



USAID
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS
UNIDOS DE AMÉRICA

INFORME TÉCNICO TRIMESTRAL No. 9
Período entre el 1º de octubre y el 31 de Diciembre, 2011

Programa Umbral II

Presentado a:

ALFONSO VELAZQUEZ
COTR, USAID/Paraguay

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

Enero, 2012

I. INTRODUCCION

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

Este es el noveno Informe Trimestral que se presenta a USAID bajo el Contrato DFD-I—02-08-00069-00, Orden 15, y refleja el avance logrado durante el trimestre anterior en la consecución de las metas y objetivos del Programa Umbral II. Lo más saliente del período cubierto por el presente Informe, es el hecho de que ha sido un trimestre de transición entre la fecha originalmente programada para la terminación del Programa Umbral II del Paraguay (Octubre 22 de 2011) y la decisión de USAID de extender el Programa hasta el 30 de Abril de 2012. La decisión de USAID y el encargo que ha recibido Casals & Associates, es el de completar la implementación de algunos temas clave del Componente 3 (MECIP, SPIR/SIAF y Rendición de Cuentas en el MSPyBS) que sufrieron demoras significativas en su implementación durante el período de dos años inicialmente contemplado para la implementación del Programa, así como algunas pequeñas actividades pendientes de terminación en los Componentes 1, 2 y 4. Con fecha 21 de Octubre se suscribió la Modificación al Contrato DFD-I-02-08-00069-00 entre USAID y C&A para implementar las actividades pendientes durante el período de la extensión, que es la actividad en la que estamos activamente trabajando en la actualidad.

Por otra parte, la gran mayoría de las actividades del Programa han sido completadas en los distintos Componente y se han alcanzado casi la totalidad de los indicadores señalados por USAID para medir el avance y los logros finales del Programa. En la descripción que se hace más adelante por cada Componente, se reflejan los logros alcanzados. Cabe señalar que han habido aspectos del Programa que, por diferentes circunstancias, no han podido ser cumplidos y, en algún caso, como por ejemplo el fortalecimiento institucional de la UTE en el Componente 5, fueron eliminados del alcance del Programa, principalmente por la falta de compromiso del GoP para con la Unidad. En el Componente 2 debemos lamentar que los Manuales de Organización y Funciones y de Procedimientos aprobados por la Cortes Suprema de Justicia para el Tribunal Contencioso Administrativo, han sufrido recortes y modificaciones profundas que desvirtúan el trabajo realizado por los consultores de C&A, de manera conjunta y consensuada con el personal de la Corte a todos los niveles. La realidad que nosotros observamos, después de analizar los Manuales aprobados por la Corte, es que entre estos y los que fueron elaborados y consensuados con los actores que, dentro de la Corte, participaron durante todo el proceso de elaboración de los mismos, es que se han producido cambios y recortes muy significativos, distorsionando sus objetivos, manteniendo esquemas negativos de discrecionalidad y eliminando bien pensados y trabajados elementos de trámite y control (sobre todo en notificaciones, medidas cautelares y excepciones) que incidirán directamente en que sea muy difícil mantener la sostenibilidad de las reformas, la agilidad en el trámite y resolución de casos y la calidad del trabajo del este importante Tribunal. Nosotros queremos dejar constancia de nuestra preocupación y nuestra frustración ante lo sucedido y lamentar que un trabajo de casi dos años, que tuvo un amplio apoyo técnico en todos los niveles de la Corte, resulte que a la hora de ser aprobado, haya sufrido una distorsión muy importante que a la larga en lo que va a resultar es que el fruto de dos años de trabajo sea poco más que unas bonitas oficinas, mejor equipamiento informático y muy poco que añadir en los temas de fondo sobre la reforma sustantiva que se trató de introducir en este Tribunal.

Durante este período de transición se han completado y finiquitado algunos Componentes (5 y 6 específicamente) y se han concluido la mayoría de las actividades de los Componentes 1, 2, y 4, quedando pendiente lo ya anotado con respecto al Componente 3. Los logros principales del trimestre, por Componente, son los siguientes:

COMPONENTE 1

- Consultoría para el desarrollo de la solución informática para el control de línea en el Ministerio Público identificada y en proceso de contratación.
- Implementación de la consultoría para el desarrollo de la solución informática debidamente coordinada con referentes de la Ministerio Público.

