# Management System Certification/ Certificación de Sistema de Gestión
# Audit Summary Report/ Informe Concentrado de Auditoría

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Organization /** *Organización*: | Procuraduría General de la República | | | | |
| **Address /** *Dirección*: | Mariscal López 2311 c/ Venezuela | | | | |
| **Standard(s) /** *Normas*: | ISO 9001:2015 | | **Accreditation Body(s)/** *Organismo de Acreditación*: UKAS | | |
| **Representative /** *Representante*: | Abog. Aníbal Ramírez | | | | |
| **Site(s) audited /** *Sitios auditados*: | Oficina central | | **Date(s) of audit(s) /** *Fechas de auditoria*: | 14 y 15-Oct-2020 | |
| **EAC Code /** *Código EAC*: | 35<br>36 | **NACE Code/** ***Código NACE:*** | 74.11<br>75 | **Technical Area code /** *Código de Area Técnica:* | 35.2<br>36.1 |
| **Effective No.of Personnel: /** *N° efectivo de empleados*: | 91 funcionarios | | **No. of Shifts /** *N° de turnos*: | 1 turno | |
| **Lead auditor /** *Auditor Líder*: | Ing. Marcos Rey (MR) | | **Additional team member(s) /** *Miembros adicionales del equipo* : | Lic. Laura Acosta (LA - Auditor)<br>Arq. Miriam Arrua (MA – Auditor y Especialista Sectorial) | |
| **Additional Attendees and Roles** / *Participantes adicionales y sus roles:* | Abog. Lilian Morinigo (LM - Especialista Sectorial) | | | | |

***This report is confidential, and distribution is limited to the audit team, audit attendees, client representative, the SGS office and may be subject to Accreditation Body, Certification Scheme owners or any other Regulatory Body sampling in line with our online Privacy Statement which can be accessed here/*** *Este reporte es confidencial y su distribución se limita al equipo auditor, al representante del cliente y a la oficina de SGS y puede estar sujeto al Organismo de Acreditación, a los propietarios del Esquema de Certificación o a cualquier otro Organismo Regulador en línea con nuestra Declaración de Privacidad que se puede acceder* https://www.sgs.com/en/privacy-at-sgs

## 1. Audit objectives/ *Objetivos de Auditoría:*

The objectives of this audit were/ *Los objetivos de la auditoría fueron*:

To determine conformity of the management system, or parts of it with audit criteria and its / *Determinar la conformidad del sistema de gestión, o parte de éste con los criterios de auditoria y su:*

- ability to ensure applicable statutory, regulatory and contractual requirements are met, / *habilidad para asegurar la aplicación de los requistos legales, reglamentarios y contractuales aplicables*.
- effectiveness to ensure the client can reasonably expect to achieve specified objectives / *eficacia para asegurar que el cliente puede esperar razonablemente que se alcanzarán los objetivos especificados.*
- Ability to identify as applicable areas for potential improvement / *habilidad para* identificar las áreas aplicables para potenciales mejoras.

## 2. Scope of certification/ *Alcance de la certificación:*

**En español:** Servicios jurídicos de defensa judicial y extrajudicial de los intereses patrimoniales de la Republica y de asesoramiento a la administración pública.

**En inglés:** Legal services for the judicial and extra-judicial defense of the Republic of Paraguay's patrimonial interests and legal advice for the public administration

**No aplicable:** 7.1.5.2., 8.3, 8.5.1

| | | |
|---|---|---|
| Has this scope been amended as a result of this audit? / *¿Ha sido el alcance modificado como resultado de esta auditoria?* | ☐ Yes | ☒ No |
| This is a multi-site audit and an Appendix listing all relevant sites and/or remote locations has been established (attached) and agreed with the client / *Esta es una auditoria multisitios y en un apéndice (anexo), enlista todos los sitios y/o instalaciones remotas relevantes que han sido establecidas y acordadas con el cliente.* | ☐ Yes | ☒ No |

**1.**

For integrated audits, confirm the current level of the client's IMS integration / Para auditorias integradas, confirmer el actual nivel de integración del Sistema de Gestión Integrado del Cliente: ☒ N/A ☐ Basic ☐ High

## 3. Current audit findings and conclusions/ *Hallazgos y conclusiones de la actual auditoría*

The audit team conducted a process-based audit focusing on significant aspects/risks/objectives. A sampling process was used, based on the information available at the time of the audit. The audit methods used were interviews, observation of activities and review of documentation and records. *El equipo auditor condujo un proceso de auditoría basado y enfocado en aspectos/riesgos/objetivos significativos como lo requiere el(los) estándar(es). Fue usado un proceso de muestreo, basado en la información disponible al momento de la auditoria. Los métodos utilizados durante la auditoría fueron entrevistas, observación de actividades y revisión de la documentación y de los registros.*

The structure of the audit was in accordance with the audit plan included as an annex to this summary report. *La estructura de la auditoría fué de acuerdo con el plan de auditoría incluido como **un** anexo a este reporte concentrado de auditoría.*

The audit team concludes that the organization/ *El equipo auditor concluye que la organización* ☒ has/ *ha* ☐ has not / *no ha* established and maintained its/ *Establecido y mantenido su* management system in line with the requirements of the standard and demonstrated the ability of the system to systematically achieve agreed requirements for products or services within the scope and the organization's policy and objectives. *Sistema de Gestión de acuerdo con los requisitos del estándar y demostrado la capacidad del sistema de alcanzar sistemáticamente los requisitos establecidos para los productos o los servicios dentro del alcance y los objetivos de la política de la organización.*

Number of nonconformities identified/ *Número de no conformidades identificadas*: -- Major/ *Mayor* -- Minor/ *Menor*

Therefore the audit team recommends that, based on the results of this audit and the system's demonstrated state of development and maturity, management system certification be/ *Por lo tanto el equipo auditor, basado en los resultados de esta auditoría y el estado de desarrollo y madurez demostrado del sistema, recomienda que la certificación del sistema de gestión sea*:

☐ Granted/ *Otorgada* ☒ Continued / *Continuada* ☐ Withheld / *Retirada* ☐ Suspended* until satisfactory corrective action is completed/ *Sujeta a que la acción correctiva sea completada satisfactoriamente*.

**(Suspended = Subjected to)*

## 4. Previous Audit Results/ *Resultados de Auditorías Anteriores*

The results of the last audit of this system have been reviewed, in particular to assure appropriate correction and corrective action has been implemented to address any nonconformity identified. This review has concluded that:/ *Los resultados de la auditoría anterior a este sistema se han repasado en detalle, para asegurar que la apropiada*

*corrección y acción correctiva ha sido implementada para atender la no conformidad identificada. Esta revisión concluye que*:

☐ Any nonconformity identified during previous audits has been corrected and the corrective action continues to be effective. (Refer to Section 6 for details) / *Cualquier no conformidad identificada durante auditorias anteriores ha sido corregida y la acción correctiva sigue siendo efectiva. (Referirse a la sección 6 para más detalles).*

☐ The management system has not adequately addressed nonconformity identified during previous audit activities and the specific issue has been re-defined in the nonconformity section of this report./ *El sistema de gestión no ha tratado adecuadamente la no conformidad identificada durante las actividades de auditoria anteriores y puntos específicos han sido redefinidos en la sección de no conformidades del informe.*

## 5. Audit Findings/ *Hallazgos de auditoría*

The audit team conducted a process-based audit focusing on significant aspects/risks/objectives. The audit methods used were interviews, observation of activities and review of documentation and records./ *El equipo auditor condujo la auditoría basado en procesos y enfocado en aspectos/riesgos/objetivos significativos. Los métodos utilizados durante la auditoría fueron entrevista, observación de actividades y revisión de la documentación y de los registros.*

| | |
|---|---|
| The management system documentation demonstrated conformity with the requirements of the audit standard and provided sufficient structure to support implementation and maintenance of the management system./ *La documentación del sistema de gestión demostró conformidad con los requisitos del estándar auditado y provee la estructura suficiente para apoyar la implantación y mantenimiento del sistema de gestión.* | ☒ Yes/*Sí* ☐ No/*No* |
| The organization has demonstrated effective implementation and maintenance / improvement of its management system and is capable of achieving its policy objectives, as well as and the intended results of the respective management system(s). / *La organización ha demostrado la efectiva implantación y mantenimiento/ mejora de su sistema de gestión y es capaz de alcanzar los objetivos de su política, así también como los resultados esperados del sistema de gestión respectivo.* | ☒ Yes/*Sí* ☐ No/*No* |
| The organization has demonstrated the establishment and tracking of appropriate key performance objectives and targets and monitored progress towards their achievement./ *La organización ha demostrado el establecimiento y seguimiento apropiado de los objetivos y metas, asi como el monitoreo del progreso de los mismos dirigido a lograrlos.* | ☒ Yes/*Sí* ☐ No/*No* |
| The internal audit program has been fully implemented and demonstrates effectiveness as a tool for maintaining and improving the management system./ *El programa de auditorías internas se lleva a cabo y demuestra su eficacia como herramienta para mantener y mejorar el sistema de gestión.* | ☒ Yes/*Sí* ☐ No/*No* |
| The management review process demonstrated capability to ensure the continuing suitability, adequacy, effectiveness of the management system./ *El proceso de la revisión por la gerencia demostró su capacidad para asegurar la continua conveniencia, adecuación y efectividad del sistema de gestión* | ☒ Yes/*Sí* ☐ No/*No* |
| Throughout the audit process, the management system demonstrated overall conformance with the requirements of the audit standard./ *A través del proceso de auditoría, el sistema de gestión demostró conformidad general con los requisitos del estándar de auditoría* | ☒ Yes/*Sí* ☐ No/*No* |
| Certification claims are accurate and in accordance with SGS guidance and the organization is effectively controlling the use of certification documents and marks. / *Los reclamos de la certificación son exactas y de acuerdo con las guías de SGS y la organización efectivamente controla el uso de los documentos y marcas de certificación.* | ☐N/A ☒Yes/*Sí* ☐ No/*No* |

## 6. Significant Audit Trails Followed/ *Líneas de investigación significativas durante la auditoría*

The specific processes, activities and functions reviewed are detailed in the Audit Planning Matrix and the Audit Plan. In performing the audit, various audit trails and linkages were developed, including the following primary audit trails, followed throughout / *Los procesos, las actividades y las funciones específicas revisadas se detallan en la matriz de planeación de auditoria y el plan de auditoría. En el desarrollo de la auditoría se siguieron varias líneas de investigación e interacciones, incluyendo las siguientes líneas de investigación primaria de auditoría:*

- Relating to Previous Audit Results / *relacionada a resultados de auditorias previas*:

  Seguimiento de Fase 1: modificación de la Política de Calidad según Resolución 162/2020 el cual queda redactada de la siguiente forma:

***"Brindamos un servicio efectivo y oportuno para la defensa integral de los intereses patrimoniales de la República, cumpliendo con las disposiciones legales, mejorando continuamente nuestros procesos, con calidad en la atención, trabajo en equipo, honestidad y transparencia".***

- Relating to this Audit, including any significant changes (eg: to key personnel, client activities, management system, level of integration, etc.): / *relacionada con esta auditoria, incluyendo cualquier cambio significativo (ej: personal principal, actividades del cliente, sistema de gestión, nivel de integración, etc.):*

