



USAID
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS
UNIDOS DE AMÉRICA

1

INFORME TÉCNICO TRIMESTRAL No. 6
Período entre el 1º de Enero y el 31 de Marzo, 2011

Programa Umbral II

Presentado a:

ALFONSO VELAZQUEZ
COTR, USAID/Paraguay

Presentado por:
Casals & Associates, Inc.
99 Canal Center
Suite 300
Alexandria, Virginia 22314

Marzo, 2011

I. INTRODUCCION

El presente Informe Trimestral, que cubre el período comprendido entre el 1° de Enero y el 31 de Marzo de 2011, es presentado por Casals & Associates, Inc. (C&A) en cumplimiento del Contrato Número DFD-I-02-08-00069-00, Orden Número 15, Programa Umbral II.

Este es el sexto Informe Trimestral que se presenta a USAID bajo el Contrato DFD-I—02-08-00069-00, Orden 15, y refleja el avance logrado hasta la fecha en la consecución de las metas y objetivos del Programa Umbral II, así como las dificultades encontradas en la implementación del Programa. Durante el período que cubre el presente informe se ha mantenido un avance importante en casi todos los Componentes y se han cumplido las metas establecidas en los Planes de Trabajo. Como queda señalado, y a pesar de los avances logrados, también estamos experimentando algunos retrasos que están detalladamente explicados más adelante en las secciones que tienen que ver con cada uno de los Componentes dentro del presente Informe. Algunos de los principales avances se resumen a continuación:

En el Componente 1: El borrador del Manual de procedimiento para la gestión de las unidades fiscales ha sido ya socializado con Fiscales Adjuntos dando así un paso muy importante hacia el cumplimiento de las metas del Programa. Igualmente, se han identificado ya las 9 unidades fiscales que formaran parte de la experiencia piloto para la implementación del control de línea.

En el Componente 2: 1816 sentencias del Tribunal Contencioso-Administrativo han sido digitadas y están en proceso de análisis y clasificación, para crear una base de datos de jurisprudencia que facilitará y agilizará la gestión de este importante Tribunal. Del mismo modo, el Manual de Procedimiento para la gestión del Tribunal Contencioso-Administrativo ha sido socializado con funcionarios de este Tribuna.

En el Componente 3: Se ha retomado vigorosamente la implementación de la actividad MECIP dentro del Componente y se han elaborado ya los informes de Auto-diagnóstico del grado de implementación del MECIP en 12 instituciones. El MAG utilizó un cuadro comparativo de autoevaluaciones realizadas en 2007 y 2010 y sus tendencias. También se han reactivado los equipos MECIP de las 12 instituciones para que participen en la implementación del Modelo. Por otra parte, el Manual de Auditoría Gubernamental ha sido elaborado en un 40%. Finalmente, se ha completado la parte contractual previa al inicio de implementación de la herramienta SPIR (Solución para la Provisión de Información y Reportes) para el Ministerio de Finanzas, que tendrá lugar con fecha 1° de Abril.

En el Componente 4: Han sido aprobados los términos de referencia y se está trabajando en la contratación de una consultoría para la creación de una oficina de atención al usuario en la DNA. Específicamente, se han completado ya los procesos de recepción de propuestas y de evaluación técnica.

En el Componente 5: 10 (diez) funcionarios de la Unidad Técnica Especializada han sido capacitados en Derecho Procesal Penal. Se ha adelantado en la Organización y definición del cronograma para las charlas de capacitación y concienciación a alumnos de la educación media de Asunción, Gran Asunción, Encarnación y Ciudad del Este.

En el Componente 6: Se ha aprobado los términos de referencia para el fortalecimiento del Centro de Reclamo Ciudadano. Se han recibido las propuestas para realizar el trabajo y se ha finalizado la evaluación técnica de dichas propuestas y se espera contratar en el corto plazo para la implementación del Centro.

En el Componente Transversal de Sociedad Civil y Comunicación: Se están ejecutando satisfactoriamente 10 (diez) proyectos con organizaciones de la sociedad civil. En lo tocante a comunicación, se han producido los materiales y se ha iniciado la campaña para la difusión del Sistema de Quejas y Denuncias en el Poder Judicial. Se han finalizado y están en proceso de distribución los materiales de campaña de posicionamiento de imagen y elaboración de Revista Anuario 2010 para la Dirección Nacional de Aduanas. Se han elaborado y están siendo distribuidos 7.000 trípticos informativo sobre el MECIP.

A pesar de los avances, y como queda señalado anteriormente, se han dado algunos retrasos que se hallan en vías de solución, como es el caso de los pasos dados por C&A, con la aprobación de USAID, para retomar la implementación del Modelo Estándar de Control Interno y del SPIR bajo el SIAF. Sin embargo, lo que más nos preocupa al momento es la falta de compromiso y voluntad política que encontramos en el nivel directivo de muchas de las instituciones participantes en UMBRAL II. Mientras a nivel técnico encontramos respuesta e interés, lo que está sucediendo con la Acordada disciplinaria en el Poder Judicial, la indefinición que encontramos en el Ministerio Público sobre temas relevantes a la implementación del control de línea, la falta de apoyo en la CSJ, en el Congreso, en el MSyBS y en el MEC para la implementación del MECIP, la casi total ausencia de interés del MIC en lo que tiene que ver con propiedad intelectual (y estos son apenas algunos ejemplos), todo ello, nos hace ver la necesidad de que en el muy corto plazo se haga alguna gestión de diálogo con el GoP a fin de recabar un mayor apoyo, decisión y compromiso por parte de las autoridades en las instituciones participantes en el Programa Umbral.

En cuanto al fortalecimiento institucional de la UTE, nosotros pensamos que es necesaria una definición por parte de USAID y creemos que esa definición, en este momento del proyecto debería ser el cierre de la actividad ante la práctica imposibilidad de cumplir con los objetivos trazados, debido a la falta de compromiso y decisión política por parte de los niveles decisorios del MIC.

En los primeros días del próximo trimestre, estaremos presentando un documento conteniendo el análisis de tendencias del Programa en lo que se refiere al cumplimiento de metas y objetivos hasta la fecha actual de terminación, 21 de Octubre de 2011, y la potencial necesidad de que se requiera de más tiempo para cumplir con dichos objetivos en algunas de las actividades, principalmente en el Componente 3. Por otra parte, y durante lo que resta de ejecución del Programa Umbral II del Paraguay, Casals & Associates continuará trabajando con la misma profesionalidad, dedicación y esfuerzo a fin de implementar las reformas que son parte de nuestro mandato, buscando siempre las mejores soluciones a los obstáculos y proponiendo mejoras que sean sostenibles en el tiempo.

