



MISIÓN: REAFIRMAR EL COMPROMISO INSTITUCIONAL DE PROMOVER, PROTEGER Y DEFENDER LOS DERECHOS HUMANOS

## RESOLUCIÓN D.P. D.G.A.F N°387.1/2024

### “POR LA CUAL SE APRUEBA LA METODOLOGIA PARA ABORDAR LA GESTIÓN DE RIESGOS Y EL MAPA DE RIESGOS DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO”

Asunción, 16 de diciembre de 2024.

**VISTO:** Las funciones y atribuciones del Defensor del Pueblo previstas en la Constitución Nacional y la Ley N° 631/95 “Orgánica de la Defensoría del Pueblo”; y la necesidad de cumplir con las recomendaciones de la Contraloría General de la República, y;

#### CONSIDERANDO:

**Que,** la Defensoría del Pueblo ha tomado el compromiso de implementar las Normas de Requisitos Mínimos, en coherencia con los objetivos estratégicos y en cumplimiento de la Resolución de la Contraloría General de la República N°: 377/15, “Por la cual se adopta la norma de requisitos mínimos para un Sistema de Control Interno del Modelo Estándar de Control Interno para Instituciones Públicas del Paraguay - MECIP : 2015”.

**Que,** la Resolución CGR N° 147/2019 "Por la cual se aprueba la Matriz de Evaluación por Niveles de Madurez, a ser utilizada en el marco del Sistema de Control Interno del Modelo de Control Interno para Instituciones Públicas del Paraguay – MECIP 2015".

**Que,** el objetivo de la presente resolución es identificar, valorar y definir los controles de los Riesgos para reducir los obstáculos que impiden la consecución de los objetivos estratégicos de la Defensoría del Pueblo.

**Que,** el Defensor del Pueblo tiene la atribución de adoptar las medidas administrativas necesarias para el mejor cumplimiento de los fines institucionales.

**POR TANTO,** el Defensor del Pueblo en uso de sus atribuciones establecidas en la Ley N° 631/95 “Orgánica de la Defensoría del Pueblo”.

#### RESUELVE:

**Artículo 1°.** **APROBAR,** la Metodología para abordar la gestión de Riesgos y el Mapa de Riesgos de la Defensoría del Pueblo que se anexa a la presente resolución y forma parte de ella.

**Artículo 2°.** **COMUNICAR,** a quienes corresponda y cumplido, archivar.

RAFAEL LUIS AVILA MACKE  
Abg. Mag. RAFAEL LUIS AVILA MACKE  
Defensor del Pueblo

Firmado digitalmente por RAFAEL LUIS AVILA MACKE



Código: MAR-VER 01

MATRIZ DE RIESGOS  
DEFENSORIA DEL PUEBLO

MACROPROCESO: GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA  
PROCESO: GESTION PRESUPUESTARIA

I) IDENTIFICACION			II) ANALISIS			III) MITIGACION				
RIESGO	DESCRIPCION	CONSECUENCIA	O	G	I (I = O x G)	EVALUACION	RESPONSABLE	PERIODICIDAD DEL CONTROL	TIPO DE CONTROL	INDICADOR DE RIESGO
Demora en la aprobación de las solicitudes de modificaciones presupuestarias	Tardanza en el cumplimiento de los tramites	No cumplimiento de los plazos, demora en el cumplimiento de los objetivos trazados	Bajo (1)	Medio (3)	3	RIESGO BAJO	DGAF Dirección de Presupuesto	Anual	Preventivo	% de solicitudes realizadas oportunamente
Demora en el Control de ejecución presupuestaria de los ingresos	Tardanza en el cumplimiento de los tramites	No cumplimiento de los plazos, demora en el cumplimiento de los objetivos trazados, deficiencia en la elaboración de los informes	Bajo (1)	Bajo (1)	1	RIESGO BAJO	DGAF Dirección de Presupuesto	Anual	Preventivo	% de controles realizados oportunamente
Demora en la imputación preventiva – imputación del compromiso	Tardanza en el cumplimiento de los tramites	No cumplimiento de los plazos, demora en el cumplimiento de los objetivos trazados, deficiencia en la elaboración de los informes	Bajo (1)	Bajo (1)	1	RIESGO BAJO	DGAF Dirección de Presupuesto	Anual	Preventivo	% de trabajos realizados oportunamente

Abg. Rafael Luis Avila Macke  
Defensor del Pueblo

Ing. Diana Fernández  
Directora de la U.O.C.  
Defensoría del Pueblo

Mauricio Bolón  
Director Administrativo  
Defensoría del Pueblo

Miguel Martínez Cantero  
Director de Planificación  
Defensoría del Pueblo

Lic. Rebeca Miranda C.  
Dra. Gal. Administración y Finanzas  
Defensoría del Pueblo

