

PÚBLICO

DOCUMENTO DEL BANCO INTERAMERICANO DE DESARROLLO

PARAGUAY

FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO

TC0208018

PLAN DE OPERACIONES

DICIEMBRE 2002

PLAN DE OPERACIONES¹
PARAGUAY
13 DE DICIEMBRE DE 2002

Título del Proyecto: Fortalecimiento Institucional de la Defensoría del Pueblo

Número del Proyecto: TC-02-08-01-8-PR

Organismo Beneficiario y Ejecutor: Defensoría del Pueblo de la República (DP)

Organismo Solicitante y Fecha de Solicitud: Defensoría del Pueblo, 8 de mayo 2002, y Ministerio de Hacienda, 6 de agosto 2002 (ver Anexo I)

Monto y Fuente:

BID:	US\$150.000	FOE (divisas, no reembolsable)
Local:	US\$ 20.000	
Total:	US\$170.000	

Plazos:

Período de Ejecución: 12 meses
Período de Desembolsos: 15 meses

Condiciones Especiales: Condiciones previas al primer desembolso: (i) conformación institucional de la Unidad Ejecutora (§3.2); y (ii) presentación del plan de actividades del primer semestre (§3.3).

I. OBJETIVO DEL PROYECTO

- 1.1 El objetivo general del Proyecto es contribuir a promover y velar por el cumplimiento de los derechos y garantías de las personas, en relación a las actividades administrativas del sector público, y a divulgar, proteger y defender los derechos humanos en el país. El objetivo específico del Proyecto es apoyar el inicio del proceso de fortalecimiento institucional y modernización operativa de la Defensoría del Pueblo de la República del Paraguay.

II. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

- 2.1 Para el logro de los objetivos del Proyecto se prevén los siguientes componentes:

1. Fortalecimiento Institucional (US\$75.000)

- 2.2 Propósito: Contribuir al cumplimiento de la misión y eficiente desempeño de las funciones de la Defensoría del Pueblo, dentro del marco normativo y regulatorio en el cual opera, a través del apoyo al establecimiento de sus objetivos estratégicos, la

¹ El Equipo de Proyecto ha sido integrado por: Dino Capriolo (RE1/SC1); Francisco Dominguez (RE1/OD1); Eduardo Feliciangeli (COF/CPR); Bernadete Buchsbaum (LEG); y Margarita Fuentes (RE1/SC1) en las tareas de apoyo.

priorización de sus áreas de actividad y la identificación de metas de gestión concretas.

- 2.3 Tareas específicas: A la luz de los lineamientos del Plan Estratégico de Desarrollo Institucional que dispone la Defensoría, el componente financiaría servicios de consultoría y adquisición de equipamiento informático mínimo para: (i) desarrollar un modelo de control, funciones y productos; (ii) elaborar manuales de organización y funciones; (iii) desarrollar los siguientes reglamentos: de procedimientos para procesar y atender los reclamos y quejas de las personas ante la Central y Filiales Regionales; de personal y de operaciones de la Dirección Administrativa y Financiera y de Auditoría Interna de la Defensoría; (iv) elaborar los perfiles de cargo y responsabilidades de los funcionarios de la institución y proponer un procedimiento ágil para incorporar funcionarios de otras instituciones del estado a la Defensoría; y (iv) diseñar un Plan maestro de Tecnologías de Información (PMTI) que facilite la implementación de la modernización institucional de la entidad.

2. Plan de Capacitación (US\$40.000)

- 2.4 Propósito. Lograr que los funcionarios de la Defensoría alcancen un mejor desempeño de sus responsabilidades y brinden mejor atención a los ciudadanos, a través del diseño e implementación de un sistema de capacitación permanente para la entidad.
- 2.5 Tareas específicas: El componente financiaría servicios de consultoría, capacitación, adquisición de material de aprendizaje, y pasajes y viáticos para: (i) diseñar e implementar un Plan de Capacitación permanente, que resulte de la definición del marco estratégico de la Defensoría y que incluya entre otros, cursos básicos y especializados sobre temas relacionados con las atribuciones y funciones de la entidad, incluyendo la normativa y procesos de apoyo a la protección de los derechos humanos de sectores minoritarios o discriminados, niñez, mujer, indígena, etc; (ii) disponer de material de capacitación y de consulta para la biblioteca de la institución; (iii) visitar otras Defensorías del Pueblo de la Región para estudiar y adoptar modelos exitosos de funcionamiento y gestión; y (iv) desarrollar un estudio de factibilidad para la creación de un centro de capacitación permanente en la Defensoría.