II. COMPONENTE 1: Fortalecimiento de la capacidad investigativa del Ministerio Público

PRINCIPALES LOGROS DEL TRIMESTRE

- Se realizó la capacitación en coaching y trabajo en equipo dirigido a funcionarios de la Unidad de Control de la Gestión del Ministerio Público.
- Se validó con el grupo conformado por Fiscales Adjuntos el borrador del manual de procedimientos y de supervisión para la gestión fiscal.
- Se han identificado 9 Unidades Fiscales que formaran parte de la experiencia piloto para la implementación del control de línea.
- Se inició la asistencia técnica para ajustes al software de la Inspectoría del Ministerio Público.

A. Progreso Alcanzado Contra el Plan de Trabajo y el Plan Operativo (Actividades Completadas).

Actividad 1

- Funcionarios de Unidad de Control de la Gestión del Ministerio Público entrenados en coaching y trabajo en equipo
- Borrador del Manual de Procedimientos de la gestión fiscal validado con Fiscales Adjuntos.
- Unidades Fiscales que formaran parte de la experiencia piloto para la implementación del control de línea identificadas.

Actividad 2

- El Centro de Información y Recursos para el Desarrollo (CIRD) con el proyecto denominado -Gonociendo la Fiscalía: a nuestros fiscales y a los órganos de control interno y disciplinario

del Ministerio Público" ha logrado avanzar en la conceptualización del sector referido al Ministerio Público dentro del sitio www.aquieneselegimos.org.py. Se cuenta con los primeros borradores de las diferentes partes que conformarán el sector del Ministerio Público dentro del sitio www.aquieneselegimos.org.py

Código de campo cambiado

Código de campo cambiado

B. Actividades No Completadas

Actividad 1

- Contratación de asistencia técnica para desarrollo de software para el control de línea.

C. Resultados/Logros Alcanzados (Contra los Objetivos del Componente)

Actividad 1

- 13 funcionarios de la Unidad de Control de la Gestión Fiscal entrenados en coaching y trabajo en equipo.
- Borrador de manual de procedimientos para la gestión fiscal validado con Fiscales Adjuntos.
- 9 unidades fiscales que formaran parte de la experiencia piloto para la implementación del control de línea identificadas.

Actividad 2

- Se ha conceptualizado dentro de la web www.aquieneselegimos.org.py a los órganos del Ministerio Público que formaran parte del proyecto denominado "Conociendo la Fiscalía: a nuestros fiscales y a los órganos de control interno y disciplinario del Ministerio Público".

Código de campo cambiado

D. Actividades Futuras

- Capacitar a funcionarios de las unidades fiscales seleccionadas para la implementación de la experiencia piloto para el control de línea.
- Inicio de planes pilotos para el establecimiento del control de línea en el Ministerio Público.
- Culminar de la asistencia técnica informática para mejoramiento del sistema informático de la Inspectoría General del Ministerio Público.
- Implementación de la propuesta para la canalización de quejas y denuncias en el Ministerio Público.
- Revisar los manuales de procedimientos de la Unidad de Control de la Gestión Fiscal.

E. Monitoreo del Rendimiento (Contra los Indicadores del Componente)

1a. Incremento del número de auditorías de rendimiento por año

37 auditorías realizadas entre enero y marzo de 2011. Durante el año 2010 se realizaron 105 auditorías.

2a. Incrementar el nivel de conocimiento de la ciudadanía sobre el Ministerio Público

Realización de encuesta para establecer línea de base sobre el nivel de conocimiento de la ciudadanía sobre los servicios y reformas del Ministerio Público.

F. Dificultades/Obstáculos (Problemas Encontrados)

La contratación de asistencia técnica para el desarrollo de un software para el aspecto de control de línea esta con retrasos debido a que la Dirección de Informática del MP demora la revisión de los términos de referencia pertinentes.

G. Lista de Eventos de Capacitación en el País

Actividad	Objetivo	Participantes	Fecha/Lugar	Comentarios
Taller en coaching y trabajo en equipo.	<ul style="list-style-type: none"> Los funcionarios desarrollarán y/o mejorarán sus habilidades para el trabajo en equipo, con énfasis en el liderazgo y comunicación, Coaching, técnicas de relacionamiento y manejo de conflictos. 	13 Funcionarios de la Unidad de Control de la gestión fiscal.	7, 9 y 11 de marzo Centro de Entrenamiento del Ministerio Público	Los talleres cumplieron los objetivos trazados.

H. Otras Actividades

No se verifican.

III. COMPONENTE 2: Fortalecimiento del Tribunal Contencioso-Administrativo, y de los sistemas de control y disciplinario del Poder Judicial.

PRINCIPALES LOGROS DEL TRIMESTRE

- Validación del manual de procedimientos para el Tribunal Contencioso-Administrativo con funcionarios de las secretarías del Tribunal.
- Implementación del programa de nivelación de causas en el Tribunal Contencioso-Administrativo.
- Inicio de la asistencia técnica para el desarrollo de un software de gestión para el Tribunal Contencioso Administrativo.
- Validación del borrador del protocolo del mecanismo de coordinación del sistema disciplinario.
- Capacitación en coaching y trabajo en equipo a funcionarios de la Dirección de Auditoría de Gestión Judicial y de la Dirección de la Auditoría Interna del Poder Judicial.
- Se dispone de un calendario de eventos para la difusión del sistema de quejas y denuncias.
- Se dispone de un calendario para eventos de capacitación a jueces y secretarios en el uso del formulario de recopilación de información estadística.

A. Progreso Alcanzado Contra el Plan de Trabajo y el Plan Operativo (Actividades Completadas)

Actividad 1

- Protocolo del mecanismo de coordinación del sistema disciplinario validado.
- Funcionarios de la Dirección de Auditoría de Gestión Judicial capacitados en "coaching" y trabajo en equipo.
- Calendario de eventos de difusión del sistema de quejas y denuncias aprobado.
- Calendario de eventos de difusión para eventos de capacitación a jueces y secretarios en el uso del formulario de recopilación de información estadística aprobado.

Actividad 2

- Obras civiles para la remodelación física del espacio destinado a la Dirección de Auditoría Interna culminada.
- Funcionarios de la Dirección de Auditoría Interna del Poder Judicial capacitados en coaching y trabajo en equipo.

Actividad 3

- Manual de procedimientos para el Tribunal Contencioso Administrativo validado con funcionarios del Tribunal.
- Programa de nivelación de causas en el Tribunal Contencioso-Administrativo implementado.
- Digitación de sentencias del Tribunal Contencioso Administrativo culminado.
- Análisis y clasificación de sentencias del Tribunal Contencioso-Administrativo en proceso.

B. Actividades No Completadas

No se registran actividades no completadas.

C. Resultados/Logros Alcanzados (Contra los Objetivos del Componente)

Actividad 1

- Se dispone de un calendario aprobado para la difusión del sistema de quejas y denuncias.
- 25 Funcionarios de la Dirección de Auditoría de Gestión Judicial capacitados en "coaching" y trabajo en equipo.
- Validación del Protocolo del mecanismo de coordinación del sistema disciplinario.
- Se dispone de un calendario de eventos de difusión para eventos de capacitación a jueces y secretarios en el uso del formulario de recopilación de información estadística.