Abg. Mag. Aniza Amambay González Q.  
Secretaría General  
Defensoría del Pueblo

Abg. María Paz Alcaraz  
Directora General de Operaciones  
Defensoría del Pueblo



Código: MARI-VER 01

MATRIZ DE RIESGOS  
DEFENSORIA DEL PUEBLO

MACROPROCESO: GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA  
PROCESO: GESTION ADMINISTRATIVA

I) IDENTIFICACION		II) ANALISIS				III) MITIGACION				
RIESGO	DESCRIPCION	CONSECUENCIA	O	G	I	EVALUACION	RESPONSABLE	PERIODICIDAD DEL CONTROL	TIPO DE CONTROL	INDICADOR DE RIESGO
<b>En Administración de Contratos</b> Equivocaciones en la ejecución del contrato por equivocación en la carga de datos	Errores en la ejecución del contrato por equivocación en la carga de datos que pueden darse por sobre carga de trabajo, falta de recursos humanos etc.	Errores o debilidades en los contratos que resultan en registros monitoreo de los contratos en ejecución.	Medio (3)	Medio (3)	9	RIESGO MEDIO	DGAF Dirección Administrativa	Semestral	Preventivo	Cantidad de documentación presentada y verificada
<b>En Administración y mantenimiento de la flota de vehículos</b> Retraso en la realización de traslados	Falta de control sobre el estado de los vehículos, averías imprevistas, pedidos realizados, sobrepasando la capacidad de respuesta	Demora en la provisión o autorización de los vehículos para transporte conforme a las necesidades de la institución.	Medio (3)	Bajo (1)	3	RIESGO BAJO	DGAF Dirección Administrativa	Semestral	Preventivo	Cantidad de ordenes de trabajo diligenciadas oportunamente.
<b>Servicios Generales</b> Incumplimiento de servicios solicitados	Es un riesgo que suele ocurrir por la falta de recursos humanos, así como a la sobrecarga de trabajo de las personas que cumplen funciones de servicios generales.	Puede darse una imposibilidad de cumplir con los trabajos asignados en tiempo y forma	Medio (3)	Medio (3)	9	RIESGO MEDIO	DGAF Dirección Administrativa	Annual	Correctivo	Cantidad de trabajos asignados oportunamente
<b>Administración de Insumos</b> Stock insuficiente de mercaderías	Falta de recursos para la compra de lo necesario para dar abasto a todas las solicitudes de las distintas sedes de la Defensoría del Pueblo	Las distintas sedes de la D.P. pueden carecer de los mínimos recursos para cumplir sus trabajos con eficiencia	Medio (3)	Medio (3)	9	RIESGO MEDIO	DGAF Dirección Administrativa	Annual	Preventivo	% de solicitudes de insumos solicitados vs solicitudes entregadas.

Abg. Mag. Rafael...

Ing. Diana Fernandez  
Directora de la U.O.C.  
Defensoría del Pueblo

Mauricio Rolón  
Director Administrativo  
Defensoría del Pueblo

Lic. Miguel Martínez Cantero  
Director de Planificación  
Defensoría del Pueblo

Lic. Rebeca Miranda C.  
Dra. Gral. Administración y Finanzas  
Defensoría del Pueblo

Abg. Mag. Ania Amambay Cortáez  
Secretaría General  
Defensoría del Pueblo

Abg. María Paz Alcaraz  
Directora General de Operaciones  
Defensoría del Pueblo



Código: MARL-VER 01

MATRIZ DE RIESGOS  
DEFENSORIA DEL PUEBLO

MACROPROCESO: GESTION DEL TALENTO HUMANO  
PROCESO: ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO.

I) IDENTIFICACION			II) ANALISIS			III) MITIGACION				
RIESGO	DESCRIPCION	CONSECUENCIA	O	G	I	EVALUACION	RESPONSABLE	PERIODICIDAD DEL CONTROL	TIPO DE CONTROL	INDICADOR DE RIESGO
Inducción y capacitación deficiente e insuficiente	Inadecuada formación de los funcionarios de la Entidad. Incluye el incumplimiento del Plan de Capacitación	1. Deficiencias de los procesos 2. Baja calidad de los productos y/o servicios 3. Incumplimiento de objetivos institucionales	Medio (3)	Medio (3)	9	Riesgo Medio	Dirección de Gestión del Talento Humano DGAF	Anual	Preventivo	% de personas con resultados de evaluación de desempeño favorables Encuesta de satisfacción de las capacitaciones seguimiento plan de capacitaciones evaluación de la eficacia de las capacitaciones
Inducción insuficiente al personal nuevo	Inadecuada inducción general y específica a los nuevos funcionarios de la Entidad	1. Falta de información general sobre la (Misión, Visión, Historia, Políticas, etc) 2. Desconocimiento de las áreas de trabajo y de los compañeros con que tendrá contacto permanente en la realización de sus funciones.	Alto (5)	Medio (3)	15	Riesgo Alto	Dirección de Gestión del Talento Humano DGAF	Anual	Preventivo	Nº de items a enseñados y que consten en la Acta de Inducción / Nº de items a enseñar en el plan de capacitación
Incumplimiento del Plan de Capacitación	Inadecuada formación de los funcionarios de la Defensoría del Pueblo	Desactualización de los funcionarios en temáticas necesarias para la realización adecuada de sus funciones.	Medio (3)	Bajo (1)	3	Riesgo Bajo	Dirección de Gestión del Talento Humano DGAF	Anual	Preventivo	% de personas con resultados de evaluación de desempeño favorables Encuesta de satisfacción de las capacitaciones seguimiento plan de capacitación de la eficacia de las capacitaciones

