

**CORTE SUPREMA DE JUSTICIA**  
**PROGRAMA DE FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE JUSTICIA**  
**CONVENIO BID 1723/OC-PR**

**MINISTERIO DE LA DEFENSA PÚBLICA**

**PLAN ESTRATEGICO 2012 - 2016**

28 DE MARZO DE 2012

**INDICE**

INTRODUCCION.....	3
I. MISION, VISION Y VALORES DEL MINISTERIO DE LA DEFENSA PÚBLICA.....	4
II. OBJETIVOS, EJES ESTRATEGICOS Y POLITICAS .....	5
1. OBJETIVOS.....	5
2. EJES ESTRATÉGICOS.....	5
3. OBJETIVOS POR EJE ESTRATÉGICO .....	6
4. POLÍTICAS .....	7
III. MAPA ESTRATEGICO PARA EL PERIODO 2012-2016 .....	9
IV. CUADRO DE MANDO INTEGRAL.....	10
1. PERSPECTIVA DE LOS USUARIOS.....	10
2. PERSPECTIVA INTERNA O DE LOS PROCESOS.....	11
3. PERSPECTIVA DE APRENDIZAJE Y DESARROLLO.....	14
4. PERSPECTIVA FINANCIERA.....	16
V. PLAN GENERAL DE ACCIONES .....	17

## **INTRODUCCIÓN**

El Ministerio de la Defensa Pública (MDP) se encuentra transitando un nuevo escenario de desarrollo institucional como integrante del Poder Judicial del Paraguay, de acuerdo a la Ley N° 4423, Orgánica de la Defensa Pública, promulgada el 12 octubre de 2011, que ha establecido su autonomía normativa y funcional, así como la autarquía financiera para la administración de sus recursos.

La citada Ley instituye las bases para fortalecer y jerarquizar al Ministerio de la Defensa Pública en el cumplimiento de su misión en materia de vigilancia y protección de los derechos humanos, individuales y sociales. Asimismo, genera las condiciones para el ejercicio de sus funciones con independencia, libertad y responsabilidad respecto de la calidad de sus procesos y sus resultados.

En este marco, el Plan Estratégico para el período 2012-2016, que ha sido elaborado con la participación de funcionarios y funcionarias de la institución, constituye una herramienta valiosa para orientar el proceso de cambio iniciado.

Este Plan refleja el compromiso institucional de hacer efectivos los derechos constitucionales de la defensa en juicio, la igualdad ante la ley y el acceso a la justicia, así como la garantía del interés superior de los niños y niñas en el Paraguay.

Los objetivos y las acciones priorizadas para el período 2012-2016 encaminan el desarrollo institucional hacia un Ministerio de la Defensa Pública moderno, independiente y que sea reconocido por la excelencia de sus servicios.

## I. MISION, VISION Y VALORES DEL MINISTERIO DE LA DEFENSA PÚBLICA

### MISION DEL MINISTERIO DE LA DEFENSA PUBLICA

Garantizar el derecho a la defensa de las personas, mediante la prestación de un servicio profesional de asesoramiento, asistencia, representación y defensa legal, velando por el debido proceso y el respeto de los derechos humanos en el ámbito de su competencia.

### VISION DEL MINISTERIO DE LA DEFENSA PUBLICA

Un Ministerio de Defensa Pública moderno e independiente, reconocido por la excelencia de sus servicios y su contribución a la protección de los derechos humanos en el ámbito de su competencia, integrado por personas altamente capacitadas y comprometidas con su labor.

### VALORES INSTITUCIONALES

- ❖ **Vocación de servicio** evidenciada en la dedicación y el esfuerzo por dar una atención de calidad y en favor de los intereses de las personas asistidas.
- ❖ **Profesionalismo** para una gestión eficaz y eficiente, sustentado en el conocimiento y la capacitación continua de defensores/as y funcionarios/as.
- ❖ **Respeto** a las personas, mostrando tolerancia, comprensión y un trato cordial sin discriminaciones.
- ❖ **Responsabilidad** sobre las acciones y los resultados logrados.
- ❖ **Honestidad** en el desempeño de las funciones y en la relación con las personas asistidas.
- ❖ **Confidencialidad** de la información confiada por las personas asistidas, acorde a la ética profesional.
- ❖ **Transparencia** de la gestión.