COMPONENTE 2

- Consultoría para la implementación del software de gestión desarrollado para el Tribunal Contencioso-Administrativo contratada y tr5abajando en la Corte Suprema de Justicia.
- Obras de remodelación de las oficinas del Tribunal Contencioso-Administrativo concluida.
- Tribunal Contencioso-Administrativo dotado con nuevo mobiliario.

COMPONETE 3

- Certificación de la AGPE en las normas ISO 9001-2008 en sus procesos misionales y de apoyo y gestión de la calidad con apoyo del Programa Umbral.
- La implementación del MECIP en la AGPE y la CGR, en los componentes Ambiente de Control, Direccionamiento Estratégico, Administración de Riesgos, Actividades de Control, Información y Comunicación está prácticamente completada, lo cual es un logro importante ya que son las dos instituciones líderes del proceso MECIP y a quienes les corresponde evaluar la implementación del MECIP en el resto del sector público.
- Se mantuvo reuniones de trabajo con funcionarios de la CGR, AGPE, CSJ, MP, CN, MH, MI, DNA, MAG, MOPC, MSP y BS Y MEC a fin de determinar el estado de implementación del MECIP y los planes de trabajo, principalmente para el año 2012.
- Se ha finalizado el proceso de contratación del consultor Fabio Szlaifsztein.
- Se llevó a cabo la capacitación en las herramientas de Oracle Business Intelligence a técnicos de la DGIC y analistas funcionales de diversas áreas del Ministerio de Hacienda
- Se realizaron las pruebas y ajustes de la aplicación de los reportes del SPIR con los usuarios de las diferentes áreas involucradas del Ministerio de Hacienda
- Se finalizó el desarrollo de los módulos de pistas de auditoría e interfaces con la SET y DNA
- Se capacitó a Directores y Viceministro de la SSEAF en el uso del SPIR
- Se finalizó la entrega e instalación del hardware y las licencias de software del SPIR

COMPONENTE 4

- Implementación del software para el Centro de Atención y Reclamos de la Dirección Nacional de Aduanas.
- Aprobación de los manuales de funciones y procedimientos del Centro de Atención y Reclamos por Resolución No. 218/11.
- Habilitación oficial del Centro de Atención y Reclamos (CAR) en el 1er. Piso de la DNA.

COMPONENTE 5

- Finalización del material didáctico sobre derechos de propiedad intelectual dirigido a alumnos de la educación media y aprobación del material por la Dirección de Curriculum del MEC.
- Charla de capacitación sobre Derechos de Propiedad Intelectual en la Universidad Autónoma de Asunción.
- Se realizó ceremonia Oficial de clausura del Componente 5 en las Oficinas de la Dirección de Propiedad Intelectual del MIC.

COMPONENTE 6

- Realización de encuestas a través de las cuales se constató un incremento del nivel de conocimiento de la ciudadanía sobre los roles y servicios de la Policía Nacional, alcanzándose un 46% (equivalente a un 10% de incremento sobre la línea de base de 41%).
- En la Dirección de Migraciones del Ministerio del Interior tuvo lugar una ceremonia Oficial dando por concluido el Componente 6.

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

- 7 (siete) comisarías participaron de talleres de planificación y prevención con comisiones vecinales en el marco del proyecto de ALTERNATIVA (Componente 6).
- Publicación y distribución del Manual para la aplicación de la herramienta mapa de riesgos y el seguimiento a la implementación de recomendaciones, elaborado en el marco del proyecto de APEP (Componente 5).

En las secciones posteriores se trata en mayor detalle acerca de los logros del Programa Umbral II dentro del Trimestre que es materia de este Informe. El Programa continuará trabajando de la manera más activa para continuar la implementación de las actividades contempladas para el período de extensión del Programa hasta Abril 30 de 20123, 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

- Consultorías para el desarrollo de soluciones informáticas para el control de línea identificadas.
- Implementación de la consultoría para el desarrollo de soluciones informáticas para el control de línea debidamente coordinada con el Ministerio Público.