Ing. Diana Fernández  
Directora de la U.O.C.  
Defensoría del Pueblo

Mauricio Bolón  
Director Administrativo  
Defensoría del Pueblo

Lic. Miguel Martínez Cantero  
Director de Planificación  
Defensoría del Pueblo

Lic. Rebeca Miranda C.  
Dir. Adj. Administración y Finanzas  
Defensoría del Pueblo

Ing. Mag. Ania Amambay González  
Secretaría General  
Defensoría del Pueblo

Abg. María Paz Alcaraz  
Directora General de Operaciones  
Defensoría del Pueblo



Código: MARI-VER 01

MATRIZ DE RIESGOS  
DEFENSORIA DEL PUEBLO

MACROPROCESO: CONDUCCION ESTRATEGICA

PROCESO: PLANEAMIENTO ESTRATEGICO

I) IDENTIFICACION			II) ANALISIS			III) MITIGACION				
RIESGO	DESCRIPCION	CONSECUENCIA	O	G	I	EVALUACION	RESPONSABLE	PERIODICIDAD DEL CONTROL	TIPO DE CONTROL	INDICADOR DE RIESGO
Demora en la formulación del Plan Estratégico Institucional	Implica una falta de coordinación en la elaboración de las estrategias y actividades para la formulación del PEI	Retraso en la formulación del PEI	Medio	Alto	15	Riesgo Alto	DGAF Dirección de Implementación del MECIP Dirección de Planificación	Anual	Correctivo	CERTIFICACION DEL NUEVO PEI
Demora en la formulación del Plan Operativo Institucional	Implica una falta de coordinación en la elaboración de las estrategias y actividades para la formulación del POI	Retraso en la formulación del PEI	Medio	Alto	15	Riesgo Alto	DGAF Dirección de Implementación del MECIP Dirección de Planificación	Anual	Preventivo	POI ELABORADO CONFORME A LAS NUEVAS DIRECTRICES DE GESTION

MACROPROCESO: CONDUCCION ESTRATEGICA

PROCESO: GESTION DE FORTALECIMIENTO DE MEJORES PRACTICAS

I) IDENTIFICACION			II) ANALISIS			III) MITIGACION				
RIESGO	DESCRIPCION	CONSECUENCIA	O	G	I	EVALUACION	RESPONSABLE	PERIODICIDAD DEL CONTROL	TIPO DE CONTROL	INDICADOR DE RIESGO
La falta de compromiso de la implementación del PEI/MECIP	Este riesgo consiste en la poca importancia que se da a la implementación del SCI, debido a una falsa percepción de que el modelo es complicado.	Poca capacitación, falta de comunicación, falta de equipamientos y herramientas y falta de recursos humanos técnicos disponibles.	ALTO (5)	MEDIO (3)	15	RIESGO ALTO	DGAF Dirección de Implementación del MECIP	ANUAL	CORRECTIVO	Evaluación del Nivel de Madurez del SCI

*Diana*  
Ing. Diana Fernandez  
Directora de la U.O.C.  
Defensoría del Pueblo

*Mauricio Bolón*  
Mauricio Bolón  
Director Administrativo  
Defensoría del Pueblo

*Miguel Martínez Cantero*  
Lic. Miguel Martínez Cantero  
Director de Planificación  
Defensoría del Pueblo

*Rebeca*  
Lic. Rebeca Miranda C.  
Dra. Gral. Administración y Finanzas  
Defensoría del Pueblo

*Ana Amambay González*  
Abg. Ana Amambay González C.  
Secretaría General  
Defensoría del Pueblo

*Maria Paz Alcaraz*  
Abg. María Paz Alcaraz  
Directora General de Operaciones  
Defensoría del Pueblo