Actividad 2

- Culminación de las obras civiles para la remodelación física del espacio destinado a oficinas de la Dirección de Auditoría Interna.
- 40 Funcionarios de la Dirección de Auditoría Interna del Poder Judicial capacitados en "coaching" y trabajo en equipo.

Actividad 3

- Validación del Manual de procedimiento para el Tribunal Contencioso Administrativo con funcionarios del Tribunal.
- Culminación de la digitación de las sentencias del Tribunal Contencioso-Administrativo.
- Implementación del Programa de nivelación de causas en el Tribunal Contencioso-Administrativo.
- Inicio del desarrollo del software de gestión de casos para el Tribunal Contencioso-Administrativo.

D. Actividades futuras

- Difundir el sistema de quejas y denuncias en el interior del país.
- Capacitar a jueces y actuarios judiciales en el uso del formulario de recopilación de información estadística.
- Iniciar la remodelación edilicia de las Oficinas del Tribunal Contencioso-Administrativo.
- Habilitar las nuevas oficinas de la Dirección de Auditoría Administrativa Financiera.
- Presentar a la Corte Suprema de Justicia de los manuales de funciones y procedimientos para el Tribunal Contencioso Administrativo para su aprobación.
- Capacitar en temas de derecho administrativo a funcionarios del Tribunal Contencioso-Administrativo.
- Capacitar en derecho administrativo a funcionarios del sistema disciplinario.

E. Monitoreo del Rendimiento (Contra los Indicadores del Componente)

1a Incrementar el número de quejas del interior del país

447 denuncias presentadas en la capital de enero a marzo de 2011

25 denuncias presentadas en el interior del país de enero a marzo de 2011

1316 denuncias presentadas en la capital durante el año 2010
 67 denuncias presentadas en el interior del país durante el año 2010.
 Funcionarios encargados de recibir quejas y denuncias en el interior del país y funcionarios de la oficina de quejas y denuncias de la capital implementando mecanismo de coordinación.

1b Reducir el tiempo para resolver los casos del interior del país y estandarizar la duración de ellos

Denuncias originadas en el interior del país procesadas en un promedio de 137 días.
 Denuncias originadas en la Capital procesadas en un promedio de 107 días.

2a Número de auditorías financieras y administrativas conducidas en base al MECIP

No se verifican aún auditorías conducidas en base al MECIP. Capacitación en MECIP a funcionarios del Poder Judicial.

2b Desarrollar mapas de riesgo basados en auditorías

Plan de capacitación para funcionarios de la Dirección General de Auditoría de Gestión Judicial implementado. Sistema informático de la DGAGJ implementado.

3a incremento del 20% de los casos resueltos por el Tribunal Contencioso-Administrativo.

Programa de nivelación de causas implementado.

4a Número de campañas de comunicación implementadas

Plan de comunicación para el Poder Judicial en proceso de implementación.

F. Dificultades/Obstáculos (Problemas Encontrados)

La Corte Suprema de Justicia suspendió la entrada en vigencia de la Acordada N0 658 disciplinaria.

G. Lista de Eventos de Capacitación en el País

Actividad	Objetivo	Participantes	Fecha/Lugar	Comentarios
Taller en coaching y trabajo en equipo.	<ul style="list-style-type: none"> Los funcionarios desarrollaran y/o mejoraran sus habilidades para el trabajo en equipo, con énfasis en el liderazgo y comunicación, Coaching, técnicas de relacionamiento y manejo de conflictos. 	25 funcionarios de la DGAGJ	Febrero y marzo de 2011	Los talleres cumplieron los objetivos trazados.
Taller en coaching y trabajo en equipo.	<ul style="list-style-type: none"> Los funcionarios desarrollaran y/o mejoraran sus habilidades para el trabajo en equipo, con énfasis en el liderazgo y comunicación, Coaching, técnicas de relacionamiento y manejo de conflictos. 	40 funcionarios de la DGAI.	Febrero y marzo de 2011.	Los talleres cumplieron Los objetivos trazados.

H. Otras Actividades

No se verifican.

IV. COMPONENTE 3: Fortalecimiento de los Sistemas de Control

PRINCIPALES LOGROS DEL TRIMESTRE

- 12 entidades con apoyo directo del Programa Umbral para la implementación del MECIP con los auto-diagnósticos realizados.
- 12 entidades con apoyo directo del Programa Umbral para la implementación del MECIP con los resultados de los auto-diagnósticos presentados y analizados.
- Firma y remisión de la nota del Contralor General de la República del Paraguay para la continuidad del Convenio con la CGR de Colombia.
- 26 funcionarios entre directivos y profesionales especializados en Auditoría Externa trabajan en la mejora del proceso de auditoría gubernamental, con el objetivo de fortalecer la calidad de las recomendaciones de auditoría de la CGR y los insumos necesarios a un efectivo Proceso de Auditoría Forense, avance en un 40%.
- Proceso de contratación para el SIAF/SPIR completado y contrato listo para su suscripción (Prevista para el 1° de Abril)
- Apoyo a la Auditoría General del Poder Ejecutivo para certificación en ISO 9001 con avance de 30%.

A. Progreso Alcanzado Contra el Plan de Trabajo y el Plan Operativo (Actividades Completadas)

Actividad 1:

- Asistencia técnica y logística a 12 entidades para la elaboración del Autodiagnóstico para la evaluación de la implementación del MECIP.
- Fortalecimiento de la Oficina de Apoyo al Control Ciudadano de la CGR mejorando su alcance para promover la Participación, el Control Ciudadano y el libre acceso a la información pública, a través del apoyo de dos (2) organizaciones de la Sociedad Civil.
- Ejecución de procesos de asistencia técnica al Equipo de Auditores Externos de la CGR para la mejora a los procesos de Auditoría Gubernamental y Auditoría Forense.

Actividad 2

Negociación completada con la firma que será subcontratada para implementar el SIAF/SPIR. El sub-contrato será suscrito el 1° de Abril y la implementación de la actividad se realizará en la misma fecha.

Actividad 3

- Elaboración de términos de referencia para realizar 40 Rendiciones de Cuentas de los Consejos Regionales y Locales de Salud a fin de evaluar desde la ciudadanía la efectividad de los servicios de los Consejos con el propósito de mejorar dichos servicios.
- Revisión de los procesos levantados para la recepción, análisis y respuesta de las quejas y reclamos internos y externos a los servicios del MSPyBS, para actualizarlos y lograr su posterior automatización.

Actividad 4

- Se coordina permanentemente con el Ministerio de Salud, la firma John Snow, la Dirección Ejecutiva del Programa Umbral II y USAID.