3. Estrategia de Comunicación y Atención de Denuncias (US\$40.000)

- 2.6 Propósito. Difundir a todos los habitantes del Paraguay el papel y las funciones de la Defensoría del Pueblo, desarrollando una campaña promocional amplia e integral para que los residentes sepan donde, como y cuando acudir a reclamar sus derechos y presentar sus quejas. Para ello se desarrollará una estrategia de comunicación y atención al ciudadano.
- 2.7 Tareas Específicas: El componente financiaría servicios de consultoría, publicaciones periódicas por medio de prensa escrita, radial o televisiva, y el diseño e impresión de folletos para: (i) diseñar e implementar una estrategia de comunicación y sensibilización de la población sobre los objetivos, funciones, actividades y

resultados alcanzados por la Defensoría; y (ii) diseño de mecanismos que faciliten el acceso a toda la población a la Defensoría para presentar denuncias, inquietudes y reclamos sobre cualquier tipo de abuso o trasgresión a sus derechos fundamentales.

III. EJECUCIÓN Y PRESUPUESTO

A. Ejecución

- 3.1 La contratación de servicios de consultoría y la adquisición de bienes prevista en el Proyecto se originarán en los términos de referencia y/o especificaciones técnicas que se han elaborado para cada componente, los mismos que se acompañan en el Anexo II. Toda selección y contratación de servicios y las adquisiciones de equipo previstos por el Proyecto deberán efectuarse siguiendo los procedimientos del Banco.
- 3.2 Para la ejecución de este Proyecto y **como condición previa al primer desembolso de la operación, será conformada e institucionalizada la Unidad Ejecutora (UE).** La UE dependerá de la Oficina del Defensor del Pueblo y estará compuesta por un Coordinador General de Proyecto nombrado por el Defensor y financiado por la entidad. El Banco financiará la compra de una computadora e impresora para el desarrollo de sus actividades. El Coordinador General del Proyecto contará con el apoyo logístico que sea necesario para el desempeño de sus funciones, el mismo que será provisto por las Divisiones Operativas de la DP. Las funciones del Coordinador serán las de organizar, dirigir, ejecutar y supervisar, según sea el caso, las actividades técnicas y administrativas del Proyecto.
- 3.3 Al inicio de la ejecución del Proyecto, la UE deberá presentar al Banco, de forma que éste considere satisfactoria, una propuesta detallada del **plan de actividades a desarrollar durante el primer semestre. Este plan será condición previa al primer desembolso.**
- 3.4 La UE deberá presentar al Banco, de forma que éste considere satisfactoria, informes semestrales de progreso que contengan: (i) el avance de las actividades previstas; (ii) información financiera sobre la aplicación de los recursos desembolsados por el Banco y la contribución del aporte local; (iii) un resumen de las recomendaciones de los consultores contratados; (iv) copia de los documentos oficiales que recojan las medidas o resoluciones adoptadas en aplicación de las recomendaciones e informes de los consultores; y (v) un resumen de las actividades previstas para el semestre siguiente.
- 3.5 El organismo ejecutor presentará al Banco dentro de los tres meses siguientes a la finalización del Proyecto: (i) un informe financiero sobre el uso de la contribución del Banco y del aporte local, dictaminado por auditores independientes aceptables al Banco; y (ii) informe final con un resumen de las actividades desarrolladas, el destino de los gastos realizados con recursos del Banco y de la contrapartida, los resultados alcanzados, las decisiones adoptadas como consecuencia de la ejecución del Proyecto y los resultados que se esperan obtener.

3.6 A fin de asegurar una adecuada provisión de recursos para la ejecución del Proyecto, se ha previsto la constitución de un fondo rotatorio de hasta el equivalente de US\$ 30.000.

3.7 Se prevé un plazo de ejecución de 12 meses y de desembolsos de 15 meses.

B. Presupuesto

4.9 El costo total de la presente operación asciende a US\$170.000. La contribución del Banco al Proyecto sería del equivalente de US\$150.000, proveniente de los ingresos netos del FOE, en divisas con carácter no reembolsable. El aporte local será del equivalente a US\$20.000. El cuadro siguiente resume los costos del Proyecto.