**AUDITORÍA REMOTA EN BASE A GSP19, preparado en base a GS1902 "REMOTE AUDITING DUE TO COVID-19 RESTRICTIONS"**

**Coordinación del SGC**

Auditada: Gabriela Krug - Coordinadora – Telef.: 0981-866.259 - Correo: auditoriainterna@pgr.gov.py

1. Manual de Calidad: Rev. 06 Vigencia 30.05.2020
   Alcance: Servicios jurídicos de defensa judicial y extrajudicial de los intereses patrimoniales de la Republica y de asesoramiento a la administración pública. (Sin Modificaciones)
   No aplicabilidad: 7.1.5.2./ 8.3/ 8.5.1.f (Justificativa contemplado en el manual de Calidad)

2. Contexto de la organización:

| FODA | Fortalezas | Debilidades |
|---|---|---|
| | **1.** Sentido de pertenencia institucional.<br>**2.** Alta capacidad de trabajo en equipo.<br>**3.** Existencia de Infraestructura Básica para el funcionamiento institucional (edificio, biblioteca, equipos informáticos, medios de comunicación, insumos necesarios, transporte y otros).<br>**4.** Capacitación y actualización constante de los funcionarios.<br>**5.** Certificación ISO 9001 en su versión vigente.<br>**6.** Trabajo en forma ordenada y sincronizada.<br>**7.** Funcionarios altamente calificados.<br>**8.** Regularización de distribución de expedientes.<br>**9.** Calificación "gestionado" del MECIP.<br>**10.** Decreto N° 211/2013. | **1.** No se cuenta con una carta orgánica.<br>**2.** Estructura orgánica desactualizada.<br>**3.** Poco involucramiento a funcionarios.<br>**4.** Débil comunicación interna.<br>**5.** Desigualdad preexistente en la distribución de expedientes.<br>**6.** No se cuenta con local propio.<br>**7.** Inequidad salarial.<br>**8.** Débil coordinación interna entre procuradores y asistentes |

| Oportunidades | Estrategia FO | Estrategias DO |
|---|---|---|
| **1.** Impulso de cambios estructurales de Gobierno.<br>**2.** Cooperación con otras entidades del Estado.<br>**3.** Ofertas de capacitaciones a abogados del Estado. | **1. F10, O3 -** Capacitar a las entidades del sector público sobre las atribuciones y servicios que presta la PGR.<br>**2. F3, O2 -** Impulsar un programa de fortalecimiento institucional para la mejora de la estructura organizacional, direccionamiento estratégico y operativo, así como la identificación de mecanismos de financiamiento.<br>**7. F4 O2 -** Continuar y fomentar la firma de Convenios de cooperación interinstitucional con organismo locales, nacionales e internacionales. | **3. D1, 3, 8, 10 O1** Realizar seguimiento permanente de los trámites iniciados para contar con la Carta Orgánica Institucional. |

| Amenazas | Estrategias FA | Estrategias DA |
|---|---|---|
| **1.** Creciente restricción presupuestaria. | **6. F5, 6, 7 A1:** Fortalecer e institucionalizar el área de planificación | **4. D4, 5, 7, 9, 10 A2:** Implementar acciones para la mejora del clima |

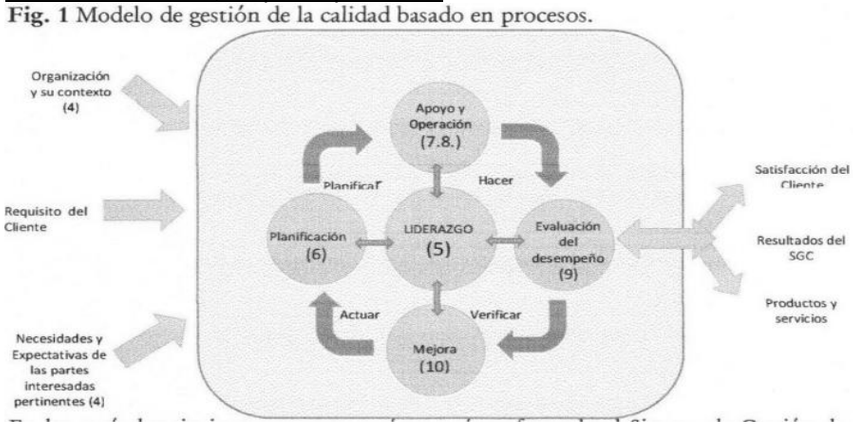
| | | |
|---|---|---|
| **2.** Injerencia Política dentro del funcionamiento de la Institución.<br>**3.** Vulnerabilidad del sistema judicial<br>**4.** Poca colaboración de las Instituciones a las cuales representamos<br>**5.** Declaración de pandemia ocasionada por el coronavirus COVID - 19 | de la Institución.<br>**8. F5, 9, 10 A1, 2, 3, 4:** Revisión y actualización permanente del PEI, con base en el FODA y la matriz de riesgos.<br><br>**9. F2, 3, 4 A5:** Fortalecer la infraestructura y la concienciación de los recursos humanos para hacer frente a la situación de emergencia ocasionada por el COVID - 19 | laboral y Cultura Organizacional de la PGR.<br>**5. D6, A2:** Fortalecer la estrategia de comunicación interna interinstitucional. |

| Actividades | Responsable | Plazo y seguimiento |
|---|---|---|
| Continuar con la gestión de adquisición de un local propio. | Alta Gerencia, Dirección General de Administración y Finanzas. | Año 2020/2021 – se han iniciado las gestiones por la DGAF |
| Actualizar la estructura organizacional. | Alta gerencia. | Año 2020/2021 – se encuentra en etapa de análisis y diseño |
| Fortalecer la cultura organizacional y clima laboral. | Directores generales, Direcciones y Jefaturas. | Año 2020 / 2021 – se continua realizando con las inducciones y reinducciones |
| Seguimiento permanente a los trámites iniciados para contar con una Carta Orgánica. | Alta Gerencia. | Año 2020 / 2021 – se ha iniciado en julio de 2019 |
| Capacitación de los funcionarios en áreas de acción. | Dirección de Capacitación, DGAF. | Año 2020 / 2021 – se cuenta con el plan de capacitación constantemente revisado y las evidencias obran en la Dirección de Capacitación y Recursos Humanos |

| COMUNICACIÓN INTERNA | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Qué comunicar (Información a transmitir) | Quién comunica (Emisor) | A quien comunicar (Receptor) | Cómo comunicar | | Cuándo comunicar (Frecuencia con que se transmite) |
| | | | Documentación | Forma de presentación de la información | |
| DIRECCIÓN DE RELACIONES INTERINSTITUCIONALES | | | | | |
| Pedidos e informes de situaciones de casos específicos | Director RI | Procuradores Delegados | Verbal<br>Mail | Oral<br>Escrito | Diario o según necesidad |
| Pedidos de entrevistas de medios de comunicación | Director RI | Procurador General | Verbal | Oral | Diario o según necesidad |
| Reuniones internas | Director RI | A todos los funcionarios | Mail<br>Vía WhatsApp grupal | Escrito | Según la necesidad |
| Comunicados de prensa sobre logros y actividades de la institución | Director RI | A todos los funcionarios | Mail<br>Vía WhatsApp grupal | Escrito | Diario |

3. Procesos del SGC, mapa de procesos:

**Fig. 1** Modelo de gestión de la calidad basado en procesos.



| Partes Pertinentes | Requisitos / Requerimientos | Documentación de referencia | Respuesta a requerimientos | Responsable |
|---|---|---|---|---|
| **Organismos del** Gobierno | • Cumplimiento del objetivo de la Procuraduría General de la República<br>• Eficiencia y eficacia en el uso de los recursos del Estado.<br>• Rendición de cuenta a los organismos de control.<br>• Informes solicitados por el Congreso Nacional. | Informes varios<br>Página web | Presentación de los informes a las instancias correspondientes.<br>Publicación de la información requerida por ley. | Alta gerencia, direcciones generales |
| Organismos de cooperación | • Cooperación para la mejora interna.<br>• Impacto en la calidad del servicio realizado. | Convenios | Mejoramiento en las comunicaciones interinstitucionales, **la infraestructura, competencia de los funcionarios** | Alta gerencia, Dirección General de Relaciones Interinstitucionales |
| **Organismos Internacionales** | • **Individualización de las víctimas** | **Expediente judicial de la demanda** | **Defensa de la República del Paraguay ante los estrados internacionales** | Alta gerencia, Dirección General Jurídica, Dirección General de Relaciones Interinstitucionales. |
| Prensa<br>**Medios de comunicación** | • Comunicación efectiva de las acciones realizadas.<br>• Información para que la ciudadanía conozca los resultados obtenidos en la defensa del Estado. | Página web y redes sociales | Información veraz y oportuna de los logros obtenidos en los juicios donde la PGR representa al Estado y útil para los medios de comunicación | Alta gerencia, Dirección General de Relaciones Interinstitucionales |
| Sociedad / ciudadanía | • Cumplimiento de sus funciones como institución del Estado.<br>• Respuesta ante solicitud de pedido de información pública. | Página web, redes sociales y portal de acceso a la información. | Mantener a la ciudadanía informada de los logros obtenidos por la PGR y evacuar las solicitudes de información | Alta gerencia, Dirección General de Relaciones Interinstitucionales, Dirección General Jurídica y Oficina de acceso a la información pública |
| Clientes | • Atención inmediata a las solicitudes de los clientes.<br>• Orientación oportuna y pertinente a cualquier consulta.<br>• Tratamiento de las encuestas de satisfacción del cliente. | Notas, escritos judiciales, dictámenes solicitados por las instituciones y encuestas de satisfacción del cliente. | Satisfacción del cliente | Alta gerencia, Dirección General Jurídica, Dirección General de Relaciones Interinstitucionales y Coordinación de Gestión de la Calidad |
| **Proveedores** | • **Estar registrados en el SIPE**<br>• **Cumplir con los requisitos que están contemplados en la ley 2051 y su reglamentación.** | **Pliego de bases y condiciones; resolución de adjudicación; contrato; orden de compra; factura para pago, etc.** | **Cumplimiento de los plazos para la entrega del bien o servicio; satisfacción del cliente.** | **Alta gerencia, Dirección General de Administración y Finanzas y Direcciones que administran los contratos** |

| PARTES INTERESADAS INTERNAS – AÑO 2019 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Partes Pertinentes** | **Requisitos / Requerimientos** | **Documentación de referencia** | **Respuesta a requerimientos** | **Responsable** |
| Alta dirección | • Cumplimiento de los objetivos institucionales | Documentos de la revisión por la dirección | Socializar los logros obtenidos y establecer nuevos parámetros para la mejora continua | Alta gerencia, Dirección General Jurídica y Coordinación de Gestión de la Calidad |
| Funcionarios | • Capacitados para ejercer sus funciones.<br>• Comunicación eficiente.<br>• Buen clima laboral.<br>• Compromiso con la institución.<br>• Cumplimiento de los objetivos institucionales. | Correo electrónicos, notas, memorándum, circulares, **whats app**, archivo virtual institucional (storage), sistema SIGO y BPM.<br>Promociones por concursos y méritos.<br>Capacitaciones, transferencia de conocimiento.<br>Inducción, toma de conciencia de los procesos. | Canales adecuados que faciliten la comunicación.<br>Buen ambiente laboral, propicio para el trabajo en equipo.<br>Funcionarios que brindan un servicio eficaz y eficiente. | Alta gerencia, Direcciones Generales, Dirección de Capacitaciones y Dirección de Recursos Humanos. |