B. Actividades No Completadas

- Diseñar, desarrollar e implementar el Software o Herramienta definida para mejorar la gestión de Auditoría de la CGR y la AGPE y de la Auditoría Forense.
- Terminación, desarrollo y puesta en operación del nuevo SIAF.
- Realizar procesos técnicos e informáticos de expansión del SIAF.
- Iniciar consulta con la ciudadanía sobre necesidades de información del SIAF.
- Estructurar informes de manera conjunta con representantes de la ciudadanía y el Ministerio de Hacienda.
- Elaborar un Plan de Capacitación para el Equipo de Trabajo adscrito a la Red de Comunicación del MSPyBS que contemple objetivos, estrategias, actividades e indicadores conforme a las propuestas de mejora acordadas.
- Reformular los procesos de comunicación pública y Rendición de Cuentas conforme a necesidades del MSPyBS y grupos de interés ciudadano.
- Asistir técnicamente la consolidación de los Comités de Control Interno de cada entidad beneficiaria.
- Asistir técnicamente la creación, oficialización y puesta en funcionamiento del Consejo Consultivo en Control Interno.
- Asistir técnicamente la creación, oficialización y puesta en funcionamiento del Comité Interinstitucional de Control interno de la Administración Central.
- Fortalecer el área de atención a entidades sobre las que tiene competencia la AGPE en sus procesos de asistencia técnica en el MECIP.
- Definir conjuntamente con la CGR y la AGPE los requerimientos necesarios al desarrollo de un Software y/o herramientas de apoyo a la gestión de Auditoría y seguimiento a Recomendaciones que facilite adicionalmente la Auditoría Forense

C. Resultados/Logros Alcanzados (contra los objetivos del Componente)

Actividad 1

- Informes de los auto-diagnósticos a la implementación del MECIP a las 12 instituciones que cuentan con el apoyo del Programa Umbral II remitidos a las máximas autoridades:
- Lineamientos para la elaboración de los planes de implementación del MECIP en las 12 instituciones;
- Atención de Denuncias y de Acceso a la Información Pública en funcionamiento y con capacidad de respuesta.
- Ejecución del proyecto de ~~Mejora del Proceso de Auditoría Gubernamental y de Auditoría Forense~~ en la CGR, de lo cual se espera una mejora sustancial en la generación de las recomendaciones de auditoría de la CGR a las entidades vigiladas, y en el estudio e informe al Ministerio Público y otras entidades del Estado competentes sobre los indicios y hallazgos de posibles actos punibles o de actuaciones administrativas que ponen en riesgo el Patrimonio Público del Estado.

Actividad 2

- Se completó negociación con la firma adjudicada para la implementación de mejora específica al SIAF y se han adelantado todos los preparativos espera iniciar la implementación el 1º de Abril.

Actividades futuras

- Realizar la validación del Modelo de Gestión por Procesos, en el MEC y del MSP y BS.
- Continuar asesorando a las entidades en la elaboración de los planes de implementación con base en el Autodiagnóstico.
- Iniciar la etapa propiamente de la Implementación en las 12 entidades participantes del Programa con el apoyo de los consultores.
- Capacitación especializada de los equipos de Auditoría de las entidades participantes del Programa Umbral II.
- Diseño e implementación de la Solución para Provisión de Información y Reportes (SPIR) del SIAF.

- Concluir los procesos de control ciudadano y acceso a la información pública en la CGR y en el MSPyBS.

D. Monitoreo del Rendimiento (Contra los Indicadores del Plan de Trabajo)

1a Mejorar la calidad y cantidad de las respuestas de las instituciones del Gobierno del Paraguay a las recomendaciones de auditoría de la CGR

Plan Operativo de Trabajo para la mejora de los procesos de Auditoría Gubernamental y Auditoría Forense en ejecución con la participación de los directores de las áreas misionales de Auditoría Gubernamental, Dirección Jurídica y de Auditoría Forense de la CGR y la supervisión del Sub-Contralor.

1b Aumentar las respuestas a las quejas de los ciudadanos de 0 (ningún mecanismo de retroalimentación en el 2007) a un 75% de respuesta obtenidos

Se encuentra en curso la mejora del rediseño del sitio Web de la CGR para la atención de Quejas y Denuncias y se han iniciado los trabajos para la mejora a los procesos de Acceso a la Información Pública de la CGR, atención al ciudadano, de promoción de la participación ciudadana y de Apoyo al Control Ciudadano.

2a 12 Oficinas de Auditoría Interna del Gobierno Paraguayo utilizando los nuevos informes generados por el SIAF para realizar sus auditorías basadas en el MECIP

Se completado la negociación con la firma adjudicada que trabajará en la mejora del SIAF que contempla el suministro de una solución informática para el SIAF que garantice la generación de reportes para control y auditoría. El sub-contrato será suscrito el 1° de Abril y la implementación se iniciará en la misma fecha.

2c 12 organizaciones sociales y civiles realizando actividades de supervisión con la información disponible en la página Web del Ministerio de Hacienda, generada por el SIAF

Se recibieron y se encuentra en proceso de análisis y negociación las propuestas técnicas para la mejora del SIAF que contempla un ítem para la generación de información y suministro de reportes necesarios a la participación y el control ciudadano.

2d Aumento del número de responsables políticos que utilizan informes sobre el nivel de gestión para a toma de decisiones, proporcionados por el SIAF

Se completado la negociación con la firma adjudicada que trabajará en la mejora del SIAF que contempla un ítem para la generación de información y suministro de reportes necesarios a la toma de decisiones gerenciales por parte del Ministerio de Hacienda y de las primeras autoridades que hacen parte del SIAF. El sub-contrato será suscrito el 1° de Abril y la implementación se iniciará en la misma fecha.

3a Aumento del número de audiencias públicas por parte de los Consejos Regionales de Salud

Se han elaborado los términos de referencia para la contratación de una organización de la sociedad civil para la implementación.

3b Aumento en la respuesta a las quejas de los ciudadanos por parte del Ministerio de Salud y Bienestar Social – MS y BS

Se actualizarán los procesos para la recepción, análisis y respuesta a las Quejas y Reclamos para que sirva de base para su sistematización.

E. Dificultades/Obstáculos (Problemas Encontrados)

- Los procesos de contratación de consultores para la implementación del MECIP, en la tienen diferente grado de participación varias instituciones y organizaciones.
- La baja disponibilidad de tiempo de directivos de algunas instituciones, puede llegar a retrasar considerablemente el proyecto de "Apoyo a la implementación del MECIP en 12 entidades del Estado".
- La falta de compromiso de las máximas autoridades de algunas entidades para la implementación del MECIP puede afectar significativamente el logro de los objetivos del Programa.

F. Lista de Eventos de Capacitación en el País

En este trimestre no se realizaron actividades de capacitación en el Componente 3.