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

Actividad 1

- Se ha consensuado con el Ministerio Público los términos de referencia para la contratación de la consultoría para el desarrollo de la solución informática del control de línea.
- Se ha coordinado con el Ministerio Público la implementación de la consultoría para el desarrollo de la solución informática para el control de línea.

Actividad 2

- Se cuenta con el resultado de la encuesta para definir el cumplimiento del indicador referente al nivel de conocimiento de los ciudadanos sobre los roles y servicios del Ministerio Público (44%).

Actividades de comunicación (Ver capítulo en el Componente Transversal Comunicación).

B. Actividades No Completadas

Actividad 1

- Contratación de asistencia técnica para desarrollo de software para el control de línea.
- Aprobación por parte del Ministerio Público del protocolo de manejos de casos y del formulario de denuncias.

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

Actividad 1

- Consultoría para desarrollo de la solución informática de control de línea identificada. Funcionarios de la Unidad de Control de la Gestión Fiscal con capacidad para elaborar mapas de riesgo de la gestión fiscal.

- Implementación de la consultoría para el desarrollo de la solución informática de control de línea coordinada con referentes del Ministerio Público.

Actividad 2

Encuesta de salida realizada revela un crecimiento del 5% en el nivel de conocimiento de la ciudadanía de los roles del Ministerio Público sobre la línea de base.

D. Actividades Futuras

- Inicio de la asistencia técnica informática para implementar soluciones informáticas para el control de línea.

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

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

Línea de Base: 42.

Objetivo: Año 1: 56. Resultado obtenido: 105 auditorías realizadas.

Objetivo: 72. Resultado obtenido: 186 auditorías realizadas.

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

Línea de Base: 42%

Objetivo: 6% de crecimiento del conocimiento de parte de los ciudadanos acerca del rol del Ministerio Público. Resultado obtenido: 44%.

F. Dificultades/Obstáculos (Problemas Encontrados)

No se presentaron dificultades u obstáculos.

G. Lista de Eventos de Capacitación en el País

No se registraron eventos de capacitación.

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

- Tribunal Contencioso-Administrativo dispone de nuevas oficinas remodeladas.
- Tribunal Contencioso-Administrativo con nuevo mobiliario
- Inicio del proceso para la implementación del software de gestión de casos del Tribunal Contencioso-Administrativo.

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

Actividad 1

Actividad finalizada.

Actividad 2

Actividad finalizada.

Actividad 3

- Obras de remodelación de las oficinas del Tribunal Contencioso-Administrativo concluidas.
- Se ha dotado de un nuevo mobiliario al Tribunal Contencioso-Administrativo.
- Se ha iniciado el proceso de implementación del Software de gestión de casos del Tribunal Contencioso-Administrativo.

B. Actividades No Completadas

No se registran actividades no completadas.

C. Resultados/Logros Alcanzados (Contra los Objetivos del Componente)**Actividad 3**

- Tribunal Contencioso-Administrativo con nuevas oficinas y dotado con nuevo mobiliario.
- Tribunal Contencioso-Administrativo en proceso de implementación del software de gestión de casos

D. Actividades futuras

- Continuar el proceso de implementación del software de gestión de casos para el Tribunal Contencioso-Administrativo. .

E. Monitoreo del Rendimiento (Contra los Indicadores del Componente)**1a Incrementar el número de quejas del interior del país**

Línea de Base: 40.

Año 1: 60. Resultado obtenido: presentación de 71 denuncias en el interior del país.

Año 2: 65. Resultado obtenido: presentación de 124 denuncias en el interior del país.

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

Línea de base: 10 meses

Objetivo: 4 meses. Resultado obtenido: en promedio se resolvieron los casos en un plazo de 97 días independientemente de su origen, capital o interior del país.

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

Línea de base: 0.