Presupuesto			
Componentes	Banco	Aporte Local	Total
I. Fortalecimiento Institucional.	65.000	10.000	75.000
1. Servicios de Consultoría Externa	65.000	-	65.000
2. Apoyo General y Servicios UE	-	10.000	10.000
II. Plan de Capacitación	40.000	-	40.000
1. Servicios de Consultoría	40.000	-	40.000
III. Estrategia de Comunicación y Atención de Denuncias	40.000	-	40.000
1. Servicios de Consultoría	9.000	-	9.000
2. Capacitación	20.000	-	20.000
3. Material de Consulta	5.000	-	5.000
4. Pasantías (pasajes y viáticos)	6.000	-	6.000
IV. Unidad Ejecutora	5.000	10.000	15.000
1. Coordinador General UE	-	10.000	10.000
2. Equipos (Hardware y Software)	5.000	-	5.000
Total General	150.000	20.000	170.000

IV. RESPONSABILIDAD

4.1 La División de Programas de Estado y Sociedad Civil 1 (RE1/SC1) y la Representación del Banco en Paraguay (COF/CPR), ejercerán la responsabilidad básica y técnica de la operación.

V. RECOMENDACIÓN

5.1 El Jefe de la División de Programas de Estado y Sociedad Civil de la Región 1 (RE1/SC1) recomienda la aprobación de la presente cooperación técnica.

Recomendado por: RE1/SC1/CHF

Aprobado: Ricardo L. Santiago, RE1/MGR _____ fecha

COMPONENTE 1. FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL MODELO DE CONTROL, FUNCIONES Y PRODUCTOS

TERMINOS DE REFERENCIA

I. OBJETIVO DE LOS SERVICIOS

La consultoría tiene como objetivo diseñar el Modelo de Control de Funciones y Productos, y el marco conceptual de las funciones, productos y usuarios de la Defensoría del Pueblo (DP), así como de las atribuciones y potestades que le deben corresponder para ejercer adecuadamente su misión.

Mediante el Modelo de Control de Funciones y Productos a desarrollarse, la DP estará en condiciones de sustentar los aspectos doctrinarios, considerando la debida coordinación e integración de todas sus funciones.

II. ALCANCE DE LOS SERVICIOS

Las actividades a ser desarrolladas por la firma consultora se relacionan con:

- (i) Realizar un diagnóstico sobre el grado de desarrollo y comprensión de las funciones o productos relacionados con la misión de la Defensoría y las limitantes que existen para el cabal desarrollo de los mismos. El diagnóstico también incluirá la declaración de naturaleza y objetivos de las funciones de administración interna de la Defensoría. Para este fin, la Ley Orgánica de la DP (Ley No. 631) y las Resoluciones No .7 y No. 8 de la entidad serán insumos relevantes.
- (ii) Con base en los resultados del diagnóstico, diseñar un nuevo Modelo de Control de Funciones y Productos, que contemple principalmente lo siguiente:
 - a. Definición conceptual de los productos que deben ofrecerse, por tipo de función, con mención de los beneficios de los potenciales usuarios. Asimismo, establecer las bases para la programación de los mismos, los mecanismos de coordinación y los responsable por su entrega.
 - b. Definición de los productos que sin presentar cambios relevantes en su diseño, deben mejorar sustancialmente su oportunidad y contenido (incluyendo propuestas metodológicas).
 - c. Definición de productos que deben ser objeto de estudio para evaluar la procedencia de ser eliminados o disminuidos en su volumen actual de prestaciones, señalando los antecedentes que justifiquen las decisiones que deberán adoptarse.
 - d. Descripción de las funciones, potestades y atribuciones que sean concordantes con el nuevo Modelo de Control. La actividad incluirá la elaboración de manuales de organización y funciones de la DP, procedimientos, formularios y resoluciones que requieran ser aprobadas por el Defensor para su implementación.