4. Política de Calidad:

***"Brindamos un servicio efectivo y oportuno para la defensa integral de los intereses patrimoniales de la República, cumpliendo con las disposiciones legales, mejorando continuamente nuestros procesos, con calidad en la atención, trabajo en equipo, honestidad y transparencia".***

Aprobado según (Resolución PGR Nº 162/2020 de fecha 15.10.2020)

La misma se encuentra disponible en la pagina Web: http://www.pgr.gov.py/?page_id=3501

5. Planificación para abordar riesgos y oportunidades:

| SUBPROCESO: Recepción y control de documentos - MESA DE ENTRADA | | | | | | | Versión: 03 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS | | | EVALUACIÓN | | PRIORIZACIÓN | TRATAMIENTO | SEGUIMIENTO |
| No. | ACTIVIDAD | RIESGO | PROBABILIDAD<br>1. Bajo<br>2. Medio<br>3. Alto | IMPACTO<br>5. Leve<br>10. Moderado<br>20. Crítico | MAGNITUD DEL RIESGO | ACCIONES<br>Determinar los posibles tratamientos para cada riesgo identificado | |
| 1 | Recepción de documentos | Error | 1 | 5 | 5 | Se realiza un control de todos los documentos recepcionados, cotejando las anotaciones del cuaderno de mesa de entrada.<br>Trabajar en la cultura organizacional<br>Responsable: jefa de mesa de entrada.<br>Plazo: diariamente<br>Recursos: personas y tiempo | No se ha materializado el riesgo. |
| | | Corte en el suministro de energía eléctrica | 2 | 20 | 40 | Se asume el riesgo<br>Se registra en el cuaderno la documentación que ingresa durante el tiempo del corte de energía.<br>Luego al restaurarse el suministro de la corriente eléctrica se registra en el sistema informático, SIGO y BMP según corresponda.<br>Responsable: jefa de mesa de entrada y / funcionario de mesa de entrada.<br>Plazo: 24 horas hábiles para regularizar la carga en el sistema luego del evento del corte de energía.<br>Recursos: personas, tiempo, tecnología. | Se materializó el riesgo. Se mitigó su impacto dando cumplimiento a lo establecido como acciones para su tratamiento. |

| SUBPROCESO: Asignación de expedientes | | | | | | VERSIÓN 05 | Fecha: 17/06/2020 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS | | | EVALUACIÓN | | PRIORIZACIÓN | TRATAMIENTO | SEGUIMIENTO |
| No. | ACTIVIDAD | RIESGO | PROBABILIDAD<br>1. Bajo<br>2. Medio<br>3. Alto | IMPACTO<br>5. Leve<br>10. Moderado<br>20. Crítico | MAGNITUD DEL RIESGO | ACCIONES<br>Determinar los posibles tratamientos para cada riesgo identificado | |
| 1 | Recepción de documentos | Traspapeleo o extravío de documentos | 1 | 20 | 20 | Disponer de bandejas para colocar documentación.<br>Separar documentos según sean notas, juicios, dictámenes.<br>Responsable: DGJ<br>Plazo: diariamente<br>Recursos: personas y tiempo | No se ha materializado el riesgo. |
| 2 | Expedientes existentes en proceso | Error en la asignación | 1 | 5 | 5 | Ejercer mayor control de los sistemas informáticos<br>Verificar con más detenimiento los documentos recibidos<br>Responsables: DGJ y SG.<br>Plazo: diariamente.<br>Recursos: personas, tecnología y tiempo | No se ha materializado el riesgo. |
| | | Limitación en la configuración del sistema informático | 3 | 20 | 60 | Control manual<br>Control en el registro histórico de mesa de entrada.<br>Responsables: DGJ, SG y Director de Informática.<br>Plazo: en la medida que ingrese un caso con la citada limitación.<br>Recursos: personas, tiempo, informática y tecnología; comunicación con la dirección de informática para gestionar el ajuste de la modificación en el sistema informático. | No se ha materializado el riesgo. |

| PROCESO: TODOS EN GENERAL | | | | | | CÓDIGO DOC: CGC-MR-1 | Fecha: 17/06/2020 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| SUBPROCESO: Todos | | | | | | | Versión: 05 |
| IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS | | | EVALUACIÓN | | PRIORIZACIÓN | TRATAMIENTO | SEGUIMIENTO |
| No. | ACTIVIDAD | RIESGO | PROBABILIDAD<br>1. Bajo<br>2. Medio<br>3. Alto | IMPACTO<br>5. Leve<br>10. Moderado<br>20. Crítico | MAGNITUD DEL RIESGO | ACCIONES<br>Determinar los posibles tratamientos para cada riesgo identificado | |
| 1 | Dirección General Jurídica | Demora en el diligenciamiento de mandamiento | 1 | 10 | 10 | El profesional calificado que se encuentra al frente de la Jefatura de Oficiales de Justicia en el ejercicio de sus funciones realiza el seguimiento correspondiente para evitar la ocurrencia de este riesgo.<br>Plazo: revisióny monitoreo permanente.<br>Responsable: DGJ y Oficial de Justicia<br>Recursos: económicos, humanos, tecnológicos. | Se ha dado cumplimiento a lo establecido. No se produjo el riesgo. |
| 2 | Todas las dependencias de la institución | Emergencia sanitaria por pandemia COVID-19. | 1 | 20 | 20 | Aplicando el protocolo de acciones preventivas a partir de la vigencia de la ley N° 6524 de fecha 26 de marzo de 2020 por el estado de emergencia en todo el territorio de la República del Paraguay ante la pandemia declarada por la OMS a causa del COVID-19 y se establecen medidas administrativas, fiscales y financieras. | Se ha producido el riesgo. Su impacto, ha sido asumido y mitigado. No ha afectado al normal desenvolvimiento de las actividades ni al cumplimiento de los objetivos institucionales. Se ha cumplido con el protocolo sanitario establecido por el Poder Ejecutivo y las Resoluciones PGR N° 80 y N° 82/2020. |

| SUBPROCESO: Elaboración de Notas y Dictámenes Generales | | | | | | | Versión: 03 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS | | | EVALUACIÓN | | PRIORIZACIÓN | TRATAMIENTO | SEGUIMIENTO |
| No. | ACTIVIDAD | RIESGO | PROBABILIDAD<br>1. Bajo<br>2. Medio<br>3. Alto | IMPACTO<br>5. Leve<br>10. Moderado<br>20. Crítico | MAGNITUD DEL RIESGO | ACCIONES<br>Determinar los posibles tratamientos para cada riesgo identificado | |
| 4 | Devolución al funcionario por parte de la DGJ | Demora, debido a que el funcionario no se encuentra en las instalaciones **de la PGR** | 2 | 10 | 20 | Aplicando la Resolución PGR N° 76/19 y sus modificaciones.<br>Inducir e inclucar la planificción y organización como actividades inherentes a las tareas que debe desempeñar cada funcionario a los efectos de establecer prioridades<br>Trabajar en la cultura organizacional<br>Responsable: Asesoría Legal y Dirección General Jurídica. | Se ha dado cumplimiento a lo establecido. No se produjo el riesgo. |
| 5 | Revisión por parte de la Dirección de Asuntos Legales y Dictámenes | Demora | 1 | 10 | 10 | Se prioriza la revisión de documentos de casos urgentes para la firma del Procurador<br>Responsable: Dirección de Asuntos Legales y Dictámenes<br>Plazo: diariamente<br>Recursos: personas y tiempo | Se ha dado cumplimiento a lo establecido. No se produjo el riesgo. |

6. Objetivos de Calidad de la organización.

Los objetivos establecidos por la Procuraduría General de la República para lograr la Política de la Calidad son:

a) Cumplimiento de plazos de los procesos.
   Cumplimiento 100%
b) Mejorar el proceso de registro y tratamiento de reclamos.
   No se registraron Reclamos
c) Medir la satisfacción de nuestros clientes.
   Cumplido logrado 90% - Meta 80%

7. Cualquier cambio que impacte al SGC:

Verificado en Revisión por la Dirección

8. Auditorías internas SGC.

Plan Anual de Auditorías Internas 2020 aprobado por RD

| Áreas | Fecha | Hallazgos | Análisis / acciones | Seguimiento |
|---|---|---|---|---|
| Mesa de entrada | 08/Set/2020 | 1 NC (01/20) | Ok, correctos | Con seguimiento, pendiente de cierre |
| RRHH | 15/Set/2020 | 1 Obs | N/A | N/A |
| Dirección General Jurídica | 09/Set/2020 | 2 Obs | N/A | N/A |
| Coordinación de Calidad | 15/Set/2020 | 1 NC (03/20)<br>1 Obs | Ok, correctos | Con seguimiento, pendiente de cierre |
| Dirección de contrataciones | 15/Set/2020 | 1 NC (02/20) | Ok, correctos | Con seguimiento, pendiente de cierre |
| Dirección de informática y tecnología | 08/Set/2020 | 3 Obs | N/A | N/A |
| Jefatura de Transporte | 15/Set/2020 | 2 Obs | N/A | N/A |
| Representante de la Dirección | 28/Set/2020 | Sin hallazgos | N/A | N/A |

9. Satisfacción de clientes y ciudadanía

| CIUDADANOS | Francisca Meza | Juan Brizuela | Luis Ríos | Oscar Jiménez | Juan Serrano | Vivian Báez | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Encuesta de Satisfacción | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | |
| 4. MUY SATISFECHO / 3. SATISFECHO / 2. ACEPTABLEMENTE SATISFECHO / 1. INSATISFECHO | | | | | | | |
| 1 Satisfacción en cuanto a la atención en Recepción. | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 2 Satisfacción en cuanto a información recibida en el momento de su visita a la PGR | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 3 Satisfacción en cuanto al trato recibido por el funcionario que lo atendió. | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 4 Satisfacción con respecto a la rapidez en la atención recibida durante su visita a la PGR. | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 5 Satisfacción por la tramitación de un expediente y/o consulta en la PGR. | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 6 Satisfacción sobre la competencia profesional del funcionario que lo atendió. | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 7 Satisfacción sobre la gestión de la PGR en la defensa del patrimonio de la República. | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| Total de puntos resultado de la tabulación | 28 | 21 | 28 | 28 | 22 | 28 | 155 |
| Total de puntos posibles de la tabulación | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 | 168 |
| Procentaje de satisfaccion por cada ciudadano | 100 | 75 | 100 | 100 | 78,57 | 100 | 92,26 |