Objetivo: 1. Resultado obtenido: Se ha desarrollado 1 mapa de riesgo para la Auditoría Interna administrativa- financiera.

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

Línea de base: 337

Objetivo: 404. Resultado obtenido: 731 casos fueron resueltos en el segundo año del programa lo que significa un aumento del 80%.

4a Número de campañas de comunicación implementadas

Campaña de difusión del Sistema de quejas y denuncias implementada.

F. Dificultades/Obstáculos (Problemas Encontrados)

La Corte Suprema de Justicia demoró la aprobación de los manuales de organización, funciones y procedimientos para el Tribunal Contencioso-Administrativo. La versión final de estos manuales aprobados por la Corte no incluyen varios de los temas más trabajados por la asistencia técnica como ser , el perfil que debe reunir un asistente jurisdiccional, la regulación de la prueba pericial, el trámite de las medidas cautelares, la etapa de autos para sentencia, y los recursos de apelación, por ello es posible afirmar que los proyectos de manuales de organización, funciones y de gestión administrativa presentados a la Corte Suprema de Justicia para su aprobación fueron severamente mutilados y no responden a las recomendaciones de la asistencia técnica. Ello tendrá consecuencias en el mediano plazo pues la cantidad de sentencias producidas en el segundo año del Programa no podrá sostenerse, asimismo se corre el riesgo de nombramientos de nuevos asistentes jurisdiccionales que no reúnen las condiciones requeridas.

Otra consecuencia negativa será, que al no estar debidamente formulada la gestión, desde el punto de vista de la supervisión (control de línea) y de la auditoría de gestión (control ex –post) será muy dificultoso verificar la regularidad de los procesos y adjudicar responsabilidades, así como formular planes de mejoramiento, pues grandes espacios de la gestión del TCA queda librada al manejo discrecional de sus actores.

G. Lista de Eventos de Capacitación en el País

No se registraron eventos de capacitación en este trimestre.

H. Otras Actividades

No se registraron otras actividades en este trimestre.

IV. COMPONENTE 3: Fortalecimiento de los Sistemas de Control

PRINCIPALES LOGROS DEL TRIMESTRE

- Aproximadamente un 85% de implementación del MECIP en la AGPE y la CGR, en los componentes Ambiente de Control, Direccionamiento Estratégico, Administración de Riesgos, Actividades de Control, Información y Comunicación y 45 % en las otras 10 instituciones.
- 30 funcionarios de la Contraloría General de la República y de otras entidades capacitados en técnicas como Formador de Formadores para el efecto multiplicador en la difusión del MECIP en las otras entidades no participantes del Programa Umbral II.
- Certificación de la Auditoría General del Poder Ejecutivo en Normas ISO 9001, a través de la revisión y actualización de los procesos institucionales definidos por la entidad y los requisitos para la certificación en las Normas ISO 9001.
- Organización de la Sociedad Civil realiza 40 eventos de Rendición de Cuentas de los Consejos Regionales de Salud, a fin de promover la Participación y el Control Ciudadano.
- Realización de pruebas de la primera versión de SIAF con los usuarios de las diferentes áreas involucradas del Ministerio de Hacienda.

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 implementación del MECIP.

- Apoyar los procesos de capacitación y soporte técnico a realizar por la CGR en alianza con la AGPE para ampliar la aplicación del MECIP.
- 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, concluido en un 100%.

Actividad 2

- Realización de sesiones de capacitación en las herramientas de Oracle Business Intelligence del SIAF, a técnicos de la DGIC y analistas funcionales de diversas áreas del Ministerio de Hacienda y entrega de certificados a los participantes.
- Realización de varios ciclos de pruebas de los reportes del SPIR – SIAF con la participación de usuarios de las diferentes áreas involucradas del Ministerio de Hacienda.
- Finalización del desarrollo y pruebas funcionales con los usuarios de los módulos de pistas de auditoría e interfaces con la SET y DNA del SIAF.
- Realización de una sesión especial de capacitación en el uso del SPIR - SIAF a directores y viceministro de las SSEAF.
- Finalización del proceso de transferencia de las licencias de Oracle del SIAF a nombre del Ministerio de Hacienda.
- Instalación y entrega del switch de comunicaciones y las licencias de software adicionales del SPIR – SIAF.