- e. Elaboración y propuesta de un sistema de indicadores de gestión que facilite un sistema de información gerencial relevante y eficiente, para cada uno de ellos las funciones/productos identificados, las fuentes, los destinatarios y su periodicidad.
 - f. Definición los perfiles y las descripciones de cargos y funciones para el Personal requerido en la DP, conforme a la estructura orgánica ya definida y a los productos de la gestión identificados en la consultoría, estableciendo las relaciones jerárquicas y funcionales de cada uno, a fin de facilitar el proceso de transferencia de funcionarios públicos de la administración a la Defensoría.
 - g. Elaboración de un estudio que se pronuncie sobre los beneficios del Modelo de Control propuesto.
- (iii) Documentar el Modelo y su desarrollo conceptual en medio magnético para consulta interactiva. En términos puntuales este medio servirá principalmente como herramienta de consulta de los miembros de la DP y de terceros interesados.
- (iv) Diseñar el Modelo de tal manera que se expliquen en forma clara y sencilla los valores, objetivos institucionales y cada uno de los productos de la misión, de tal forma que sean claramente diferenciables y se establezca un medio de entendimiento entre los usuarios y la DP sobre el rol de unos y otros por las responsabilidades conferidas y recibidas.
- (v) Tanto el diagnóstico como el modelo y sus componentes serán producto del trabajo conjunto entre la firma y el personal asignado por la DP a la consultoría, por lo cual será requisito indispensable que la Firma discuta los análisis y resultados de su trabajo con los niveles apropiados de la DP, de tal forma que se obtenga productos concertados y a la medida de las necesidades.

III. RESULTADOS ESPERADOS

La consultoría entregará los siguientes productos, de acuerdo con las especificaciones detalladas en la Sección No. 2 – Alcance de los Servicios:

- (i) El diagnóstico de la situación de las funciones, productos, usuarios, atribuciones y potestades de la DP.
- (ii) El Modelo de Control de Funciones y Productos

IV. PLAZO DE EJECUCIÓN

La consultoría será por resultados y tendrá una duración de cuatro (4) meses consultor. El plazo estimado para la entrega de los trabajos es de cinco (5) meses.

V. COORDINACIÓN, SUPERVISIÓN E INFORMES

El consultor estará supervisado y deberá coordinar sus actividades con el Coordinador General del Proyecto en la DP.

La Firma presentará los siguientes informes: a) informe inicial que contenga el plan de trabajo, dentro de las dos primeras semanas de firmado el contrato; b) informes parciales según requiera la DP; c) informe final de actividades que incluya el desarrollo de las actividades previstas en el Capítulos II y los resultados esperados de la sección III

VI. PERFIL BÁSICO DE EXPERIENCIA PARA POTENCIALES PROVEEDORES

Empresa de Consultores o Centros Académicos integrados por Abogados, Economistas y otras ramas sociales que conozcan el Sector Público, con experiencia en temas relacionados con proyectos de desarrollo institucional.

VII. MONTO DEL CONTRATO

El contrato tendrá un valor de cincuenta mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$50,000)

PRESUPUESTO (Valores expresados en miles de US \$)	MONTO	TOTAL
1. Consultoría para el diseño (diagnóstico, diseño e implantación del Modelo) 4 expertos x US\$3.000 x 4 meses	48	48
2. Overhead	2	2
TOTAL	50	50

COMPONENTE 1. FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL DISEÑO PLAN MAESTRO INFORMÁTICO

TERMINOS DE REFERENCIA

I. OBJETIVO DE LOS SERVICIOS

La consultoría tiene por objetivo apoyar a la Defensoría del Pueblo (DP) en el diseño de un Plan Maestro de Tecnología de Información (PMTI), el cual permitirá establecer la estrategia de tecnología de información para la entidad con un horizonte de tres a cinco años, y formular un plan de acciones para su desarrollo.

II. ALCANCE DE LOS SERVICIOS

Las actividades a ser desarrolladas por la firma consultora se relacionan con:

- a. Definir un plan de acción orientado a determinar los requerimientos de información y técnicos del sistema de información que ha de apoyar a los órganos administrativos y operativos de la Defensoría del Pueblo y de sus dependencias en el interior del país.
- b. Trabajar conjuntamente con la Defensoría, y otros entes relacionados con sus funciones, y partícipes a nivel nacional, departamental y municipal, a fin de determinar sus requerimientos de información, para la ejecución de sus actividades.
- c. Identificar los recursos informáticos existentes, incluyendo datos; estadísticas; software; sistemas operativos; herramientas de sistemas; programas fuente; computadores; redes de comunicaciones; computadores grandes; y otros recursos, con el propósito de determinar su uso o integración en el nuevo sistema de información que se planea diseñar.
- d. Investigar y determinar mediante proyecciones o aproximaciones, los volúmenes de datos y tráfico de datos y de transacciones probable a través de los tres niveles (nacional, departamental, municipal), con el fin de establecer la capacidad de transporte de datos de la red de comunicaciones a nivel de WAN (transporte entre ciudades) y de LAN (red local), y la capacidad y diseño de las bases de datos físicas.
- e. Analizar todos los posible usos de la información, incluyendo el uso y producción de indicadores y la generación de informes estadísticos, georeferenciales y gerenciales para la toma de decisiones.
- f. Definir un modelo integrado funcional, reflejando la interacción de entidades externas e internas que producen, transforman o reciben la información; bases de datos donde se almacenan, transforman o actualiza la información; los procesos y módulos que actúan sobre los datos aplicando las reglas del negocio; y los flujos de información, a nivel agregado y desagregado, tal que indique el tipo y cantidad de datos transportados.