Tabulación del resultado de la Encuesta de Junio de 2020 - Satisfacción del Cliente por Servicios

| INSTITUCIÓN PÚBLICA | CONACYT | SFP | FEPASA | MJS | GAB. CIV. PCIA. RCA | SERV. NAC. DE CATASTRO | ABOGACÍA DEL TESORO | STP | ESSAP S.A. | ANNP | MIN. DEF. PÚBLICA | MIN. DEF. NAC. | SENATUR | MEC 1 | MEC 2 | MEC 3 | COPACO S.A. | SEPRELAD | EMG | ANDE | MUVH | MOPC | SENASA | MADES | SNC | SENABICO | MSP y BS | DGEEyC | SENAVE |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Encuesta de Satisfacción | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 |
| 5. EXCELENTE / 4. MUY BUENO / 3. BUENO. / 2. ACEPTABLE / 1. INSUFICIENTE | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Satisfacción en cuanto a calidad de la atención | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| Satisfacción en cuanto a la evacuación efectiva y oportuna del trámite o consulta | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| Satisfacción con respecto a la gestión de la PGR en la defensa del patrimonio del Estado. | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 |
| a- Total de puntos resultado de la tabulación | 15 | 6 | 15 | 15 | 15 | 11 | 14 | 14 | 15 | 12 | 12 | 13 | 15 | 15 | 15 | 12 | 14 | 15 | 11 | 15 | 14 | 12 | 13 | 15 | 12 | 13 | 15 | 15 | 13 |
| Procentaje por Institución | 100 | 40 | 100 | 100 | 100 | 73,3 | 93,3 | 93,3 | 100 | 80 | 80 | 86,7 | 100 | 100 | 100 | 80 | 93,3 | 100 | 73,3 | 100 | 93,3 | 80 | 86,7 | 100 | 80 | 86,7 | 100 | 100 | 86,7 |

Datos

| | | |
|---|---|---|
| Instituciones encuestadas | | 29 |
| Puntaje posible por institución | | 15 |
| Total puntaje posible | (15*29) | 435 |
| Puntaje logrado a- Total de puntos de la tabulación | | 391 |
| Resultado de la encuesta - promedio de satisfacción | | 89,88505747 |
| | | 90 |

Nota: la meta de satisfacción al cliente es 80% (Cumplido)

10. Reclamos:

No se presentaron reclamos en el periodo auditado

11. Productos No conformes

**MES/AÑO: ENERO A JULIO DE 2020**

| Nº | PRODUCTO NO CONFORME (NÚMERO / AÑO) | Área afectada | Abierta Fecha | Cerrada Fecha | Observaciones |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 01/2020 | PD | 17/02/2020 | 02/03/2020 | Neri Fleitas – 48012 MOPC situación de balsa con ficha MOPC N° 1L-207. |
| 2 | 02/2020 | J.B. | 17/02/2020 | 02/03/2020 | Vanessa Santacruz – 48947 – SENAC – Solicitar Matriz del Plan Anual Anticorrupción |
| 3 | 03/2020 | PD | 17/02/2020 | 02/03/2020 | Marcos A. Salinas – 48740 – Ministerio Público - Marcelo F. Pinheiro Veiga s/ homicidio doloso. |
| 4 | 04/2020 | PD | 17/02/2020 | 06/05/2020 | Felipe Mercado – 48977 – Ministerio de Hacienda – Inclusión presupuestaria Gs. 2.453.616 Rolando Gaona – Expdte MH N° 115.208/19. |
| 5 | 05/2020 | PD | 02/03/2020 | 06/06/2020 | Felipe Mercado – 48977 – Ministerio de Hacienda – Inclusión presupuestaria Gs. 2.453.616 Rolando Gaona – Expdte MH N° 115.208/19. |
| 6 | 06/2020 | PD | 02/03/2020 | 09/03/2020 | Marcos A. Salinas – 48740 – Ministerio Público - Marcelo F. Pinheiro Veiga s/ homicidio doloso. |
| 7 | 07/2020 | PD | 02/03/2020 | 15/06/2020 | Neri Fleitas – 49022 – Secretaria Nacional de Deportes s/ Federación Pya. De Tenis de Mesa. |
| 8 | 08/2020 | PD | 02/03/2020 | 02/06/2020 | Neri Fleitas – 48012 MOPC situación de balsa con ficha MOPC N° 1L-207. |
| 9 | 09/2020 | J.B. | 02/03/2020 | 06/05/2020 | Vanessa Santacruz – 48947 – SENAC |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | – Solicitar Matriz del Plan Anual Anticorrupción |

12. Uso de logo-marca de certificación

En la pagina Web se verifica la correcta utilización del la Logo Marca y su redireccionamiento a https://www.sgs.com/en/certified-clients-and-products/certified-client-directory

**Rendición de Cuentas**

Auditado: Abel León, Jefe de Departamento

Contacto: Abel E. León Brítez 0985-31.27.42
Correo: rendicion@pgr.gov.py

Se revisan los siguientes documentos:

- Procedimiento Recepción de Bienes y Servicios (DGAF-MPI-03) Versión: 02. Vigencia: 10/05/2020
- Resolución CGR N° 236/2020 Guía básica de documentos de rendición de cuentas a la Contraloría General de la República.

Se verifican los siguientes registros relacionados al proceso:

Legajo N° 101
Objeto de gasto: 240. Gastos por servicio de aseo. Mantenimiento y reparaciones.
Producto/servicio: Adquisición de insumos y elementos de limpieza.
Proveedor: GL Ventas y Servicios de Gustavo Leiva.
STR: 58.640 de fecha 27/05/2020
Orden de pago: 139/2020
Factura crédito N° 26.756
Dictamen UOC: 04/2019
Resolución de adjudicación: 320/2018
Resolución de ampliación de contrato 351/2020
Contrato N° 28/2018
Orden de Compra/Servicio: 015/2020
Acta de Recepción: 05/2020 de fecha 20/05/22020

Legajo N° 103
Objeto de gasto: 250. Alquileres y derechos.
Producto/servicio: Locación de inmueble
Proveedor: CAVI S.A.
STR: 61.686 de fecha 29/05/2020
Orden de pago: 141/2020
Factura crédito N° 1829, 1830 y 1832
Dictamen UOC: 02/2019
Resolución de adjudicación: 88/2016
Resolución de ampliación de contrato 377/2019
Contrato N° 07/2020
Orden de Compra/Servicio: 020 y 022/2020

Legajo N° 105
Objeto de Gasto: 220
Producto /servicio: Transporte y almacenaje
Proveedor: Benkovicks
STR 58672 de fecha mayo 2020
Orden de pago: 143/2020 del 02/07/2020
Factura Crédito N° 0009908 del 26/05/2020
Dictamen UOC N° 06/19 del 03/12/2019
Resolución de adjudicación: PGR N° 57/2018 del 06/03/2018

Resolución de ampliación de contrato PGR N° 348/2019 del 13/12/2019
Contrato N° 09/2018
Orden de compra/servicio: 019/2020 del 25/05/2020
Acta de recepción: 01/2019 y 02/2019 del 22/03/2019

Legajo N° 86
Objeto de gasto: Servicio de capacitación y adiestramiento
Producto/servicio: Capacitación Liderazgo Estratégico organizado por la IAEE.
Proveedor: IAEE
STR: 49.412 de fecha 30/04/2020
Orden de pago: 121/2020
Factura crédito N° Se utiliza Recibo de dinero en virtud del Dictamen CGD/SET 3034 de fecha 10/08/2009 que autoriza al IAEE a utilizar recibo de dinero como comprobante de ingreso.
Resolución de adjudicación: 81/2020
Contrato No aplica
Orden de Compra/Servicio: 121/2020

Legajo N° 169
Objeto de Gasto: 260
Producto /servicio: Servicios técnicos y profesionales (Seguros para vehículos)
Proveedor: Alfa S.A. de Seguros
STR 98902 de fecha Agosto 2020
Orden de pago: 203/2020
Factura Crédito N° 001-001-00439909
Dictamen UOC N° ----no se requiere/no es ampliación
Resolución de adjudicación: PGR N° 117/2020 del 22/07/2020
Resolución de ampliación de contrato PGR N° ----
Contrato N° 12/2020
Orden de compra/servicio: 032/2020 del 17/08/2020
Acta de recepción: PGR/JT/N° 018/2020 del 20/08/2020

**Proceso de RRHH**
Auditado: Teresa Colmán - Asistente de RRHH y Jefa de Suministros / Fabiana Soledad Ortiz Patiño – Jefe de Administración de Personal – Dirección de Recursos Humanos – Dirección General de Administración y Finanzas.

Organigrama aprobado por Decreto 258 del 11 de setiembre de 2013.
Manual de Organización y Funciones Revisión 02.

Se revisaron los siguientes registros:

| Funcionario | Cargo | Perfil | Formulario de Evaluación de Desempeño | Formulario de Inducción o Reinducción |
|---|---|---|---|---|
| Ramón Romero | Procurador Delegado | Educación: Egresado Universitario de la Carrera de Abogado: ok<br>Experiencia: 1 año ok | ok | ok |
| Karina Gómez | Director General de Gabinete | Educación: Egresado universitario: ok<br>Experiencia: 3 a 5 años | ok | ok |
| Victor Arriola | Procurador Delegado | Educación: Egresado Universitario de la Carrera de | ok | No aplica |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | Abogado ok<br>Experiencia: 1 año ok | | |
| German Fernández | Procurador Delegado | Educación: Egresado Universitario de la Carrera de Abogado ok<br>Experiencia: 1 año ok | ok | No aplica |
| María Laura Baez | Procurador Delegado | Educación: Egresado Universitario de la Carrera de Abogado ok<br>Experiencia: 1 año ok | ok | No aplica |
| Federico Scavone | Director de Informática<br>Revisión 02 | Educación: Estudiante Universitario (ingeniería o licenciatura en informática): ok<br>Experiencia: 3 a 5 años: ok | ok | No aplica |
| Mónica María Mora | Asistente de Procurador Delegado | Educación: Estudiante Universitario de la Carrera de Abogado ok<br>Experiencia: 1 año ok | ok | No aplica |

**Informática y Tecnologías**

Auditado Federico Scavone - Director de Informática

Instructivo para Backup de Informaciones del Sistema – DIT-INS-02 Revisión 05

Revisión de los siguientes registros:

| Equipo | Frecuencia | Evidencia |
|---|---|---|
| Servidor de Sistema de Gestión y Portal Web | Diario | 14-10-2020<br>13-10-2020<br>10-10-2020<br>27-09-2020<br>24-08-2020<br>Recuperación de backup 6-06-2019. |
| Sistema de Administración de Expedientes | Diario | Contrato firmado con MITIC |
| Correo Institucional | Diario | Contrato firmado con MITIC |

Instrucción para el Mantenimiento de Equipos Informáticos Fecha de Vigencia: 08-09-2020

Frecuencia: anual

Revisión de los siguientes registros:

| Equipo | Responsable | Programación | Registro de Realización |
|---|---|---|---|
| Fotocopiadora / escáner | Dirección de Servicios Generales | Orden de Servicio Nro. 026/2020 | Nro. 23/19 |
| Impresora / Computadora / | Diego Soto | 31-07-2020 | 11-06-2020 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Notebook | | | |
| Computadora / Notebook | Facundo Filartiga | 30-06-2020 | 08-06-2020 ok |
| Computadora / Notebook | Ramón Romero | No cuenta con equipo | No cuenta con equipo |
| Computadora / Notebook | Karina Gómez | No cuenta con equipo | No cuenta con equipo |
| Computadora / Notebook | Victor Arriola | 31-07-2020 | 11-06-2020 |
| Computadora / Notebook | German Fernández | 30-06-2020 | 04-06-2020 |
| Computadora / Notebook | María Laura Baez | 31-07-2020 | 10-06-2020 |
| Servidores | Federico Scavone | 31-01-2020 | 22-01-2020 |
| Computadora / Notebook | Mónica María Mora | 31-03-2020 | 03-03-2020 |

