desempeñadas.

El Encargado del Departamento manifiesta que los funcionarios asignados cuentan con las capacidades necesarias para el desempeño de sus funciones, destacando su experiencia en el manejo del sistema y en la gestión de documentación. Asimismo, resalta la importancia de las habilidades interpersonales, especialmente en la atención a usuarios, lo cual considera adecuado para el tipo de funciones que realizan.

8.2 En caso de necesidades de capacitación indique lo correspondiente.

El Encargado del Departamento identifica la necesidad de fortalecer las competencias del funcionario mediante capacitaciones en herramientas informáticas, específicamente en el uso de hojas de cálculo (Excel).

9. ACCESO Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

9.1 Detalle los usuarios habilitados para la carga y acceso a la información digital procesada.

El Encargado del Departamento informa que el acceso para la carga y consulta de la información digital en el sistema de gestión electrónica se encuentra restringido a usuarios habilitados mediante resolución. En ese sentido, señala que él, junto con las funcionarias Ada Romina Báez y Lorena Servín, cuenta con Resolución autorizadas para operar en el sistema.

10. INFRAESTRUCTURA Y RECURSOS

10.1 Identifique necesidades mobiliarias e informáticas, indicando cantidad, impacto operativo y gestiones realizadas.

El Encargado del Departamento identifica necesidades de infraestructura y mobiliario, señalando la falta de dos sillas giratorias y la necesidad de pintar las paredes de la oficina, dado que se trata de un espacio de atención al público. La carencia de mobiliario adecuado y el estado del entorno físico pueden afectar la imagen Institucional.

Nos menciona que, mediante el Memorándum 03/2026, de fecha 11 de marzo de 2.026, se solicitó a la Dirección de Gestión Interna las refacciones necesarias; sin embargo, hasta la fecha no se ha recibido respuesta formal ni se han registrado gestiones adicionales.

Evidencia: Memorándum 03/2.026 a la Dirección de Gestión Interna de fecha 11 de marzo de 2.026 .Memorándum 18/2.025 a la Dirección de Gestión Interna de fecha 17 de junio de 2.025. (Fojas 01 al 02).

12. MEJORA CONTINUA

12.1 Desde la experiencia operativa del Departamento, identifique oportunidades de mejora.

Desde la experiencia operativa del departamento, el encargado identifica como oportunidad de mejora la implementación de una solución que minimice las fallas del sistema de gestión electrónica. Actualmente, la indisponibilidad del sistema dificulta la recepción y registro oportuno de los documentos, Generando demoras en la atención a los usuarios y afectando la eficiencia operativa del departamento.

Melissa Maljonado
Dirección de Auditoría

Abg. Rosa Ma. Gonzalez
Dirección de Auditoría

Lic. Lizzie Velázquez
Encargado del Departamento

Lic. Oriente Pane
Dirección de Auditoría
Página 5 de 6

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

14 de Mayo esq. Oliva - Ed. El Ciervo
www.jem.gov.py



Tel: (595 21) 442662
Asunción - Paraguay

	INFORME D.A N° 17/2.026.	Emisión: Abril 2.026.
		N° de Auditoría de Gestión: 01.

Adicionalmente, el encargado señala que se elaboran informes estadísticos mensuales para el conteo de documentos ingresados, tanto jurídicos como administrativos.

Evidencia: Informe N° 244/2.025 a la Secretaría General de fecha 30 de diciembre de 2.025. Print de pantalla de gráfico de documentos ingresados por día. (Fojas 01 al 03).

RECOMENDACIONES FINALES DE LA AUDITORÍA AL DEPARTAMENTO.

- 1) Se recomienda a la Dirección de Gestión Interna realizar el seguimiento al Memorandum 03/2026, para asegurar un entorno adecuado y proyectar una imagen institucional acorde a la atención al público en cuanto a las necesidades mencionadas en el mismo.
- 2) Se recomienda a la Dirección de Gestión Interna gestionar todos los mecanismos necesarios de contingencia a fin de evitar las fallas del sistema de gestión electrónica, que una vez solucionado mejorará la atención al usuario y garantizará la seguridad y conservación de la documentación física y digital del departamento.
- 3) Se recomienda realizar las gestiones para planificar capacitaciones periódicas en herramientas informáticas como Excel.

Elaborado por: Fecha: 07/04/2.026	 Abg. Rosa Ma. Gonzalez Dirección de Auditoría JEM Abg. Rosa Gonzalez, Auditora.	 Sra. Melissa Maldonado, Auditora.
Revisado por: Fecha: 08/04/2.026.	 Lic. Lizzie Velazquez Encargado del Departamento Lic. Lizzie Velazquez, Encargada del Departamento de Auditoría de Gestión JEM.	
Autorizado por: Fecha: 09/04/2.026	 Lic. Arianne Pane Dirección de Auditoría JEM. Lic. Arianne Pane Sosa, Directora de la Dirección de Auditoría.	