G Otras Actividades

- Levantamiento y actualización permanente a la Base de Datos de los funcionarios que atiende el Componente.
- Programación y gestión del apoyo logístico necesario a la realización de los eventos del Componente.
- Coordinación, control y seguimiento a los procesos de Autodiagnósticos.
- Seguimiento a proyectos de Sociedad Civil.

V. COMPONENTE 4: Fortalecimiento de la Dirección Nacional de Aduanas (DNA)

PRINCIPALES LOGROS DEL TRIMESTRE

- Aprobación de la organización que apoyará a la DNA para la implementación del Centro de Atención y Reclamos.
- Elaboración y diseño de la guía informativa de la DNA por parte de la organización TIERRA NUEVA en el marco del proyecto "Acceso a la información pública de la Dirección Nacional de Aduanas como primer paso para lograr la participación ciudadana".
- Elaboración y diseño de materiales de difusión por la organización CERI en el marco del proyecto "Incidencia Ciudadana para reducir la evasión y la corrupción aduanera en el Distrito de Pilar del Departamento de Ñeembucú".

A. Progreso Alcanzado Contra el Plan de Trabajo y el Plan Operativo (Actividades Completadas)

Actividad 1

- Se cuenta con la aprobación para el inicio de los trabajos de asistencia técnica para la implementación de un Centro de Atención y Reclamos (CAR) en la DNA.
- Se elaboraron y compartieron los términos de referencia para la capacitación en atención al público a los funcionarios designados por la DNA.
- Aprobación de la consultoría para la elaboración de manuales de procedimientos y funciones para el Centro de Atención y Reclamos.
- Se cuenta con términos de referencia para el diseño y desarrollo de un software para la recepción de quejas y denuncias del CAR.

Actividad 2

Ver capítulo específico de Comunicación.

Actividad 3

- Elaboración e inicio del proceso de validación de la guía informativa de la DNA por parte de la organización TIERRA NUEVA.

- Inicio de organización de talleres de capacitación y comunicación de reformas a gremios relacionados a la DNA y a estudiantes de carreras universitarias relacionadas con la DNA.
- Diseño y elaboración de materiales de difusión y capacitación por parte de la organización CERI para la capacitación de estudiantes sobre los perjuicios del contrabando y la importancia del pago de los impuestos y tasas aduaneras.

B. Actividades no completadas

- Organización y realización de un encuentro nacional sobre problemas que afectan a Aduanas y alternativas de solución con autoridades gubernamentales y actores claves del ámbito privado.

C. Resultados/Logros Alcanzados (Contra los Objetivos del Componente)

Actividad 1

- Asistencia técnica para la implementación de un Centro de Atención y Reclamos (CAR) en la DNA aprobada.
- Términos de referencia para la capacitación en atención al público a los funcionarios designados por la DNA elaborados y compartidos.
- Consultoría para la elaboración de manuales de procedimientos y funciones para el Centro de Atención y Reclamos aprobada.
- Términos de referencia para el diseño y desarrollo de un software para la recepción de quejas y denuncias del CAR aprobados.

Actividad 3

- Materiales elaborados y diseñados por OSC diseñados y en proceso de aprobación.

D. Actividades futuras:

- Diseño y desarrollo de herramienta para la recepción y seguimiento de quejas, sugerencias e información susceptible de generar investigaciones dentro de la DNA.
- Elaboración de manuales de procedimientos y funciones del Centro de Atención y Reclamos.
- Capacitación en atención al cliente a funcionarios designados por la DNA.

E. Monitoreo del Rendimiento (Contra los Indicadores del Componente)

1a Incrementar el porcentaje de quejas procesadas en tiempo

Asistencia técnica para la implementación del Centro de Atención y Reclamos aprobada.

2a 2 (dos) campañas de comunicación implementadas

Campaña de posicionamiento del VUI implementada.

F. Dificultades/Obstáculos (Problemas Encontrados)

Se han presentado demoras en la aprobación de los términos de referencia para la implementación de la Oficina de Atención al Cliente. Estas demoras afectaron seriamente las actividades previstas en el Plan de Trabajo.

G. Lista de Eventos de Capacitación en el País

No se han registrado eventos de capacitación

H. Otras Actividades

Se coordina en forma permanente con el grupo técnico del Departamento del Tesoro del Gobierno de los EEUU y con las autoridades de la DNA.

VI. COMPONENTE 5: Fortalecimiento de la protección de los Derechos de Propiedad Intelectual

PRINCIPALES LOGROS DEL TRIMESTRE

- 10 (diez) funcionarios comisionados a la UTE capacitados en Derecho Procesal Penal.
- Acuerdo para la coordinación de charlas a colegios de Asunción, Gran Asunción, Ciudad del Este y Encarnación entre la Dirección de Educación Media, Bachillerato Científico y la Dirección General de Propiedad Intelectual.
- Definición de temas que serán abordados en los eventos por la celebración del Día Mundial de la Propiedad Intelectual.
- Documentos referentes a la propuesta de política nacional para reducir la informalidad en el sector empresarial en proceso de correcciones finales.

A. Progreso Alcanzado Contra el Plan de Trabajo y el Plan Operativo (Actividades Completadas)

Actividad 1:

- Capacitación en derecho procesal penal a funcionarios comisionados a la UTE.
- Identificación y solicitud de aprobación de consultor para la capacitación en procedimientos aduaneros.
- Identificación y solicitud de aprobación de consultor para la capacitación en derechos de propiedad intelectual.

Actividad 2:

- Recepción de comentarios y solicitudes de modificación por parte del MIC a los documentos correspondientes a la consultoría para la elaboración de una propuesta de política nacional para reducir la informalidad en el sector empresarial a los técnicos del MIC.
- Definición de la agenda y temas que serán tratados en los eventos por la celebración del Día Mundial de la Propiedad Intelectual.
- Contacto y coordinación de detalles de logística para la venida de los Presidentes de los Institutos de Propiedad Intelectual de Argentina, Brasil y Chile.

Acciones de comunicación detalladas en el capítulo correspondiente (ver Componente Transversal Comunicación).

Actividad 3:

- Coordinación de charlas a colegios de Asunción, Gran Asunción, Ciudad del Este y Encarnación entre la Dirección de Educación Media, Bachillerato Científico y la Dirección General de Propiedad Intelectual.
- Identificación y solicitud de aprobación de asistencia técnica para la evaluación del mecanismo de denuncias sobre delitos de propiedad intelectual en el MIC.
- Definición de colegios a ser capacitados en derechos de propiedad intelectual por la organización FUNDACION EN ALIANZA en el marco de su proyecto "Ser original, trae premio".
- Elaboración y diseño de materiales de difusión del proyecto "Ser original, trae premio".
- Definición de colegios a ser capacitados en derechos de propiedad intelectual por la organización ALTERNATIVA en el marco de su proyecto "Legal e´te, estudiantes contra la piratería y la falsificación".
- Elaboración, diseño e impresión de materiales de difusión del proyecto "Legal e´te".