Actividad 3

- Realización de 40 actividades de Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas con los Consejos Regionales de todo el país.
- Elaboración del Manual de Rendición de Cuentas 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 y elaborar el Manual de Rendición de Cuentas, en un 90% de avance.

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.
- 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

- Asistencia técnica para la actualización de los planes de implementación del MECIP en las 12 instituciones;
- Atención de Denuncias y de Acceso a la Información Pública de la CGR en funcionamiento.
- Concluido el 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, pendiente de la aprobación del Contralor General.

Actividad 2

- Actividades de desarrollo de la solución informática SPIR, avance del 90 %.

Actividades futuras

- Realizar la validación del Modelo de Gestión por Procesos, en el MEC y el MSPBS.
- Continuar la etapa de Implementación en las 12 entidades iniciadas del Programa con el apoyo de los consultores.
- Capacitación especializada de los equipos de Auditoría de las entidades participantes del Programa Umbral II.
- Completar las actividades de desarrollo pendientes y realizar las actividades necesarias para la implementación y uso oficial de la Solución para Provisión de Información y Reportes SPIR del SIAF.

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

Mejora de los procesos de Auditoría Gubernamental y Auditoría Forense ejecutado 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 de la Sub-Contralora, concluido.

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 continúan 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 encuentra en etapa de finalización el desarrollo de los reportes de control y auditoría.

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 encuentra en etapa de finalización el desarrollo de los reportes de control y auditoría.

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 encuentra en etapa de finalización el desarrollo de los reportes de control y auditoría.

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

Objetivo: 40 audiencias públicas. Resultado obtenido: Se han concluido las actividades en la implementación de las 40 audiencias públicas.

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

Se trabajan 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)

- El prolongado proceso de contratación de consultores para la implementación del MECIP, en la que 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, entre los que se citan:
 - Ministerio de Salud Pública
 - Ministerio de Educación y Cultura
 - Congreso Nacional
 - Ministerio del Interior
 - Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones.
- Retrasos por la falta de compromiso de las autoridades del Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social

F. Lista de Eventos de Capacitación en el País

No se han registrado eventos de capacitación en este trimestre.

G. Otras Actividades

- Levantamiento y actualización permanente a la Base de Datos de los funcionarios claves de cada entidad y con quienes trabaja el Componente.

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

PRINCIPALES LOGROS DEL TRIMESTRE

- Aprobación oficial del Manual de Procedimientos del Centro de Atención y Reclamos (CAR) de la Dirección Nacional de Aduanas.
- Aprobación oficial del Manual de Funciones del Centro de Atención y Reclamos (CAR) de la Dirección Nacional de Aduanas (DNA).
- Implementación efectiva del software para la recepción y seguimiento de quejas y denuncias recibidas a través del CAR.

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

Actividad 1

- Se aprobaron los manuales de procedimientos y funciones para el Centro de Atención y Reclamos (CAR), a través de la Resolución No. 218 del 13 de diciembre de 2011.
- Se aprobó la implementación efectiva y estructura jerárquica del Centro de Atención y Reclamos (CAR), a través de la Resolución No. 218 del 13 de diciembre de 2011.
- Se capacitó a 22 (veintidós) funcionarios de la DNA en el nuevo software para la recepción de quejas y denuncias del CAR.
- Se instaló el software para la recepción de quejas y denuncias del CAR en el servidor de la Administración SOFIA.
- Se implementó oficialmente el nuevo software para el CAR en fecha 14 de diciembre de 2011, estando disponible a través de la web.

Actividad 2

Ver capítulo específico de Comunicación.

Actividad 3

- Se distribuyó la guía informativa sobre la DNA entre los estudiantes universitarios participantes de las charlas informativas sobre los servicios de la DNA, en el marco del proyecto de Tierra Nueva.

B. Actividades no completadas

No se reportan actividades no completadas.