Abg. María Paz Alcaraz  
Defensoría del Pueblo



Código: MARI-VER 01

MATRIZ DE RIESGOS  
DEFENSORIA DEL PUEBLO

MACROPROCESO: GESTION DE INFORMACION Y COMUNICACION

PROCESO: COMUNICACION INTERNA Y EXTERNA

PROCESO: TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCION

I) IDENTIFICACION			II) ANALISIS			III) MITIGACION				
RIESGO	DESCRIPCION	CONSECUENCIA	0	G	1	EVALUACION	RESPONSABLE	PERIODICIDAD DEL CONTROL	TIPO DE CONTROL	INDICADOR DE RIESGO
Demora en la gestión de la comunicación Interna y Externa de la Defensoría del Pueblo	Atraso en la actualización de la información	Poca visibilidad de las tareas realizadas por la DP	Medio 3	Medio 3	Medio 9	RIESGO MEDIO		ANUAL	PREVENTIVO	PERCEPCION DEL MANEJO DE LA INFORMACION
La ocurrencia de hechos de corrupción en el sector público que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales	Implica el análisis de aspectos internos y externos de la entidad, la identificación de riesgos de corrupción,	Pérdida de Reputación, Pérdida de Confianza, Desperdicio o mal uso de los Recursos, Efectos adversos sobre los funcionarios y sobre la Moral de la organización, en general.	BAJO 1	MEDIO 3	BAJO 3	RIESGO BAJO		ANUAL	PREVENTIVO	DENUNCIAS DEL PORTAL DE TRANSPARENCIA

Abg. Mag. **Roberto Luis Avila**  
Defensor del Pueblo  
**Ing. Diana Fernández**  
Directora de la U.O.C.  
Defensoría del Pueblo

**Mauricio Rolón**  
Director Administrativo  
Defensoría del Pueblo

**Lic. Miguel Martínez Cantero**  
Director de Planificación  
Defensoría del Pueblo

**Lic. Rebeca Miranda C.**  
Dir. Gral. Administración y Finanzas  
Defensoría del Pueblo

**Mag. Aniza Amador Contreras Q.**  
Secretaría General  
Defensoría del Pueblo

**Abg. María Paz Alcaraz**  
Directora General de Operaciones  
Defensoría del Pueblo



Código: MARL-VER 01

MATRIZ DE RIESGOS  
DEFENSORÍA DEL PUEBLO

MACROPROCESO: MISIONAL

PROCESO:

I) IDENTIFICACION		II) ANALISIS			III) MITIGACION					
RIESGO	DESCRIPCION	CONSECUENCIA	0 ALTO	3 MEDIO	9 ALTO	EVALUACION	RESPONSABLE	PERIODICIDAD DEL CONTROL	TIPO DE CONTROL	INDICADOR DE RIESGO
Morosidad Judicial - Demora	Fermento multicausal, muchas veces estructural, que impide el eficiente ejercicio del derecho de acceso a la administración de justicia. Y que se presenta como resultado de acumulaciones procesales estructurales que superan la capacidad de reacción.	Obstaculización para una tramitación adecuada, lo cual se traduce en una falta de acceso a la Justicia del ciudadano que acude a la Defensoría del Pueblo.	3	3	9	RIESGO MEDIO	Direcciones Generales de la parte operativa de la Defensoría del Pueblo	Anual	Correctivo	% de Expedientes no finiquitados
Vacancia en las unidades temáticas	La DP cuenta con oficinas especializadas en diferentes áreas.	El usuario de la Defensoría del Pueblo al no poder acceder a una consulta temática especializada ve dificultada su tramitación.	3	3	9	RIESGO MEDIO	Direcciones Generales de la parte operativa de la Defensoría del Pueblo	Anual	Correctivo	% de áreas temáticas cubiertas.
Recursos Humanos Insuficientes	Es un fenómeno complejo que ha ido en ascenso los últimos años y que se manifiesta cuando las organizaciones organizacionales encuentran dificultades para cubrir puestos clave y retener empleados con las habilidades específicas que necesitan.	Baja productividad Sobrecarga de trabajo Problemas para cumplir con los objetivos Absentismo laboral Descenso en la calidad y cantidad de trabajo Dificultad para hacer frente a amenazas	3	3	9	RIESGO MEDIO	Direcciones Generales de la parte operativa de la Defensoría del Pueblo	Anual	Correctivo	

Abg. Mag. Rafael Luis Ávila Macke  
Defensor del Pueblo

Ing. Diana Fernández  
Directora de la U.O.C.  
Defensoría del Pueblo

Mauricio Rolón  
Director Administrativo  
Defensoría del Pueblo

Lic. Miguel Martínez Cantarero  
Director de Planificación  
Defensoría del Pueblo

Lic. Rebeca Miranda C.  
Dira. Gral. Administración y Finanzas  
Defensoría del Pueblo

Abg. Mg. Aniza Anambay González Q.  
Secretaría General  
Defensoría del Pueblo

Abg. María Paz Alcaraz  
Directora General de Operaciones  
Defensoría del Pueblo