- Realización de talleres de trabajo con funcionarios de la DGPI por parte de la organización APEP para determinar el grado de cumplimiento de las recomendaciones realizadas durante la intervención de la Dirección General de Propiedad Intelectual.

B. Actividades No Completadas

Actividades 1 y 4:

Las tareas correspondientes a las Actividades 1 y 4 se reiniciaron el 15 de noviembre de 2010 con la firma del nuevo decreto de la UTE. Con posterioridad, se han paralizado nuevamente las tareas previstas desde comienzos del mes de febrero de 2011.

Actividad 3:

Las actividades correspondientes al diseño e implementación de un sitio web para la realización de denuncias sobre delitos contra la propiedad intelectual se encuentran paralizadas por falta de definición sobre el funcionamiento de la UTE.

C. Resultados/Logros Alcanzados (Contra los Objetivos del Componente)

Actividad 1:

- Funcionarios comisionados a la UTE capacitados en derecho procesal penal.
- Consultor para capacitación en procedimientos aduaneros identificado y en proceso de aprobación.
- Consultor para capacitación en derechos de propiedad intelectual identificado y en proceso de aprobación.

Actividad 2:

- Documentos correspondientes a la consultoría para la elaboración de una propuesta de política nacional para reducir la informalidad en el sector empresarial en proceso de revisión final e inserción de correcciones.
- Agenda y temas que serán tratados en los eventos por la celebración del Día Mundial de la Propiedad Intelectual definidos.
- Detalles de logística para la venida de los Presidentes de los Institutos de Propiedad Intelectual de Argentina, Brasil y Chile coordinados.

Actividad 3:

- Charlas a colegios de Asunción, Gran Asunción, Ciudad del Este y Encarnación coordinadas entre la Dirección de Educación Media, Bachillerato Científico y la Dirección General de Propiedad Intelectual.
- Asistencia técnica para la evaluación del mecanismo de denuncias sobre delitos de propiedad intelectual en el MIC pendiente de aprobación.
- Colegios a ser capacitados en derechos de propiedad intelectual por la organización FUNDACION EN ALIANZA en el marco de su proyecto "Ser original, trae premio" definidos.
- Materiales de difusión del proyecto "Ser original, trae premio" diseñados.
- Colegios a ser capacitados en derechos de propiedad intelectual por la organización ALTERNATIVA en el marco de su proyecto "Legal e´te, estudiantes contra la piratería y la falsificación" definidos.
- Materiales de difusión del proyecto "Legal e´te" diseñados.
- Talleres de trabajo con funcionarios de la DGPI por parte de la organización APEP realizados.

D. Actividades futuras:

- Coordinación y logística de charlas de capacitación sobre derechos de propiedad intelectual en colegios y universidades de Asunción y Gran Asunción.

- Eventos por la celebración del Día Mundial de la Propiedad Intelectual.
- Publicación del libro de compilación de leyes sobre propiedad intelectual.

E. Monitoreo del Rendimiento (Contra los Indicadores del Componente)

1a Incremento del promedio del valor anual de productos falsificados incautados por operación

Nuevo personal de la UTE designado. Nuevo decreto reglamentario vigente. Las actividades se encuentran paralizadas desde febrero de 2011.

1b Incremento en el número de operaciones

Nuevo personal de la UTE designado. Nuevo decreto reglamentario vigente. Las actividades se encuentran paralizadas desde febrero de 2011.

2a Mejora en el porcentaje de nivel de educación de estudiantes en derechos de propiedad intelectual

Línea de base determinada (77,9% de desconocimiento sobre los derechos de propiedad intelectual). 800 docentes de Educación Media capacitados en derechos de propiedad intelectual. Coordinación de charlas de capacitación y concienciación a alumnos de colegios de Asunción y Gran Asunción.

F. Dificultades/Obstáculos (Problemas Encontrados)

Las demoras en la definición sobre la viabilidad de la UTE y la conformación de la misma con nuevo personal afectan seriamente las tareas previstas en el Plan de Trabajo. Las tareas se encuentran nuevamente paralizadas desde febrero de 2011. Técnicamente no es viable la realización de las actividades previstas en el Plan de Trabajo.

G. Lista de Eventos de Capacitación en el País

Actividad	Objetivo	Participantes	Fecha/Lugar	Comentarios
Curso de capacitación sobre derecho procesal penal	<ul style="list-style-type: none"> • Elevar el nivel de conocimiento sobre derecho procesal penal. • Dotar de más información sobre la normativa imperante en este campo. 	10 funcionarios comisionados a la UTE	Enero 20 a 27, 2011. Salón VIP – Ministerio de Industria y Comercio	Seis funcionarios aprobaron la evaluación final.

VII. COMPONENTE 6: Fortalecimiento de la Policía Nacional

PRINCIPALES LOGROS DEL TRIMESTRE

- Definición y evaluación técnica de la organización que apoyará al MI para el fortalecimiento del Centro de Reclamos Ciudadanos.
- Definición de los resultados obtenidos en la encuesta sobre el nivel de conocimiento de la ciudadanía sobre los servicios de la Policía Nacional.
- Adjudicación, aprobación e inicio del proyecto denominado –Sumate a la seguridad en tu barrio” a la organización ALTERNATIVA.

A. Progreso Alcanzado Contra el Plan de Trabajo y el Plan Operativo (Actividades Completadas)

Actividad 1

- Evaluación de la propuesta técnica presentada para brindar asistencia técnica para el fortalecimiento del Centro de Reclamos Ciudadanos del Ministerio del Interior.

Actividad 2

- Realización de la encuesta para determinar el nivel de conocimiento de la ciudadanía sobre los servicios de la Policía Nacional.

Acciones de comunicación detalladas en el capítulo correspondiente (ver Componente Transversal Comunicación).

Actividad 3

- Inicio de los trabajos correspondientes al proyecto –Sumate a la seguridad en tu barrio” por parte de la organización ALTERNATIVA” e identificación de los barrios y comisarías que trabajarían en el marco de este proyecto.

B. Actividades no completadas

Actividad 1:

- Elaboración de manuales de procedimientos y funciones.

Actividad 3:

- Promover trabajos con universidades y colegios secundarios sobre el trabajo de la Policía Nacional.

C. Resultados/Logros Alcanzados (Contra los Objetivos del Componente)

Actividad 1

- Propuesta técnica presentada para brindar asistencia técnica para el fortalecimiento del Centro de Reclamos Ciudadanos del Ministerio del Interior evaluada y en proceso de adjudicación.

Actividad 2

Ver componente transversal comunicación.

Actividad 3

- Actividades correspondientes al proyecto –Sumate a la seguridad en tu barrio” iniciadas. Comisarías y barrios identificados.