**Secretaría General | Mesa de Entrada | Archivo**
Auditadas:
Secretaria General Esmelda Vera 0991-59.45.49 sgeneral@pgr.gov.py 2
Jefa Mesa de Entrada Leila Yambay 0981-47.03.92 yambay@pgr.gov.py 3
Jefa de Archivo Iris Parra 0992-55.20.18 iparrac@pgr.gov.py

Se revisan los siguientes documentos:

- Procedimiento Recepción y Control de Documentos (DGG-MPI-01) Versión: 03 Vigencia: 11/03/2020
- Resolución N° 143/2018 Por la cual se reglamenta el procedimiento para la presentación de documentos a la PGR.
- Procedimiento de Distribución de Documentos (DGG-MPI-02) Versión: 03. Vigencia: 11/03/2020
- Procedimiento Remisión Externa de Documentos (DGG-MPI-04) Versión: 02. Vigencia: 11/03/2020

Para el registro, la distribución y el envío de los documentos recibidos, informe utiliza el Sistema Informático denominado SIGO (Judiciales). Y BPM (Administrativos)

Se verifican los siguientes registros correspondientes al proceso distribución de expedientes:

| N° de SIGO | Remitente | Tipo | Descripción | Fecha de recepción | Designado a: | Fecha | OBS |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1525 | Poder Judicial | Notificación | "LUZ RAMONA ANTUNEZ DE ESTIGARRIBIA C/ ESTADO PARAGUAYO S/ COBRO DE GUARANÍES" | 03/08/2020 | Jorge Daniel Britos | 04/08/2020 | Verificado OK |
| 1967 | Poder Judicial | Notificación | CECILIO AGUIRRE CABRERA Y OTROS C/ ADMINISTRACION NACIONAL DE ELECTRICIDAD - ANDE S/ INDEMNIZACION DE DAÑOS Y PERJUICIOS POR RESPONSABILIDAD EXTRACONTRACTUAL AÑO 2020 Nº 200 | 23/09/2020 | Sergio Coscia<br>Daniel Rodríguez | 25/09/2020 | Verificado OK |
| 1969 | Poder Judicial | Notificación | PROCURADURIA GRAL DE LA RCA C/ ROYAL SEGUROS SA CIA DE SEGUROS S/ CUMPLIMIENTO DE CONTRATO EXPTE Nº 411 | 23/09/2020 | María Belén Diana<br>Neri Fleitas<br>Daniel Rodríguez | 23/09/2020 | Verificado OK |
| 1621 | I.P.S., INSTITUTO DE PREVISIÓN | Nota | En el marco de la ley Nº 6524/2020 "QUE DECLARA EL ESTADO DE EMERGENCIA EN | 14/08/2020 | Sergio Coscia<br>Silvio López | 14/08/2020 | BPM N° 826<br>Verificado |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | SOCIAL | | TODO EL TERRITORIO DE LA REPÚBLICA DEL PARAGUAY", solicita el parecer jurídico de la Procuraduría, a efectos de determinar la viabilidad jurídica de un cuarto pago en concepto de compensación económica, en atención a lo dispuesto en el Art. 67 y 68 del Código del Trabajo, relacionadas con el Art. 46 de la Ley Nº 6524/20 y reglamentada por el Decreto Nº 3545/20, sujeto a la condición de la aprobación de la suspensión de los Contratos de Trabajo mediante Resolución administrativa del Ministerio del Trabajo, Empleo y Seguridad Social | | | | OK |
| 1870 | Poder Judicial | Notificación Judicial I | ANTONIO RIVEROS SILVA C/ EL ESTADO PARAGUAYO S/ INDEMNIZACION DE DAÑOS Y PERJUICIOS POR RESPONSABILIDAD EXTRACONTRACTUAL | 07/09/2020 | Abraham Franco | 07/09/2020 | Verificado OK |

**Proceso de Capacitación**

Auditada: Verónica Argüello - Directora – Telef.: 0972-43.63.05 – Correo: veronica.arguello@pgr.gov.py

Procedimiento Capacitación DRH MPI 01 Ver. 04 (15.06.20)

Resolución 158/2020 por la cual se aprueba plan de capacitación del año 2020

TOTAL DE ACTIVIDADES OFERTADAS DE MARZO A SETIEMBRE DEL 2020: 134

En base a las ofertas de formación y capacitación socializadas y realizadas durante el tiempo de cuarentena, se procedió en el mes de setiembre a realizar una encuesta a través del formulario de google (los cuales se encuentran impresos como medio de verificación) a los funcionarios de la PGR a fin de conocer sobre el acceso a los programas educativos y en términos generales, éstas fueron las respuestas:

De un total de 125 funcionarios, según datos proveídos por la Dirección de Recursos Humanos de la PGR, 67 completaron la encuesta, de los cuales:

El 59,7 % participó o se encuentra participando de algún programa de capacitación y/o formación.

El 70 % manifestó que lo realiza en la modalidad a distancia.

El 34,1 % tomó conocimiento del mismo por el correo de la PGR, el 34,1 % por el grupo de whatsapp y los demás por redes sociales y otros medios.

El 78,4 % manifiesta utilizar la plataforma zoom para sus conexiones, por lo que resulta la más accesible.

La mayoría manifiesta estar conforme con las actividades propuestas. Se adjunta comentarios de los mismos.

En cuanto a las áreas de formación y capacitación en las cuales se encuentran participando, manifestaron cuanto sigue:

**GRUPO No 1 – Procuradores Delegados, Dependientes de la Dirección General Jurídica.**

| | Área | Número de Participantes |
|---|---|---|
| 1. | Actualización en E-learning | 1 |
| 2. | Curso de Inglés | 8 |
| 3. | Maestría en Derecho Privado | 1 |
| 4. | Maestría en Derecho de la Empresa | 2 |
| 5. | Seminario de Marketing en el fútbol | 1 |
| 6. | Actualización en Derecho Administrativo | 3 |
| 7. | Curso de Derecho Civil | 1 |
| 8. | Curso de Políticas Públicas | 1 |
| 9. | Diplomado en Lavado de dinero | 1 |
| 10. | Maestría en Historia del Paraguay | 1 |

**GRUPO No 2 – Asistentes de Procuradores Delegados - Dirección General Jurídica.**

| | Área | Número de Participantes |
|---|---|---|
| 1. | Curso de Mediación OMPI | 1 |
| 2. | Curso de Inglés | 3 |
| 3. | Curso de Arbitraje | 1 |
| 4. | Diplomatura en Contratos y litigios internacionales | 1 |

**GRUPO No 3 –Directores y Jefes de Departamento – Dirección General Jurídica**

| | Área | Número de Participantes |
|---|---|---|
| 1. | Curso en Redacción de contratos y cláusula de solución de controversias | 1 |
| 2. | Curso de Inglés | 1 |

**GRUPO No 4 –Asistente – Dirección General Jurídica**

| | Área | Número de Participantes |
|---|---|---|
| 1. | Curso de Inglés | 1 |

**GRUPO No 5 – Directores Generales y Asesores – Ministro – Procurador General**

| | Área | Número de Participantes |
|---|---|---|
| 1. | Capacitación en herramientas G-Suite | 1 |
| 2. | Capacitación en Liderazgo Estratégico | 1 |

**GRUPO No 6 – Directores, Jefes y Asistentes – Dirección General de Relaciones Interinstitucionales**

| | Área | Número de Participantes |
|---|---|---|
| 1. | Programa de formación en Gestión de Conflictos | 1 |
| 2. | Diplomado en Defensa, Seguridad y Gestión Gubernamental | 1 |
| 3. | Charla: Redefinición de las relaciones Estado – Sociedad Post COVID 19 | 1 |
| 4. | Inglés | 2 |

**GRUPO No 7 – Directores, Jefes y Asistentes – Dirección General de Administración y Finanzas**

| | Área | Número de Participantes |
|---|---|---|
| 1. | Curso de Inglés | 5 |

| | | |
|---|---|---|
| 2. | Actualización en Reforma Tributaria | 1 |
| 3. | Actualización en Gestión Pública | 1 |

**GRUPO No 8 –Jefes, Secretarios y Asistentes – Dirección General de Gabinete**

| | Área | Número de Participantes |
|---|---|---|
| 1. | Curso de inglés | 1 |

**GRUPO No 9 –Jefes y Asistentes – Dirección de Recursos Humanos**

| | Nombre del Curso | Número de Participantes |
|---|---|---|
| 1. | Actualización en Gestión Pública | 2 |
| 2. | Actualización en Derecho Administrativo | 1 |
| 3. | Actualización: el ABC del Proceso | 1 |
| 4. | Actualización en el Sistema Penal | 1 |
| 5. | Juicios por medios telemáticos y garantías fundamentales | 1 |
| 6. | Constitucionalismo y Derechos Humanos | 1 |
| 7. | Procedimiento para la confección de contratos en una MIPYME | 1 |
| 8. | Delitos contra la Administración Pública y lucha contra la corrupción en América Latina | 1 |

Se verifican los cursos contemplados en el plan 2020

- ✓ Curso sobre la Protección Supranacional de los Derechos Humanos resolución 29/20
  Fecha de realización 24/02 al 05/03 certificado de participación, Perugia /Italia
- ✓ Formación inicial para la Función Judicial – formulario de matriculación, programa de estudio, plan de estudios, UNA Caacupé, factura de inscripción UNA N° 61400 del 02.03.20
- ✓ Programa de capacitación de liderazgo estratégico Instituto de altos estudios Estratégicos MDN documento de aceptación como alumno, resolución 81/20 de autorización de participación de la PGR.
- ✓ Actualización de Gestión Publica, Secretaria de función publica, curso a distancia, contenido del programa, Resolución SFP 355/2020 con nomina de funcionarios a participar, certificado en proceso de confección.