- g. Diseñar y especificar las interfaces de usuario para cada función del sistema que requiera entrada o presentación de datos para interfaces en sistema Cliente-Servidor y para interfaces tipo Web.
- h. Elaborar las especificaciones técnicas en un formato estándar que permita su fácil lectura e interpretación por el equipo de diseño y programación del sistema en una fase posterior.
- i. Identificar las acciones posteriores de diseño e implantación del sistema de información y elaborar el plan de desarrollo, especificando actividades, tiempo de ejecución, resultados específicos, fechas de entrega, pruebas y criterio de aceptación
- j. Identificar los recursos técnicos requeridos, plataforma computacional y de comunicaciones, software operativo y de desarrollo y el plan de implantación de estas plataformas.
- k. Analizar la capacidad institucional para el uso de las nuevas herramientas y definir reingeniería del personal para el mantenimiento y actualización de equipos de hardware y software.
- l. Elaborar un programa de capacitación para el personal beneficiario de este Programa y como condición fundamental para la sostenibilidad del mismo.

III. RESULTADOS ESPERADOS

El documento final de PMTI debe incluir la definición, diagnóstico, y diseño de la nueva arquitectura integral que incluya cada una de las actividades arriba mencionadas, una secuencia y cronograma de trabajo, y los términos de referencia y especificaciones técnicas para su implementación.

IV. PLAZO DE EJECUCIÓN

La consultoría será por resultados y tendrá una duración de dos (2) meses consultor. El plazo estimado para la entrega de los trabajos es de tres (3) meses.

V. COORDINACIÓN, SUPERVISIÓN E INFORMES

El consultor estará supervisado y deberá coordinar sus actividades con el Coordinador del Proyecto de la DP.

La Firma presentará los siguientes informes: a) informe inicial que contenga el plan de trabajo, dentro de las dos primeras semanas de firmado el contrato; b) informes parciales según requiera la DP; y c) informe final de actividades que incluya el desarrollo de las actividades previstas en el Capítulos II y los resultados esperados de la sección III

VI. PERFIL BÁSICO DE EXPERIENCIA PARA POTENCIALES PROVEEDORES

Se requiere la contratación de una firma consultora, preferiblemente de nivel internacional, con al menos cinco (5) años de experiencia de trabajo en el área de sistemas de información y telecomunicaciones, que haya participado en otros proyectos

de desarrollo similares, y haber desempeñado funciones como gerente de informática, jefe de proyecto o analista principal de una organización pública o privada, con responsabilidades de manejo técnico y de proyectos similares al del componente de sistemas de Información.

La firma deberá ser acreditada profesionalmente como ingeniero de sistemas ó equivalente, y preferiblemente con estudios de postgrado en administración, economía o estudios similares.

MONTO TOTAL Y FORMA DE PAGO:

El monto total de la operación correspondiente a los servicios de dos profesionales por dos (2) meses será de quince mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$15,000)

PRESUPUESTO (Valores expresados en miles de US \$)	AÑO 1	TOTAL
1. Consultoría para el diseño (diagnóstico, diseño e implantación del Modelo) 2 ingenieros de sistemas x 2mese x US\$3,000	12	12
2. Overhead	3	3
TOTAL	15	15

COMPONENTE 2. PLAN DE CAPACITACIÓN

FIRMA CONSULTORA Y/O ENTIDAD ESPECIALIZADA DESARROLLO E IMPLANTACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN

I. OBJETIVO DE LA CONSULTORÍA

El objetivo de esta consultoría es contribuir al desarrollo, coordinación e implementación de un Plan de Capacitación destinado al personal de la Defensoría del Pueblo, que le permita mejorar el desempeño de sus funciones.