D. Actividades futuras:

- Definición de las funciones, estructura, organización y procedimientos de la Oficina de Quejas y Denuncias.
- Trabajos con universidades y colegios secundarios sobre el trabajo de la Policía Nacional.

E. Monitoreo del Rendimiento (Contra los Indicadores del Componente)

1a Incremento en el nivel de conocimiento de los ciudadanos sobre la Policía Nacional

Encuesta realizada y resultados obtenidos.

F. Dificultades/Obstáculos (Problemas Encontrados)

Se han producido demoras para el análisis de la propuesta técnica para el fortalecimiento del Centro de Reclamo Ciudadano por cambios en la contraparte gubernamental y falta de definición respecto a contacto directo en este tema.

G. Lista de Eventos de Capacitación en el País

No se han registrado eventos de capacitación

H. Otras Actividades

Se coordina en forma permanente con el grupo técnico del Departamento de Justicia del Gobierno de los EEUU y con las autoridades de la PN y del MI.

VIII. COMPONENTE TRANSVERSAL: Comunicación y Participación Ciudadana

PRINCIPALES LOGROS DEL TRIMESTRE

- Producción de materiales e inicio de la implementación de la campaña de Quejas y Denuncias en el Poder Judicial.
- Inicio de la segunda etapa de capacitación en comunicación organizacional a funcionarios de las instituciones participantes del Programa.
- Finalización y distribución del Calendario 2011 del Programa Umbral.
- Entrega de materiales de campaña de posicionamiento de imagen en la Aduana.
- Elaboración de Revista Anuario 2010 de la Aduana
- Elaboración de propuesta de campaña de posicionamiento de la Acordada 658/10 e impresión de 10.000 dípticos para su difusión.
- Elaboración y distribución de 7.000 trípticos informativo sobre el MECIP.
- 10 (diez) proyectos de organizaciones de la sociedad civil iniciados y en plena implementación.

A. Progreso Alcanzado Contra el Plan de Trabajo y el Plan Operativo (Actividades Completadas).

COMPONENTE 0

- Apoyo para la actualización permanente del sitio Web del Programa Umbral.
- Producción y distribución de un Calendario 2011 del Programa Umbral
- Actualización del banco de imágenes del Programa.
- Apoyo a difusión de cursos de capacitación y eventos en los diferentes componentes.
- Implementación de acciones coordinadas de comunicación a la prensa para posicionar las reformas de los diferentes componentes. (USAID, prestadores de asistencia técnica, Dirección Ejecutiva e instituciones). Artículos publicados en diarios, radio, televisión, sitios Web de noticias y Webs institucionales.
- Acompañamiento a las OSCs seleccionadas para elaboración de materiales de educación y difusión.
- Llamado a concurso para selección de empresa que apoye las actividades del componente de comunicación.
- Contratación de consultoría para capacitar en habilidades de vocería a principales referentes de las instituciones participantes del Programa.

COMPONENTE 1

- Asistencia técnica para la elaboración de revista dirigida a Fiscales sobre el Laboratorio Forense, en proceso de revisión de contenido.
- Proceso de adquisición de equipos a ser donados en el marco del Plan de Comunicación en el Ministerio Público en etapa final.

- Elaboración de un material de difusión de los roles y funciones de las instituciones encargadas de impartir justicia.
- Definición de la estructura básica e interna para la inclusión en la página web www.aquieneselegimos.org.py del concepto del Ministerio Público, organigrama, quienes son los fiscales y como se elige al Fiscal General del Estado, entre otros, en el marco del proyecto —Conociendo a la Fiscalía”.

COMPONENTE 2

- Aprobación del plan general de campaña con recomendación de acciones para difundir la oficina de Quejas y Denuncias.
- Elaboración y distribución de materiales de campaña del Sistema de Quejas y Denuncias (afiches, trípticos, banners y spots de radio).
- Implementación de campaña de difusión del Sistema de Quejas y Denuncias. Lanzamiento de prensa y emisión de spots radiales en 7 radios FM y 7 AM, además de emisión en programas radiales dirigidos a la comunidad judicial. Asimismo se continúa la negociación para emisión en radios del interior del país.
- Rediseño del sitio Web en proceso.
- Elaboración de propuesta de campaña de difusión interna de la Acordada disciplinaria 658/10.
- Apoyo a la elaboración e impresión de 10.000 dípticos de difusión de la Acordada 658/10 que fueron distribuidos a todos los funcionarios del Poder Judicial a través del Departamento de RRHH y de Coordinación en el caso de las circunscripciones del interior del país.
- Definición del contenido del guión de la obra de teatro en el marco del proyecto denominado “Una Superintendencia activa para una justicia más transparente”.
- Definición de lugares y fechas para realización de las puestas en escena en el marco del proyecto.
- Elaboración, diseño y aprobación de materiales de difusión en el marco del proyecto de Semillas para la Democracia.

COMPONENTE 3

- Inclusión de la Lista Básica de Medicamentos en la Web del Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social.
- Elaboración TORs para capacitar en herramientas básicas de comunicación a la Red de comunicadores del MSPyBS.
- Elaboración de TORs para campaña de posicionamiento de las reformas realizadas en el sistema de logística de medicamentos.
- Elaboración de TORs para creación de un Manual de Acceso a la Información en la CGR.
- Seguimiento a la solicitud de equipos para la Dirección de Comunicación de la CGR.
- Lanzamiento oficial del proyecto denominado “Veedores Ciudadanos II” por parte de la organización CEAMSO para la elaboración del material de capacitación sobre MECIP y SIAF que será utilizado para las comisiones vecinales.
- Firma del convenio de cooperación entre la CGR y la organización CDIA para intercambiar conocimientos, informaciones y colaborar para el desarrollo de iniciativas y acciones orientadas a la vigilancia y control de las inversiones y gestiones referentes a las políticas públicas dirigidas a la niñez y a la adolescencia.

COMPONENTE 4

- Aprobación del documento de Propuestas de Acciones de Comunicación para mejorar la imagen de la DNA.
- Elaboración y distribución de los materiales de campaña de las Reformas implementadas en la DNA con apoyo del Programa Umbral (banners, backdropium, afiches de comunicación interna y externa).
- Apoyo a la elaboración e impresión de 1.500 revistas “Anuario 2010 de la Dirección Nacional de Aduanas” que incluyen información clave sobre las reformas impulsadas con apoyo del Programa Umbral.

- Definición del índice y contenido de la guía informativa de la DNA que será elaborada y publicada en el marco del proyecto de la organización TIERRA NUEVA.
- Elaboración, diseño y aprobación de materiales de difusión que serán utilizados en el marco del proyecto denominado: “Incidencia ciudadana para reducir la evasión y la corrupción aduanera en el distrito de Pilar del departamento de Ñeembucú”.