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

Actividad 1

- Aprobación del Manual de procedimientos para el Centro de Atención y Reclamos (CAR), a través de la Resolución No. 218/2011.
- Aprobación del Manual de Funciones para el Centro de Atención y Reclamos (CAR), a través de la Resolución No. 218/2011.
- Aprobación del funcionamiento y estructura jerárquica del Centro de Atención y Reclamos (CAR), a través de la Resolución No. 218/2011.
- 22 (veintidós) funcionarios de la DNA capacitados en el nuevo software para la recepción de quejas y denuncias del CAR.
- Software para la recepción de quejas y denuncias del CAR instalado en el servidor de la Administración SOFIA.
- Implementación oficial del nuevo software para el CAR en fecha 14 de diciembre de 2011.

Actividad 3

- 200 (doscientos) ejemplares de la guía informativa sobre la DNA distribuidos entre estudiantes universitarios, USAID, Dirección Ejecutiva, Dirección Nacional de Aduanas y Casals.

D. Actividades futuras:

No se registran actividades futuras. Las actividades correspondientes al Componente 4 finalizaron el 15 de diciembre de 2011.

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

1a Incrementar el porcentaje de quejas procesadas en tiempo

Implementación efectiva del Centro de Atención y Reclamos (CAR), contando con manuales de procedimientos y funciones y un software de seguimiento de quejas, reclamos, denuncias y consultas.

2a 2 (dos) campañas de comunicación implementadas

Campaña de posicionamiento del VUI implementada. Video reeditado.

F. Dificultades/Obstáculos (Problemas Encontrados)

No se han presentado dificultades en este trimestre.

G. Lista de Eventos de Capacitación en el País

Actividad	Objetivo	Participantes	Fecha/Lugar	Comentarios
Software de quejas, reclamos, denuncias y consultas para el CAR	Capacitar a los funcionarios en la nueva herramienta de seguimiento de los casos de quejas, reclamos, denuncias y consultas presentadas a través del CAR	3 funcionarios de la DNA	20 de octubre de 2011 – Secretaría General - DNA	El curso cumplió los objetivos trazados.
Software de quejas, reclamos, denuncias y consultas para el CAR	Capacitar a los funcionarios en la nueva herramienta de seguimiento de los casos de quejas, reclamos, denuncias y consultas presentadas a través del CAR	19 funcionarios de la DNA	5 de diciembre de 2011 – Salón de Actos – DNA	El curso cumplió los objetivos trazados.

H. Otras Actividades

No se registran otras actividades.

VI. COMPONENTE 5: Fortalecimiento de la protección de los Derechos de Propiedad Intelectual**PRINCIPALES LOGROS DEL TRIMESTRE**

- 1 (una) charla de capacitación sobre propiedad intelectual realizada en la Universidad Autónoma de Asunción.
- Finalización del material didáctico sobre propiedad intelectual dirigido a alumnos de la educación media.
- Publicación y distribución del Manual para la aplicación de la herramienta mapa de riesgos y el seguimiento a la implementación de las recomendaciones en el marco del proyecto de la organización APEP.

A. Progreso Alcanzado Contra el Plan de Trabajo y el Plan Operativo (Actividades Completadas)**Actividad 1:**

La actividad paralizó desde el mes de febrero de 2011.

Actividad 2:

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

Actividad 3:

- Realización de 1 (una) charla de capacitación sobre derechos de propiedad intelectual a estudiantes universitarios de la Universidad Autónoma de Asunción.
- Definición del nivel de conocimiento de los jóvenes en temas de propiedad intelectual para determinar el logro del indicador final (77% de desconocimiento).
- Publicación y distribución del Manual para la aplicación de la herramienta mapa de riesgos y el seguimiento a la implementación de las recomendaciones en el marco del proyecto de la organización APEP.

Las tareas relacionadas con la UTE paralizaron desde febrero de 2011.

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 paralizaron 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:**

Actividad paralizada desde febrero de 2011.