A. Contenido del Plan

El Plan de Capacitación a diseñarse e implementarse deberá introducir varias modalidades de capacitación y planificación: la primera, consistente en un Curso Básico, pero a un nivel de cierta profundidad, que deben aprobar en forma obligatoria todos los funcionarios/delegados que desempeñan funciones en la Defensoría del Pueblo; la segunda introduce Cursos Especializados en los temas fundamentales, para directivos, y para aquellos que hayan demostrado especial talento en las funciones que estén desempeñando; la tercera el desarrollo de pasantías del mejor estudiante/funcionario participante en cada uno de los cursos en otras Defensorías del Pueblo de la región; y la cuarta el diseño de un estudio de viabilidad para el establecimiento de un centro de capacitación permanente y/o la conveniencia de continuar con la modalidad de financiar un Plan de capacitación continuo para la DP. La tercera modalidad de pasantía así como la compra de material mínimo para la biblioteca de la DP y de las Delegaciones del Defensor en los departamentos.

1. Curso Básico

El Curso Básico incluye la enseñanza, a nivel de cierta profundidad de los siguientes temas:

- a. Legislación nacional e internacional sobre Derechos Humanos y los mecanismos para su protección;
- b. Debido proceso. Derecho de las víctimas y de los imputados;
- c. Los derechos económicos, sociales y culturales de las personas;
- d. Protección a los derechos del consumidor, de la niñez y de la adolescencia y de la mujer;
- e. Los derechos de las poblaciones indígenas y ambientales;
- f. Mandato de la Defensoría del Pueblo;
- g. Normas y procedimientos básicos para el procesamiento de quejas o denuncias presentadas a la consideración de la DP;
- h. Planificación de las labores de investigación, seguimiento y elaboración de informes de la DP;
- i. Estructura y contenido de los informes sobre la situación de los Derechos Humanos y anuales de gestión de la DP

El curso básico se impartiría en cuatro oportunidades, y cubriría a 20 funcionarios en cada oportunidad.

2. Cursos Especializados

La segunda modalidad la constituyen la realización de Cursos Especializados para los directivos de cada una de las áreas de especialización de la DP, o para aquellos funcionarios que se hubiesen destacado en el campo al cual estén asignados. Se prevé que se impartirían 2 cursos especializados en tres de las áreas previstas en el curso básico y cubrirían a 10 funcionarios en cada oportunidad.

3. Modalidades para el Dictado de los Cursos

El Curso Básico y los Cursos Especializados serán dictados por entidades especializadas, (universidades, firmas consultoras, etc.) con amplia experiencia en la temática, y que serán contratadas por la DP. La firma consultora (en adelante denominada indistintamente “firma consultora” o “entidad especializada”) a cargo de los presentes términos de referencia, participará como asesora en el proceso de selección, primero en la selección de la entidad encargada de dictar el Curso Básico y los Cursos Especializados.

II. ACTIVIDADES DE LA FIRMA Y/O ENTIDAD ESPECIALIZADA

B. ACTIVIDADES DE LA CONSULTORÍA

Para cumplir con los objetivos de la consultoría, la firma seleccionada deberá:

- a. Desarrollar el contenido y los requerimientos de materiales de capacitación para el dictado de los cursos básico y los cursos especializados a ser financiados por el Proyecto;
- b. Colaborar con la DP en la selección y contratación de las entidades de capacitación que tendrán a su cargo el dictado del curso básico y de los cursos especializados;
- c. Colaborar en el desarrollo de un estudio de viabilidad para el establecimiento de un centro de capacitación en la DP, y de no ser viable de una propuesta de Sistema de Capacitación que incluya los aspectos de promoción, incorporación, evaluación y financiamiento a largo plazo el sistema, basado en la modalidad desarrollada por el Proyecto; y
- d. Preparar a la DP para que ésta pueda llevar a cabo en forma independiente y eficiente la gestión de capacitación de sus funcionarios, una vez que hayan concluido las labores de la presente consultoría.