| Nº | NOMBRE DE LA CAPACITACIÓN | MODALIDAD | CRITICO SI | CRITICO NO | NOMBRE Y APELLIDO | CARGO | CARGA HORARIA | INSTRUCTOR | ENE | FEB | MAR | ABIL | MAY | JUN | JUL | AGO | SET | OCT | NOV | DIC | APROBADO |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Conferencias diversas de actualizaciones del derecho y gestión administrativa – Nos capacitamos para capacitar | Presencial, semipresencial o a distancia | X | | Según necesidad detectada | Funcionarios de la PGR | 40 minutos | Funcionarios de la PGR egresados de las capacitaciones | | | X | | | | | | | X | | | X |
| 2 | Taller de la Norma de Requisitos Mínimos MECIP:2015 | Presencial | | X | Lic. Mag. Gabriela Krug | Auditora Interna, Coordinadora de Gestión de la Calidad | 1 semana | Contraloría General de la República | | | X | | | | | | | | | | X |
| 3 | Conferencia magistral: Funcionamiento y desafíos de la Procuraduría General del Estado Plurinacional de Bolivia | Presencial | X | | Funcionarios de la PGR | Procurador General del Estado Plurinacional de Bolivia | 3 horas | Abg. José María Cabrera Delance | X | | | | | | | | | | | | X |
| 4 | Curso de Inglés | Presencial y a distancia | X | | Según necesidad detectada | Funcionarios de la PGR | 7 meses | Instituto Superior de Idiomas del Ministerio de Defensa Nacional | | | X | | | X | X | X | X | X | X | | |
| 5 | VII Curso sobre la Protección Supranacional de los Derechos Humanos | Presencial | X | | Abg. Ramón Romero | Procurador Delegado | 2 semanas | Universitá degli Studi di Perugia - Italia | | X | X | | | | | | | | | | X |
| 6 | Formación Inicial para la función judicial – 1er ciclo | Presencial y a distancia | | X | Abg. Justina Beatríz Sotelo | Funcionaria de la PGR | 8 meses | Facultad de Derecho y Ciencias Sociales – Universidad Nacional de Asunción – Filial Caacupé | | | X | X | X | X | X | X | X | X | | | |
| 7 | Programa de capacitación en Liderazgo Estratégico | Presencia y a distancia | X | | Lic. Fernando Escobar | Director General de Administración y Finanzas | 9 meses | Instituto de Altos Estudios Estratégicos – MDN | | | X | X | X | X | X | X | X | X | X | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | BADO |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 8 | Máster en Derecho de la Empresa | Presencial | X | | Abg. Sandra Cocco | Procuradora Delegada | 12 meses | Facultad de Derecho de la Universidad de Navarra - España | | | | | | | | | X | X | X | X | | |
| 9 | Programa de capacitación en Gestión de Conflictos | A distancia | | X | Abg. Mag. Diana Verónica Arguello Cañiza | Directora de Capacitación | 3 meses | Escuela de Gobierno de la Universidad de Integración de las Américas | | | | | X | X | X | | | | | X |
| 10 | Charlas o talleres sobre Norma de Requisitos Mínimos y Gestión de Calidad ISO 9001 2015 | Semipresencial o a distancia | X | | Según necesidad detectada | Funcionarios de la PGR | - | Funcionarios de la PGR, OEE, OSC | | | | | | | | | X | X | | |
| 11 | Actualización en Gestión Pública | A distancia | X | | Lic. Carlos Delorenzi<br>Lic. Fabiana Ortíz<br>Teresa Colmán<br>Lic. Hugo M. Franco | Funcionarios de la PGR | 30 horas | INAPP - SFP | | | | | | | X | X | | | | X |
| 12 | Cursos en temas priorizados por la PGR – Informe D.C. No 01/2020 y Acta D.C. Nº 03/2020 | Semipresencial o a distancia | X | | Según necesidad detectada | Funcionarios de la PGR | - | OEE, OSC, Agencias de Cooperación Internacional | | | | | | | | | X | X | | |
| 13 | *Charlas, conferencias y seminarios en temas de interés de la PGR | Semipresencial o a distancia | | | Según necesidad detectada | Funcionarios de la PGR | - | OEE, OSC, Agencias de Cooperación Internacional | | | | | | | | | | | | |

Se visualizan documentaciones de Detección de Necesidades de Capacitación (25.05.2020) y registro de Toma de conciencia de :

Mónica María Mora – Asistente de Procurador de Delegado sin conexión a la charla de toma de conciencia

Víctor Arriola – Procurador Delegado - toma de conciencia (05.10.20)

**Dirección General Jurídica -Requisitos legales**

| | | | |
|---|---|---|---|
| Concepción Rivas | 0981-88.01.73 | pd.concerivas@pgr.gov.py | |
| Directora | Gabriela Pozzolli | 0981-14.78.36 | gpozzoli@pgr.gov.py |
| Procurador Delegado | Rubén Gaona | 0971-90.02.07 | rgaonag@pgr.gov.py |
| Procurador Delegado | Carlos López | 0981-26.65.76 | clopezv@pgr.gov.py |
| Procurador Delegado | Lourdes Ayala | 0981-97.08.31 | lourdes.ayala@pgr.gov.py |
| Procurador Delegado | Guillermo Saldivar | 0982-34.36.54 | guillermo.saldivar@pgr.gov.py |
| Procurador Delegado | Jorge Britos | 0991-38.64.89 | jbritos@pgr.gov.py |
| Procurador Delegado | Silvia Santander | 0981-82.18.51 | ssantanderf@pgr.gov.py |

Se revisan los siguientes documentos:

- Procedimiento Asignación (DGI-MPI-01) Versión: 07/06/18
- Elaboración de Notas u dictámenes generales (DGI-MPI-02) Versión 04. Vigencia: 25/03/2019
- Elaboración de escritos judiciales (DGI-MPI-03) Versión: 03. Vigencia: 25/03/2019
- Procesamiento de expedientes administrativos de indemnización a víctimas de la dictadura provenientes de la Defensoría del Pueblo (DGJ-MPI-04) Versión 03 Vigencia: 25/03/2019
- Resolución PGR N° 76/2019 Protocolo de manejo de expedientes judiciales y administrativos.

Se verifican los siguientes registros vinculados a los procesos judiciales:

| N° SIGO | Carátula | Procurador Delegado | Fecha de entrada del expediente | Estatus Procesal | Estatus en el SIGO | OBS |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 9416 | Bernardo Timoteo Aveiro y otros c/ ACEPAR S.A. s/ Cobro de Guaraníes | Jorge Britos | 12/12/2019<br>Notificación de traslado de demanda | Trámite en el Juzgado 6° turno laboral.<br>Por prescripción de beneficios. | Expediente en despacho del juez para proveer pruebas.<br>14/10/2020 | Verificado OK |
| 8152 | Serviplus c/INC s/ cumplimiento de contrato | Carlos López | 22/08/2018<br>Notificación de demanda | Gestionado electronicamente.<br>Autos para sentencia<br>31/07/2020 | Autos para sentencia<br>31/07/2020 | Coayudante en el juicio<br>Verificado OK |
| 7490 | Ramona Leopoldina Sotelo de Diaz c/ MEC s/ Indeminización de Daños y Perjuicios | Silvia Santander<br>Belén Diana | 26/10/2017<br>Notificación de demanda | Cedula electronica<br>Notificación de sentencia<br>31/03/2020 | Notificación de sentencia<br>31/03/2020<br>Caducidad de plazo procesal a favor del Estado paraguayo. | Verificado OK |
| 8848 | Laya Construcciones S.A. c/ Resolución N° 1993 del 21/09/20118 dictada por el MTESS | Ruben Gaona | 10/06/2019<br>Notificación de demanda | Providencia de autos<br>09/10/2020 | Cedula de notificación providencia de autos<br>09/10/2020 | Tribunal de cuentas<br>Verificado OK |
| 8291 | Procuraduría Gral de la Republica c/ Isabel Alvarez de Gonzalez s/ Interdicto de Recobrar y retener la posesión<br>Institución vinculada MEC | Lourdes Ayala | 25/02/2020<br>Expediente electrónico | 15/07/2020<br>Notificación de notificación y cita a testigos de la contraparte | 15/07/2020<br>Notificación electrónica | Verificado OK |

Se verifican los registros correspondientes a la elaboración de notas y dictámenes:
Dictámenes: Plazo 6 días hábiles (RES 232/2013)
Plazo 30 días hábiles (RES 232/2013) Para casos de excepción Defensoría del Pueblo: 8 días
Inclusión presupuestaria: 12 días hábiles
Ley 838/96 y sus modificaciones establece 30 días corridos para dictaminar.

| Fecha de entrada DGJ | Carácter | Descripción | SIGO N° | BPM N° | Procurador designado | Fecha de salida DGJ | OBS |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 12/12/2019 | Expediente administrativo | ESSAP | | 48820 | Jorge Britos | 27/12/2019 | ok |
| 25/09/2019 | Expediente administrativo | Procuraduría Gral. De la República c/El Comercio Paraguay S.A. Cía. De Seguros Generales s/ cumplimiento de contrato | 1879 | 48192 | Guillermo Saldivar | 27/09/2019 | ok |
| 30/12/2019 | Expedientes administrativos | Defensoría del Pueblo | | 48870 | Silvia Santander | 10/01/2020 | ok |
| 08/11/2019 | Expedientes administrativos | MSPyBS | 2248 | 48562 | Lourdes Ayala | 12/11/2019 | ok |
| 30/09/2019 | Expedientes | INFONA | | 48208 | Rubén Gaona | 01/10/2019 | ok |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | administrativos | | | | | | |
| 28/02/2019 | Expedientes administrativos | Ministerio del Interior | 252 | 46550 | Carlos López | 28/02/2019 | ver |

Indicadores:

80% cumplimiento de plazos Notas y dictámenes. Resultado 2020: 88% de cumplimiento

80% cumplimiento de plazos (30 días hábiles) de tramites de Defensoría del Pueblo. Resultado 2020: 89%

80% cumplimiento de plazo del proceso de inclusión presupuestaria. Resultado 2020: 82%

**Revisión por la Dirección – Liderazgo**
Auditado: Aníbal Ramírez - DGJ / Representante – Telef.: 0981-123.768 – correo: anibal.ramirez@pgr.gov.py

**Acta N° Nº 01/2020**
**Fecha:** 25 de setiembre de 2020.
**Convocados:**

- Abg. Sergio A. Coscia N. — Ministro – Procurador General.
- Lic. Gabriela M. Krug R. — Coordinador Interino del S.G.C.
- Abg. Aníbal G. Ramírez G. — Director General – DGJ.
- Abg. Karina E. Gómez N. — Directora General - DGG
- Lic. Jesús F. Escobar P. — Director General - DGAF.
- Lic. Johanna J. Balmaceda Ch. — Directora General - DGRI.
- Lic. Carlos Delorenzi — Director – D.RR.HH.
- Lic. Carmelo Onieva F — Coordinador del MECIP.
- Abg. María C. Rivas L. — Directora – DAL y D.
- Abg. María J. Gill. O. — Asesora.
- Abg. Rodolfo Barrios D. — Asesor Legal.
- Abg. Gabriela S. Pozzoli C. — Directora - DAJ.
- Abg. Esmelda Vera — Secretaria General.

**1. Objetivos de la reunión:**

Realizar la revisión por la Dirección de los resultados obtenidos en el periodo comprendido entre el 24/07/2019 al 31/07/2020 para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la Procuraduría General de la República con base en la documentación generada durante el periodo sujeto a revisión.

**2. Aspectos generales:**

a) **Aspecto a considerar:** Seguimiento de revisiones previas por la dirección.
b) **Aspecto a considerar:** Cambios de las cuestiones internas y externas que sean pertinentes al Sistema de Calidad.
**Descripción:** Identificar, priorizar y seleccionar los tratamientos de acuerdo a cada cuestión.
**Seguimiento:**
**1-** En julio de 2019 se ha presentado el proyecto de Ley de la Procuraduría General.
**2-** Desde junio de 2020 se encuentran vigentes la nueva Misión y la nueva Visión institucional.
**3-** Se analizó el contexto aplicando la herramienta FODA, se concluye identificando oportunidades y amenazas en el entorno y las fortalezas y debilidades internas para establecer lineamientos estratégicos o tratarlos como riesgos asociados. Se ha realizado un seguimiento a las estrategias que se habían establecido en el análisis FODA considerado durante la auditoría de seguimiento de 2019 y aquellos no concluidos fueron nuevamente incorporados como tales para su seguimiento.
**4-** Se ha establecido el protocolo sanitario para aplicación de medidas preventivas ante el riesgo de expansión del Coronavirus COVID – 19.

c) **Aspecto a considerar:** Satisfacción de clientes.
d) **Aspecto a considerar:** Retroalimentación de las partes interesadas pertinentes.
e) **Aspecto a considerar:** Revisión de Política de la Calidad.
f) **Aspecto a considerar:** Objetivos de la Calidad.