Actividad 3:

- 1 (una) charla de capacitación sobre derechos de propiedad intelectual a estudiantes universitarios realizada en la Universidad Autónoma de Asunción.
- Indicador final sobre nivel de conocimiento de los jóvenes en temas de propiedad intelectual determinado (77% de desconocimiento).
- Manual para la aplicación de la herramienta mapa de riesgos y el seguimiento a la implementación de las recomendaciones publicado y distribuido en el marco del proyecto de la organización APEP.

D. Actividades futuras:

No se registran actividades futuras. Las actividades correspondientes al Componente 5 finalizaron el 21 de octubre de 2011.

E. Monitoreo del Rendimiento (Contra los Indicadores del Componente)**1a Incremento del promedio del valor anual de productos falsificados incautados por operación**

Actividades paralizadas desde febrero de 2011.

1b Incremento en el número de operaciones

Actividades 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). Indicador final determinado (77% de desconocimiento).

F. Dificultades/Obstáculos (Problemas Encontrados)

No se han registrado dificultades u obstáculos en este trimestre.

G. Lista de Eventos de Capacitación en el País

No se han registrado eventos de capacitación

H. Otras Actividades

En base a las actividades conjuntas con técnicos del MEC y el MIC y la asistencia técnica del programa, se finalizó la elaboración de un material de capacitación sobre derechos de propiedad intelectual dirigido a alumnos de la educación media a fin de insertar esta materia en la malla curricular del MEC.

VII. COMPONENTE 6: Fortalecimiento de la Policía Nacional

PRINCIPALES LOGROS DEL TRIMESTRE

- Definición del indicador final sobre el nivel de conocimiento de la ciudadanía sobre los roles y servicios de la Policía Nacional (46% de conocimiento).
- Distribución de trípticos sobre los roles y servicios de la Policía Nacional en las comisarías participantes del Proyecto de Alternativa.

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

Actividad 1

No se reportaron avances.

Actividad 2

- Se determinó el indicador final sobre el nivel de conocimiento de la ciudadanía sobre la Policía Nacional (46%).

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

Actividad 3

- Se acordaron 6 (seis) Programas preventivos de seguridad ciudadana en el marco del proyecto de la organización Alternativa.
- Distribución de los trípticos sobre roles y servicios de la Policía Nacional en el marco del Proyecto de Alternativa.

B. Actividades no completadas

Actividad 1:

- Cursos de capacitación para funcionarios de la Oficina de Quejas.

Actividad 3:

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

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

Actividad 2

- Definición del indicador final sobre el nivel de conocimiento de la ciudadanía sobre la Policía Nacional (46%).

Actividad 3

- 6 (seis) Programas preventivos de seguridad ciudadana acordados entre comisarías y comisiones vecinales en el marco del proyecto de la organización Alternativa.
- Trípticos sobre roles y servicios de la Policía Nacional en el marco del Proyecto de Alternativa distribuidos.

D. Actividades futuras:

No se registran actividades futuras. Las actividades correspondientes al Componente 6 finalizaron el 21 de octubre de 2011.

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

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

Definición del indicador final sobre el nivel de conocimiento de la ciudadanía sobre la Policía Nacional (46%). Este implica un aumento del 5% sobre la línea de base (41%).

F. Dificultades/Obstáculos (Problemas Encontrados)

Hasta el momento no se ha obtenido la aprobación oficial de los Manuales de Procedimientos y funciones para el Centro de Información y Reclamo Ciudadano, como tampoco su recategorización y dependencia directa de uno de los Vice-Ministerios.

G. Lista de Eventos de Capacitación en el País

No se han registrado eventos de capacitación

H. Otras Actividades

No se registran otras actividades.

VIII. COMPONENTE TRANSVERSAL: Comunicación y Participación Ciudadana

PRINCIPALES LOGROS DEL TRIMESTRE

- Impresión de 1000 (mil) afiches sobre el Centro de Atención y Reclamos (CAR) de la Dirección Nacional de Aduanas.
- Impresión de 2000 (dos mil) dípticos sobre el Centro de Atención y Reclamos (CAR) de la DNA.
- Grabación del spot de la campaña de difusión del Sistema Disciplinario de la CSJ y entrega a la CSJ para su difusión.
- Impresión de afiches para el MSPyBS sobre el buen uso de medicamentos.