III. RESULTADOS O PRODUCTOS ESPERADOS DE LA CONSULTORIA

Un Plan de Capacitación y contenidos de los cursos básicos y especializados, incluyendo los requerimientos de materiales de capacitación para los cursos especializados a ser financiados por el Proyecto;

Asesoría en los procesos de selección y contratación de las entidades de capacitación que tendrán a su cargo el dictado del curso básico y de los cursos especializados;

Un estudio de factibilidad para el establecimiento de un centro de capacitación en la DP, o en su defecto el cálculo de costos para una propuesta de Sistema de Capacitación que incluya los aspectos de promoción, incorporación, evaluación y financiamiento a largo plazo del Sistema, basado en la modalidad desarrollada por el Proyecto;

IV. PERFIL DE LA FIRMA Y/O ENTIDAD ESPECIALIZADA

La entidad especializada deberá tener por lo menos 5 años de experiencia en el diseño y enseñanza de cursos en materia de derecho y administración pública. Los instructores deberán ser capaces de dictar cursos en idioma español y la firma consultora preferentemente habrá tenido experiencia de enseñanza en América Latina. Se dará especial importancia a la calidad de los expertos que serán asignados por la firma en el terreno y al jefe o coordinador de dichos expertos, también asignados al terreno, así como al plan de trabajo que propongan las firmas en sus propuestas.

V. PLAZO Y LUGAR DE LA CONSULTORÍA

La duración del presente contrato será de cinco meses discontinuos y el lugar de la consultoría es la ciudad de Asunción, capital del Paraguay.

VI. COORDINACIÓN, SUPERVISIÓN E INFORMES

La Firma Consultora contratada deberá coordinar sus actividades con el Coordinador General de la DP;

La Firma Consultora contratada será supervisado por el Equipo Contraparte designado por el Defensor Público;

La Firma Consultora contratada será responsable por la elaboración y presentación oportuna al Coordinador General del Proyecto de la DP de los trabajos e informes citados en el punto 3 (Resultados o productos esperados de la consultoría) en los plazos estipulados; y

La Firma Consultora contratada será responsable por el mantenimiento de un adecuado archivo de la documentación, para soporte de los cargos y tiempo y gastos del Proyecto.

VII. MONTO DEL CONTRATO

El contrato tendrá un valor de nueve mil dólares de los Estados Unidos de América. (US\$9.000).

VIII. OTROS ASPECTOS

A. Dictado de los cursos de capacitación

Para el dictado de los cursos de capacitación tanto el básico como los especializados se contratarán firmas consultoras y/o agencias especializadas una vez que se disponga de los contenidos temáticos resultantes de la consultoría objeto de los presentes términos de referencia.

Con relación al dictado del curso básico a ser impartido cuatro veces, durante el año de ejecución del Proyecto, se contratarán los servicios de una firma consultora y/o agencia especializada con experiencia en capacitación en áreas relativas a la administración pública, preferentemente relacionada con la administración de justicia. Esta firma impartirá el correspondiente curso cuya duración será de cinco días, para lo que elaborará el material didáctico respectivo de manera consistente con los contenidos previamente elaborados. Se prevé capacitar en el curso básico a 60 funcionarios/administrativos de la DP, los mismos que serán seleccionados de entre los funcionarios que desempeñen funciones relacionadas.

Con relación al dictado de los dos cursos especializados, durante el año de ejecución del proyecto, se contratarán los servicios de una u varias firmas consultoras o entidades especializadas con experiencia en capacitación en áreas relativas a la administración pública, preferentemente relacionada con la administración de justicia. Estas firmas y/o agencias especializadas impartirá los correspondientes cursos, cuya duración será de cinco días, para lo que elaborará el material didáctico respectivo de manera consistente con los contenidos previamente elaborados. Se prevé capacitar en los dos curso especializado a 20 funcionarios de la DP, los mismos que serán seleccionados de entre los funcionarios que desempeñen funciones relacionadas.

B. Pasantías

El mejor estudiante/funcionario participante en los cursos de capacitación será elegido para realizar una pasantía de una semana en otras Defensorías del Pueblo de la región. Para este efecto, la firma consultora y/o entidad especializada que dicte el curso respectivo seleccionara a dicho funcionario con base a su rendimiento durante el curso impartido.

C. Presupuesto Total del Componente

El Presupuesto total del componente de capacitación asciende a US\$40.000 conforme el siguiente detalle.