**Descripción:** Se analiza el grado de consecución de los objetivos de calidad para el periodo establecido y los problemas que hayan surgido para alcanzarlos. Esta información sirve de base para establecer acciones en el próximo periodo y los medios necesarios para su consecución.

**Seguimiento:**

Se evidencia la planilla de resumen presentada por la Coordinación de la Calidad con código CGC-TB-02 Revisión 02 en la cual se detallan los objetivos de la calidad y el porcentaje de cumplimiento con datos obtenidos del sistema informático SIGO y BPM para los procedimientos de la DGJ (de julio 2019 a julio 2020) y encuestas realizadas, con los siguientes resultados:

Expedientes judiciales: Meta: 100% / Resultado: 100%.
Expedientes del MH: Meta: 80% / Resultado: 82,38%.
Expedientes de Defensoría: Meta: 80% / Resultado: 89,15%.
Notas y dictámenes: Meta: 80% / Resultado: 92,08%.
Tratamiento de quejas: No se registraron quejas a la fecha.
Satisfacción del cliente: Meta: 80% / Resultado: 90%.

g) **Aspecto a considerar:** Desempeño de los procesos y conformidad de los servicios.

**Descripción:** Se implementan controles planificados en las etapas adecuadas para verificar que se cumplan los requisitos de los servicios para asegurar de que las salidas que no estén conformes se identifiquen, se controlen y sean tratadas.

h) **Aspecto a considerar:** No conformidades.

**Descripción:** Se analizan las no conformidades generadas durante el periodo. Se evalúa su tratamiento o se generan propuestas de acciones a poner en práctica en caso de no estar resuelta la situación.

**Seguimiento:**

Durante el periodo sujeto a revisión, entre el 27 de julio y el 31 de diciembre, se han registrado 138 (ciento treinta y ocho) NC (no conformidades) y entre el 1 de enero y el 31 de julio de 2020 fueron emitidas 9 (nueve) más por la Dirección de Asuntos Legales y Dictámenes y la Coordinación de Gestión de la Calidad les ha dado seguimiento. A la fecha se encuentran todas cerradas.

i) **Aspecto a considerar:** Desempeño de los Proveedores Externos.

**Descripción:** Se analiza la situación de los proveedores y servicios en cuanto a la evaluación de los mismos, aprobación de nuevos proveedores y eliminación de otros, problemas detectados, etc.

**Seguimiento:**

Fueron evaluados 28 (veintiocho) Proveedores, los cuales todos han sido evaluados con promedio de **Aceptado**.

j) **Aspecto a considerar:** Capacitaciones.

**Descripción:** Se evalúa el cumplimiento del plan de capacitación correspondiente al periodo y se debaten aspectos a considerar en materia de capacitación para el próximo periodo.

**Seguimiento:** Se cuenta con el plan de capacitación 2020 y su versión 2 se encuentra en elaboración. A la fecha fueron planificadas siete acciones de capacitación. Cumplidas 100%. Se ha revisado y actualizado el Reglamento de Becas y aprobado por resolución PGR.

k) **Aspecto a considerar:** Eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.

**Descripción:** Se evalúa la eficacia del tratamiento contemplado en la matriz por cada riesgo identificado.

**Seguimiento:**

Cada área tanto misional como de apoyo ha revisado su Matriz de Riesgos y se ha generado su nueva versión. No ocurrieron hechos de alto impacto. Los riesgos que se han materializado fueron mitigados por las acciones previstas para cada caso. Se agregó un riesgo en el proceso de apoyo relacionado a la Pandemia por Covid-19. Las modificaciones motivadas por observaciones y oportunidades de mejora de la auditoría interna han sido respaldadas en el formulario de solicitud de emisión de documentos establecido.

l) **Aspecto a considerar:** Mejoras o incorporación de tecnología.

**Descripción:** Se presentan los resultados de las mejoras ejecutadas durante el periodo, se analizan el alcance, impacto y nuevas necesidades para el próximo periodo.

**Seguimiento:**

No se han realizado inversiones físicas en cuanto a la adquisición de nuevas computadoras ni notebooks de tecnología intermedia, impresoras láser color y escáner en razón de la creciente restricción en el presupuesto público y la emergencia sanitaria declarada, ha llevado también a la institución a reprogramar su presupuesto vigente y cumplir en tiempo y en forma sus actividades empleando sus bienes activos adquiridos antes; sin embargo:

**1-** Se ha dado continuidad a la suscripción de convenios interinstitucionales, con organismos públicos y también con instituciones de enseñanza.

2- Se ha desarrollado el buscador avanzado de Mesa de Entrada en el módulo del Sistema Integral de Gestión y Organización – SIGO, con vigencia desde el 27 de febrero de 2020. El SIGO se encuentra operativo desde el 30 de agosto de 2013 mediante la resolución PGR N° 202.

3- Además del buscador avanzado de Mesa de Entrada se ha desarrollado el buscador avanzado de Expedientes Judiciales con vigencia desde el 10 de febrero de 2020. Con esta mejora se facilita la búsqueda de mesa de entrada por campos específicos como ser número de expediente, fecha de inicio, funcionario responsable, estado y calidad de parte.

4- Para el bienestar de los funcionarios que se desempeñan en mesa de entrada y atención al cliente, se les ha ambientado su cubículo de trabajo con un protector de acrílico transparente como medida de buena práctica de evitar el contacto directo con el recurrente al momento de la entrega de documentos que ingresan en físico a la institución.

5- Se ha implementado el protocolo sanitario por la vigencia de la emergencia sanitaria el cual es revisado constantemente. En tal sentido, se han colocado afiches con mensajes sobre la importancia del lavado de manos y el modo de realizarlo con la correspondiente instalación de un lavamanos y papel secante; se cumple con el protocolo de control de temperatura a cada uno que ingresa a la institución, distanciamiento personal al esperar el turno para la entrega de documentos o la espera para la atención de algún funcionario deseado por el visitante, además del registro en un formulario con datos personales para realizar la trazabilidad en caso eventual de contagio.

6- Se ha recogido presupuestos para mejoras en el sector del acceso a la PGR, teniendo en cuenta a las personas que su desplazamiento la realizan habitualmente a través de una rampa.

7- Se ha colocado un portón para impedir el ingreso y acceso al estacionamiento posterior especialmente fuera del horario de oficina.

8- Se ha instalado un motor para bomba de agua para la alimentación de los caños rociadores, como medida de prevención contra incendios, con costo a cuenta del propietario del local.

9- Se ha cumplido con el mantenimiento edilicio, reparación de plomería y pintura, con fondos previstos para gastos de caja chica.

m) **Aspecto a considerar:** Cambios que podrían afectar al SGC.
**Descripción:** Se presentan cambios ejecutados (tecnología dura/blanda, etc.) que afectan al Sistema de Gestión de la Calidad.
**Seguimiento:**

1) Se ha iniciado conversación con el MITIC para formar parte del Programa Agenda Digital BID/MITIC mediante el cual se podrán acceder a mejoras en los trámites en línea de denuncias, quejas y sugerencias. Además de la necesidad identificada por la PGR para contar con un software que integre todo en uno, la gestión documental administrativa con la gestión de los casos jurídicos; y una herramienta tecnológica que integre a todas las Direcciones Jurídicas de los OEEs por la necesidad de coordinación, de contar con documentación para responder a plazos en los juicios que atiende la PGR en defensa de los intereses del Estado.
2) Otra realidad que podría afectar al SGC es la pandemia por COVID-19, sin embargo, debido a que ha sido tratada con los protocolos establecidos, se reduce su impacto y se mitiga su consecuencia con los riesgos y sus acciones propuestas.

## 3. Acuerdos Asumidos:

- Continuar con la toma de conciencia y con todas las actividades tendientes a la evolución positiva de la madurez del Sistema de Gestión de la Calidad

**Infraestructura**
José Luis Galeano - Jefe de Transporte – Telef.: 0972-43.63.05 – correo: transporte@pgr.gov.py

Plan de mantenimiento de vehículos TR PL 01

| Descripción de móviles | | | Actividad | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Cód. | Vehículo | Observación | Cambiar aceite motor | Cambiar filtro de aceite | Cambiar filtro de combustible | Cambiar filtro de aire | Verificación freno y dirección | Cambiar aceite de caja | Cambiar aceite diferencial | Verificar estado de cubiertas |
| 1 | Móvil 1 | Hyundai Tucson - Chapa Nº BKG 730 | | | | | | | | |
| 2 | Móvil 2 | Hyundai H1 - Chapa Nº EAG 854 | | | | | | | | |
| 3 | Móvil 3 | Hyundai H1 - Chapa Nº EAH 887 | | | | | | | | |
| 4 | Móvil 4 | Hyundai EON - Chapa Nº BNT 413 | | | | | | | | |

Observación: los datos del presente plan fueron extraídos del "manual del propietario" proveído por el fabricante del vehículo.

Referencia:

| | | | |
|---|---|---|---|
| 5.000 km - 10.000 km | 20.000 - 30.000 km | 40.000 - 50.000Km | 50.000 Km |

* Cada chofer de vehículo es responsable de avisar con anticipación la jefatura de transporte la fecha de mantenimiento previsto.

* Cada vehículo debe contar con un ticket interno o del proveedor que realiza el trabajo aclarando la fecha en la que fue realizada y la próxima fecha de mantenimiento.

* Cada mantenimiento o reparación debe registrase en la planilla de verificación de mantenimiento y/o reparación de vehículos (TR-P-01) y archivar en fichas individuales de cada vehículo.

* La verificación del estado de luces, frenos y niveles de fluidos de los vehículos se realiza diariamente y el responsable es el chofer u operador de cada vehículo.

* El lavado y limpieza de cada uno de los vehículos se realizará según la necesidad.

Mantenimiento de Móvil 1 chapa BKG 730 - Tucson
10.05 19 – Km 30.315
26.11.19 – Km 34.320
Verificación de mantenimiento de fecha 26.11.19 mantenimiento completo y verificación de frenos, cambio rotulas y alineación y balanceo.
12.10.20 – Km 37.512 Actual, próximo mant. 40.000 km (orden de trabajo 2384)

Mantenimiento Móvil 2 chapa EAG 854 - H1
22.08.19 – Km 50.127
20.05.20 – Km 55.113
Verificación de Mantenimiento general con cambio de aceite diferencial y caja.
30.09.20 – Km 57.544 Actual (orden de trabajo 2370)

Mantenimiento Móvil 3 chapa EAH 887 - H1
09.05.19 – Km 15.294
22.05.20 – Km 20.560
Verificación de Mantenimiento general con cambio de aceite y filtro aire, combustible y aceite.
12.10.20 – Km 21.896 Actual (orden de trabajo 2383)

Mantenimiento Móvil 4 chapa BNT 413 - Eon
26.08.19 – Km 30.260
21.05.20 – Km 35.160
Mantenimiento con cambio aceite motor, filtro de aire y combustible. (27.05.2020)
11.09.20 – Km 35188 Actual (orden de trabajo 2357)

**Dirección de Contrataciones – Proceso de compras UOC**
Auditado: Marcelo Franco – Encargado de Dirección UOC
Se revisan los siguientes documentos:
Procedimiento Llamados (DGAF MPI 01) Ver. 02. Vigencia: 10/05/2020
Procedimiento Adjudicación (DGAF MPI 02) Ver. 02. Vigencia: 10/05/2020
Procedimiento Recepción de Bienes y Servicios (DGAF MPI 03) Ver. 02. Vigencia: 10/05/2020

Se verifican los siguientes registros vinculados al proceso auditado:

- ✓ Plan Anual de Contrataciones (PAC) correspondiente al año 2020.