COMPONENTE 5

- Elaboración de propuesta de actividades para celebrar el Día Mundial de la Propiedad Intelectual.
- Definición de las escuelas que participarán de los proyectos encabezados por las organizaciones FUNDACION EN ALIANZA y ALTERNATIVA.
- Elaboración, diseño y aprobación de los materiales de difusión que serán utilizados en el marco de los proyectos “Ser original, trae premio” y “Legal e`te”.

COMPONENTE 6

- Proceso de adquisición de equipos a ser donados en el marco del Plan de Comunicación del C6 en etapa final.
- Definición de los barrios y comisarías que participarán del proyecto denominado “Sumate a la Seguridad en tu barrio” de la organización ALTERNATIVA.

B. Actividades No Completadas

- Elaboración boletín trimestral (a cargo de la Dirección Ejecutiva)
- Ajustes a la elaboración de revista dirigida a Fiscales sobre el Laboratorio Forense.
- Entrega de equipos a ser donados en el marco del Plan de Comunicación en el Ministerio Público.
- Entrega de equipos a ser donados en el marco del Plan de Comunicación en el Ministerio del Interior.
- Entrega de paneles para comunicación interna en la CSJ.
- Entrega de equipo de Audio para la DirCom del Poder Judicial.
-

C. Resultados/Logros Alcanzados (Contra los Objetivos del Componente)

- Se difunden rutinariamente noticias sobre las reformas que se realizan en las instituciones con apoyo del Programa Umbral.
- Se tiene funcionando un sitio Web con noticias e información oficial sobre el Programa.

D. Actividades Futuras

- Implementación de la capacitación en vocería.
- Finalización de la capacitación en comunicación a equipos de las DirCom.
- Implementación de capacitación en comunicación a Red de comunicadores del MSPyBS.
- Acuerdo sobre necesidades en términos de herramientas y recursos claves para optimizar el trabajo de las Direcciones de Comunicación del MSPyBS.
- Entrega de las donaciones y herramientas acordadas al Ministerio Público, al Ministerio del Interior y a la CGR.
- Impresión y distribución de material sobre Laboratorio Forense dirigido a Fiscales.
- Puesta on line del sitio rediseñado del Poder Judicial.
- Implementación de propuesta de celebración por el Día Mundial de la Propiedad Intelectual.
- Elaborar material sobre roles de las principales instituciones encargadas de impartir justicia en el país.
- Apoyar difusión de proyectos y elaboración de materiales de las Organizaciones de la Sociedad Civil en el marco del Programa Umbral.
- Elaboración de Términos de Referencia y contratación de consultorías para implementación de actividades establecidas en los Planes de Comunicación institucionales.

E. Monitoreo del Rendimiento (Contra los Indicadores del Componente)

C1

2a. Incrementar el nivel de conocimiento de la ciudadanía sobre el Ministerio Público

Se apoyó la elaboración de la encuesta de Línea de Base. Se está elaborando un material explicativo de roles y funciones de las instituciones relacionadas a la justicia. Se apoya la difusión en medios internos y externos de las reformas implementadas con apoyo del Programa Umbral.

C2

4a Número de campañas de comunicación implementadas

Se encuentra en implementación la campaña de difusión del Sistema de Quejas y Denuncias. Se implementan mecanismos de comunicación interna de resultados del Programa a través de boletines electrónicos regulares y periódicos murales en el Palacio de Justicia. Se desarrolló campaña para posicionar la Acordada Disciplinaria (suspendidas las acciones por postergación de la puesta en vigencia).

C4

2a 2 (dos) campañas de comunicación implementadas

Campaña VUI implementada y en proceso. Campaña de difusión de reformas en implementación.

C6

1a Incremento en el nivel de conocimiento de los ciudadanos sobre la Policía Nacional

Se apoyó la elaboración de la encuesta de Línea de Base. Se está elaborando un material explicativo de roles y funciones de las instituciones relacionadas a la justicia.

F. Dificultades/Obstáculos (Problemas Encontrados)

El curso de formación en comunicación organizacional está concebido como una de las tareas estratégicas de apoyo técnico a las instituciones. No obstante, el compromiso institucional es desigual ya que algunas instituciones aprovechan el espacio y producen cambios positivos a través de las nuevas ideas que aportan sus funcionarios, pero otras, como el Poder Judicial, la Dirección Nacional de Aduana o el Ministerio de Industria no demuestran mayor interés en la participación ya que tienen baja asistencia en algunos casos o alta rotación de asistentes en otros.

G. Lista de Eventos de Capacitación en el País

Actividad	Objetivo	Participantes	Fecha/Lugar	Comentarios
Almuerzo de trabajo. Desafíos de la comunicación pública	Informar a Directores de Comunicación sobre avances del primer ciclo y comprometer participación e implementación de acciones.	8 Directores y 5 funcionarios de 8 instituciones participantes del Programa. Representantes de la UCA, USAID y la DE.	17/02/2011 11:30-14:00 Hotel Granados Park.	
Curso de comunicación organizacional Módulo V: Competencias de comunicación escrita Tema:	Proporcionar conocimiento y herramientas para el manejo de medios de comunicación.	22 funcionarios de 8 instituciones participantes del Programa	24/02/2011 14:00-18:00 UCA	

Actividad	Objetivo	Participantes	Fecha/Lugar	Comentarios
La oficina de prensa y su relación con los medios				
Curso de comunicación organizacional Módulo IV: Gestión de la comunicación externa Tema: ¿Qué es la comunicación externa y qué abarca?	Proporcionar conocimiento y herramientas para el manejo de medios de comunicación externa.	21 funcionarios de 8 instituciones participantes del Programa	3/03/2011 14:00-18:00 UCA	
Curso de comunicación organizacional Módulo IV: Gestión de la comunicación externa Tema: ¿Cómo desarrollar un mapa de públicos?	Proporcionar conocimiento y herramientas para el manejo de medios de comunicación externa.	27 funcionarios de 8 instituciones participantes del Programa	10/03/2011 14:00-18:00 UCA	
Taller 2 ¿Qué le decimos a la prensa?	Proporcionar conocimiento y herramientas para el manejo de medios de comunicación externa.	27 funcionarios de 8 instituciones participantes del Programa	17/03/2011 14:00-18:00 UCA	
Curso de comunicación organizacional Módulo IV: Gestión de la comunicación externa Tema: ¿Cómo aplicar redes sociales a las estrategias de comunicación?	Proporcionar conocimiento y herramientas para el manejo de medios de comunicación externa.	25 funcionarios de 8 instituciones participantes del Programa	24/03/2011 14:00-18:00 UCA	
Curso de comunicación organizacional Módulo IV: Gestión de la comunicación externa Tema: ¿Qué está pasando en Internet? Uso de redes sociales en empresas e instituciones.	Proporcionar conocimiento y herramientas para el manejo de medios de comunicación externa.	20 funcionarios de 8 instituciones participantes del Programa	31/03/2011 14:00-18:00 UCA	