PRESUPUESTO POR ACTIVIDADES	US\$
2. Capacitación	40.000
1. Diseño del Plan de Capacitación, Contenidos y Estudio de Viabilidad.	9.000
2. Desarrollo de los cursos de capacitación	20.000
3. Pasantías de dos mejores funcionarios participantes por cursos realizados.	6.000
4. Material para la Biblioteca.	5.000

COMPONENTE 3. ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN DE DENUCIAS TERMINOS DE REFERENCIA – FIRMA CONSULTORA

I. OBJETIVO DE LA CONSULTORÍA

Esta consultoría tiene por objetivo apoyar a la Defensoría del Pueblo de la República del Paraguay (DP) en el diseño e implementación de una estrategia para difundir ante la opinión pública los objetivos, misión, visión y actividades institucionales de la entidad y los resultados de sus actuaciones, así como, establecer los mecanismos que faciliten a la ciudadanía la formulación y presentación de denuncias y reclamos populares contra el abuso a los derechos y garantías de las personas relacionado con la actividad administrativa del sector público o violaciones de los derechos humanos.

II. ACTIVIDADES DE LA CONSULTORÍA

Las actividades a ser desarrolladas por la Firma Consultora se relacionan con:

Elaboración del diseño, desarrollo y puesta en funcionamiento de una estrategia y políticas de comunicación y/o información, requeridos por la Defensoría del Pueblo, atendiendo sus atribuciones y competencias establecidas en la Constitución Nacional y las leyes;

Análisis y diseño de una página Web, a fin de que la ciudadanía este oportunamente informada sobre los productos que entrega la DP y tenga la información sobre el acceso a los canales correspondiente para presentar denuncias y/o quejas que pueda tener;

Elaboración de artículos, publicaciones en revistas, elaboración de folletos, prensa, radio, TV, y otros, sobre las actividades desarrolladas por la DP;

Distribución de publicaciones, revistas, folletos y otros de la DP, para las bibliotecas de los colegios y universidades, así como entidades de la sociedad civil; y

Estudios para conocer la percepción pública (ciudadanía y autoridades nacionales) sobre la gestión de la DP;

III. RESULTADOS O PRODUCTOS ESPERADOS DE LA CONSULTORIA

Una estrategia y políticas de comunicación y/o información implantadas y en funcionamiento en la DP, al finalizar el quinto mes de la consultoría.

Página Web de la CGR actualizada y operando, al finalizar el segundo mes de la consultoría;

El informe sobre la percepción pública (ciudadanía y autoridades nacionales) sobre la gestión de la DP, al finalizar el mes 6 y 12 del proyecto; y

Artículos y publicaciones mensuales en revistas, folletos, y en la prensa, sobre las actividades desarrolladas por la DP elaborados y distribuidos.

IV. PERFIL DE LA FIRMA CONSULTORA

Deberá contratarse una Firma Consultora con amplia experiencia en Estrategia de Comunicación. La Firma Consultora y el personal especialista que ésta asigne a las actividades de la consultoría, (se prevé la participación de dos especialistas) que deberán contar con por lo menos 5 años de experiencia como consultores del sector público (nacional y/o internacional), en servicios de consultoría equivalentes a lo establecido en el objetivo de la consultoría.

V. PLAZO Y LUGAR DE LA CONSULTORÍA

La duración del presente contrato será de cinco meses discontinuos y el lugar de la consultoría es la ciudad de Asunción, Paraguay.

VI. COORDINACIÓN, SUPERVISIÓN E INFORMES

La Firma Consultora contratada deberá coordinar sus actividades con el Coordinador General del Proyecto de la DP;

La Firma Consultora contratada será supervisado por el Equipo Contraparte designado por la DP;

La Firma Consultora contratada será responsable por la elaboración y presentación oportuna al Coordinador del Proyecto de la DP, de los trabajos e informes citados en el punto 3 (Resultados o productos esperados de la consultoría) en los plazos estipulados; y

La Firma Consultora contratada será responsable por el mantenimiento de un adecuado archivo de la documentación, para soporte de los cargos y tiempo y gastos del Proyecto.

VII. MONTO DEL CONTRATO

El contrato tendrá un valor de cuarenta mil dólares de los Estados Unidos de América. (US\$40.000), conforme el siguiente cuadro presupuestado por actividades:

PRESUPUESTO POR ACTIVIDADES	US\$
3. Estrategia de Comunicación y Atención de Denuncias	40.000
1. Diseño e implementación de la estrategia y políticas de comunicación y/o información	15.000
2. Actualización permanente de la página Web.	5.000
3. Estudios percepción pública sobre los servicios que presta la DP	5.000
4. Publicaciones de artículos, folletos, prensa, radio, TV y otros, sobre actividades desarrolladas por la DP	10.000
5. Distribución revistas, folletos y otros de la DP	5.000