Se verifican las siguientes evidencias correspondientes al proceso auditado:

1. Llamado 08/2020 Adquisición de cubiertas para la Procuraduría General de la República
2. ID N° 375.591
3. Modalidad: contratación directa.
4. Acta de apertura de ofertas N° 08/2020de fecha 24/08/2020.
5. Cuadro comparativo de ofertas.
6. Acta del Comité de Evaluación de ofertas N° 06/2020 de fecha 30/09/2020.
7. Resolución PGR N° 157/2020 de fecha 02/10/2020 por la cual se adjudica el llamado por contratación directa a la firma AUTOMOTIVE SAIE.
8. Verificado en la página de la DNCP. OK

1. Llamado 06/2020 Adquisición de útiles de oficina y productos de papel con criterios de sustentabilidad para la PGR
2. ID N° 375.620
3. Modalidad: Contratación directa.
4. Acta de apertura de ofertas N° 06/2020 de fecha 20/07/2020
5. Cuadro comparativo de ofertas.
6. Acta del Comité de evaluación de ofertas N° 07/2020 de fecha 07/10/2020
7. Resolución PGR N° 159/2020 de fecha 08/10/2020 por la cual se adjudica al llamado por contratación directa a la firma NAZARENO COMERCIAL E INDUSTRIAL SRL.
8. Verificado en la página de la DNCP: OK

Se verifica la evaluación de desempeño de los siguientes proveedores:
Fecha de evaluación: 30/06/2020
Criterios:

1. Cumplimiento de plazos de entrega.
2. Calidad del producto.
3. Comunicación.
4. Cumplimiento de contrato.

| Proveedor | Producto proveído | Puntaje obtenido | Estatus | OBS. |
|---|---|---|---|---|
| Leyes.com | Alerta de nuevas normativas | 5 | Aprobado | -- |
| PROSPER SRL | Provisión de cafetería | 5 | Aprobado | -- |
| FIREMASTERS | Recarga de extintores | 5 | Aprobado | -- |
| TECNOFRIO | Mantenimiento AA | 4 | Aprobado | -- |

## 7. Nonconformities/ *No conformidades*

| | |
|---|---|
| **Nonconformity N°/** *No conformidad N°.:* **1 of/***de* | ☐**Major/** *Mayor* ☐**Minor/***Menor* |
| Department / Function/ *Departamento/Función*: | Standard Ref/ *Standar de Ref*: ISO 9001:2008 Req. |
| Document Ref./ *Documento Ref.*: | Issue/Rev Status/ *Edición/revisión:* |
| Details Of Non-Conformity/ *Detalles de la No Conformidad* : | |
| Solo formato | |

- Client Proposed Action to Address Minor Non-Conformances Raised at this Audit / A*cciones propuestas por el cliente para atender no conformidades menores establecidas en esta auditoria:*

| SAC N° | Acción Inmediata |
|---|---|
| | |
| | |

Nonconformities detailed here shall be addressed through the organization's corrective action process, in accordance with the relevant corrective action requirements of the audit standard, including actions to analyse the cause of the nonconformity and prevent recurrence, and complete records maintained. / *Las No Conformidades detalladas aquí deberán ser tratadas según el proceso de acción correctiva de la organización, siguiendo los requisitos relevantes de la acción correctiva del estándar de auditoría incluyendo acciones para analizar la causa de la no conformidad y prevenir la recurrencia, y el manteniendo los registros completos*

☐ Corrective actions to address identified major nonconformities shall be carried out immediately **including a cause anlaysis,** and SGS notified of the actions taken within 30 days. An SGS auditor will perform a **follow up visit** within 90 days to confirm the actions taken, evaluate their effectiveness, and determine whether certification can be granted or continued. / *Las acciones correctivas para tratar las no conformidades Mayores identificadas deberán ser atendidas inmediatamente incluyendo el análisis de causas y se notificará a SGS de las acciones tomadas en el plazo de 30 días. Un auditor de SGS realizará **una visita de seguimiento** en el plazo de 90 días para confirmar las acciones tomadas, para evaluar su efectividad, y para determinar si la certificación puede ser concedida o continuada.*

☐ Corrective actions to address identified major nonconformities shall be carried out immediately, **including a cause anlaysis,** and **records with supporting evidence sent to the SGS auditor** for close-out within 90 days. ./ *Las acciones correctivas para tratar no conformidades mayores identificadas incluyendo el análisis de causas, deberán ser ejecutadas inmediatamente y **los registros con la evidencia de soporte enviados al auditor de SGS** para su cierre en el plazo de 90 días.*

☐ Corrective Actions to address identified minor non conformities **including a cause anlaysis,** shall be documented on a action plan and sent by the client to the auditor within 90 days for review. If the actions are deemed to be satisfactory they will be followed up at the next scheduled visit / / *Las acciones correctivas para tratar no conformidades menores identificadas incluyendo el análisis de causas, deberán ser documentadas en un plan de acción y enviadas al auditor en un plazo de 90 días para su revisión. Si las acciones son juzgadas como satisfactorias, las mismas serán revisadas en su implementación en la siguiente visita de seguimiento.*

☐ Corrective Actions to address identified minor non-conformities **including a cause anlaysis,** have been detailed on an action plan and the intended action reviewed by the Auditor, deemed to be satisfactory and will be followed up at the next scheduled visit. / *Las acciones correctivas para tratar no conformidades menores identificadas incluyendo el análisis de causas han sido detalladas en un plan de acción y las mismas, revisadas por el auditor, han sido juzgadas como satisfactorias y serán monitoreadas en su implementación en la siguiente auditoria de seguimiento*

☐ Appropriate **cause analysis** and immediate **corrective and preventive** action taken in response to each non-conformance as required. / *Análisis de causas apropiados y acciones correctivas y preventivas inmediatas fueron tomadas en respuesta a cada no conformidad tal como requerido.*

Note:- Initial, Re-certification and Extension audits – recommendation for certification cannot be made unless check box 4 is completed. For re-certification audits the time scales indicated may need to be reduced in order to ensure re-certification prior to expiry of current certification. */ Nota: auditorias iniciales, re-certificaciones y ampliaciones de alcance - la recomendación de certificación no podrá ser otorgada hasta tanto la casilla N° 4 ha sido completada. Para auditorias de re-certificación el tiempo indicado podría ser reducido en el sentido de asegurar la re-certificación antes del vencimiento del certificado vigente.*

Note: At the next scheduled audit visit, the SGS audit team will follow up on *all* identified nonconformities to confirm the effectiveness of the corrective actions taken. / *Nota: En la siguiente auditoria de seguimiento, el equipo auditor de SGS realizará el seguimiento de todas las no conformidades identificadas para confirmar la efectividad de las acciones correctivas tomadas.*

## 8. General Observations & Opportunities for Improvement/ *Observaciones Generales y Oportunidades para Mejora*

- **AUDITORÍA REMOTA EN BASE A GSP19, preparado en base a GS1902 "REMOTE AUDITING DUE TO COVID-19 RESTRICTIONS"**

**OBSERVACIONES:**

**Proceso de RRHH -** Establecer mecanismos para garantizar el cumplimiento de los conocimientos básicos establecidos en el perfil de cargo. Por ejemplo: Dominio del idioma inglés.

**Informática y Tecnologías -** Establecer y resguardar evidencia de la realización de los servicios proveídos por MITIC.

**Informática y Tecnologías -** Agregar fecha de vigencia en el Instructivo para Backup de Informaciones del Sistema – DIT-INS-02 Revisión 05. Adicionalmente, establecer el medio de soporte informático (disco duro) para el backup externo.

**Informática y Tecnologías -** Garantizar la provisión de recursos (equipos informáticos) para los Procuradores Delegados.

**Informática y Tecnologías -** Agregar los números de identificación de los equipos en el registro de mantenimiento preventivo que firman los usuarios como evidencia de conformidad.

**Informática y Tecnologías -** Mejorar el ordenamiento de cables y equipos que se encuentran cerca del servidor.

**Coordinación del SGC:** Se verifica la necesidad de insistir en la redacción del análisis de causa y acciones a desarrollar en las NC detectadas.

**UOC:** Es menester hacer llegar a los proveedores externos el resultado de la evaluación de desempeño correspondiente.

**OPORTUNIDADES DE MEJORA:**

**Informática y Tecnologías -** Evaluar la pertinencia de realizar backup diario de las carpetas compartidas en la red teniendo en cuenta que los archivos digitales son útiles para agilizar la realización de nuevos registros.

**Informática y Tecnologías -** Evaluar la pertinencia de establecer una frecuencia de recuperación de backup de datos.

**Informática y Tecnologías -** Evaluar la pertinencia de contar con un inventario de equipos informático y usuarios asignados a dichos equipos.

**Informática y Tecnologías -** Evaluar la pertinencia de establecer un documento o instructivo que describa la política de seguridad de información (frecuencia de cambio de contraseñas, cantidad de dígitos para contraseñas, etc.).

**Informática y Tecnologías -** Evaluar la pertinencia de mantener separado el lugar donde se encuentra el servidor.

**RRHH**: verificar la pertinencia de Incluir fecha de realización de realización en el formulario de necesidades de capacitación

**Dirección**: Verificar la pertinencia de la inclusión de ciudadanos a los Objetivos de calidad.

**FORTALEZAS:**

1. La predisposición de todos los auditados para el éxito de la auditoria de manera Remota, facilitando la información y con el excelente manejo de las herramientas informáticas (whatsapp, Zoom) disponibles y de mayor efectividad a la hora de la auditoria.

2.

## 9. Opening and Closing Meeting Attendance Record / Registro de participación a las reuniones de apertura y cierre

| Name / *Nombre* | Position / *Cargo* | Opening / *Apertura* | Closing /*Cierre* |
|---|---|---|---|
| Marcos Rey | Auditor Líder | *Presente* | *Presente* |
| Miriam Arrua | Auditor y Especialista Sectorial | *Presente* | *Presente* |
| Laura Acosta | Auditor | *Presente* | *Presente* |
| Lilian Morinigo | Especialista Sectorial | *Presente* | *Presente* |
| Gabriela Krug | Coordinadora SGC | *Presente* | *Presente* |
| Federico Scavone | DTI | *Presente* | *Presente* |
| Aníbal Ramírez | Director General Jurídico | *Presente* | *Presente* |
| | | | |

Reunión de Apertura

Reunión de Cierre