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

COMPONENTE 0

- Actualización del banco de imágenes del Programa.

COMPONENTE 1

- 10.000 (diez mil) desplegados sobre los roles del Ministerio Público, el Poder Judicial y la Policía Nacional impresos y distribuidos.
- Entrega de equipos a la DirCom del Ministerio Público.

COMPONENTE 2

- Preparación, grabación y entrega del spot de la campaña de difusión del Sistema Disciplinario de la CSJ.
- Entrega de equipos a la DirCom del Poder Judicial.
- Entrega de un DVD con el diseño del afiche “Con tu ayuda seguro que podemos” realizada en el marco de la campaña dirigida a la ciudadanía con enfoque de reformas en el sector justicia.

COMPONENTE 3

- 1500 (mil quinientos) afiches sobre el buen uso de medicamentos – “Detrás de cada medicamento hay una persona, identifícate” impresos y distribuidos.
- 2000 (dos mil) afiches sobre el buen uso de medicamentos – “El tratamiento correcto: una ficha médica, un diagnóstico, una receta y tu firma” impresos y distribuidos.
- 1000 (mil) afiches sobre el buen uso de medicamentos – “Lo esencial es la salud” impresos y distribuidos.
- 3000 (tres mil) afiches sobre el buen uso de medicamentos – “¿Sabés más de medicina que tu doctor? – Antibióticos” impresos y distribuidos.
- 3000 (tres mil) afiches sobre el buen uso de medicamentos – “La automedicación te hace mal” impresos y distribuidos.
- 900.000 (novecientos mil) volantes sobre el buen uso de medicamentos – “¿Sabés más de medicina que tu doctor? – Antibióticos” impresos y distribuidos.
- Entrega de equipos al Servicio de Atención al Usuario (SAU) del Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social.

COMPONENTE 4

- Diseño de los dípticos y afiches sobre el Centro de Atención y Reclamos (CAR) de la Dirección Nacional de Aduanas.
- Impresión de 1000 (mil) afiches y 2000 (dos mil) dípticos sobre el Centro de Atención y Reclamos (CAR) de la Dirección Nacional de Aduanas.
- Impresión de 200 (doscientos) ejemplares de la guía informativa sobre la DNA, en el marco del proyecto de Tierra Nueva.

COMPONENTE 5

- Impresión de 200 (doscientos) ejemplares del Manual para la aplicación de la herramienta mapa de riesgos y el seguimiento a la implementación de las recomendaciones, en el marco del proyecto de la organización APEP.

COMPONENTE 6

- 6 (seis) Programas preventivos de seguridad ciudadana acordados entre comisarías y comisiones vecinales en el marco del proyecto de la organización Alternativa.
- 10.000 Trípticos sobre roles y servicios de la Policía Nacional impresos en el marco del Proyecto de Alternativa.

B. Actividades No Completadas

No se registran actividades no completadas.

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 y un fan page en Facebook con noticias e información oficial sobre el Programa.

D. Actividades Futuras

- Realizar el seguimiento de todas las actividades de los componentes a fin de identificar eventos de difusión sobre los logros del programa.
- Puesta on line en forma oficial del sitio web rediseñado del PJ.

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

C1

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

Se imprimió y distribuyó un material desplegable sobre los roles del MP, PJ y PN. 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 desarrolla campaña para posicionar la Acordada Disciplinaria.

C4

2a 2 (dos) campañas de comunicación implementadas

Campaña VUI implementada y en proceso. Campaña de difusión del CAR implementada y en proceso. Se ha cumplido con el indicador de 2 campañas de comunicación.

C6

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

Se imprimió y distribuyó un material desplegable sobre los roles del MP, PJ y PN.

F. Dificultades/Obstáculos (Problemas Encontrados)

Algunas actividades aún no están implementadas por lo que no se pueden realizar las acciones de comunicación.

G. Lista de Eventos de Capacitación en el País

No se registran eventos de capacitación en este trimestre.