## II. OBJETIVOS, EJES ESTRATEGICOS Y POLITICAS

### 1. OBJETIVOS

Los principales objetivos establecidos para el período 2012-2016 son los siguientes:

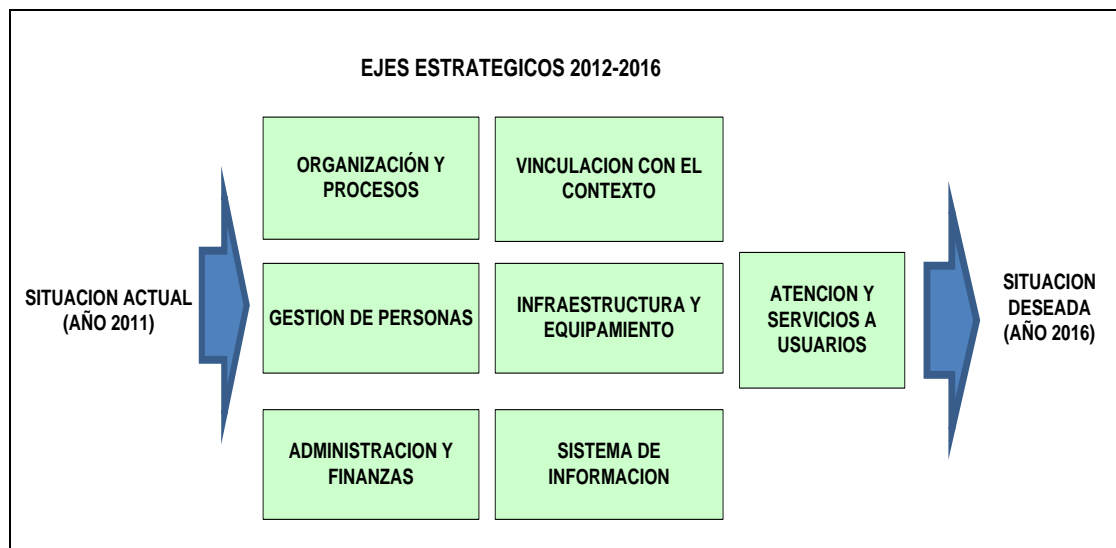
#### OBJETIVOS GENERALES PARA EL PERIODO 2012-2016

- ❖ Incrementar la cobertura de los servicios.
- ❖ Mejorar la calidad de los servicios.
- ❖ Desarrollar y consolidar una organización autónoma y autárquica.
- ❖ Fortalecer la imagen de la Defensa Pública ante otros organismos públicos y la sociedad en general.

### 2. EJES ESTRATÉGICOS

Para el logro de los objetivos, se han definido *siete ejes estratégicos* para la gestión del período 2012-2016.

Estos ejes refieren a las dimensiones o aspectos de la gestión en los que se propone concentrar los esfuerzos de mejora y desarrollo institucional:



### 3. OBJETIVOS POR EJE ESTRATÉGICO

Para cada uno de los ejes delimitados, se han formulado objetivos a alcanzar en el período 2012-2016, que se indican en la siguiente tabla:

<b>ATENCIÓN Y SERVICIOS A USUARIOS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Incrementar los servicios de Defensa Pública en respuesta a las demandas.</li><li>• Lograr que los usuarios estén satisfechos con la calidad y la transparencia de los servicios de la Defensa Pública.</li><li>• Agilizar y mejorar los servicios de asistencia jurídica y de defensa.</li></ul>
<b>ORGANIZACIÓN Y PROCESOS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Adecuar la estructura organizacional a los requerimientos de la gestión y el nuevo marco jurídico institucional.</li><li>• Fortalecer los mecanismos de comunicación y control interno.</li></ul>
<b>ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Lograr la aprobación de un presupuesto adecuado a las necesidades de la institución</li><li>• Diseñar e implementar procedimientos de compras y contrataciones</li><li>• Diseñar e implementar procesos y procedimientos administrativos y financieros</li></ul>
<b>GESTIÓN DE PERSONAS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mejorar la dotación de personal idóneo en todas las circunscripciones del país, de acuerdo a las necesidades y prioridades que se establezcan.</li><li>• Mejorar y formalizar la asignación de cargos considerando los perfiles y la idoneidad de las personas</li><li>• Implementar mecanismos de control y seguimiento del desempeño del personal.</li><li>• Mejorar la remuneración salarial y equipararla al personal de otros estamentos del área de Justicia.</li><li>• Fortalecer y/o mejorar el desempeño a través de programas de capacitación y especialización.</li><li>• Consolidar e implementar la carrera del funcionariado del MDP.</li></ul>
<b>VINCULACIÓN CON EL CONTEXTO</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Consolidar la imagen del MDP ante los destinatarios y la sociedad en general.</li><li>• Desarrollar y consolidar los vínculos y alianzas con otras organizaciones públicas y de la sociedad civil.</li></ul>

<b>SISTEMA DE INFORMACION</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Contar con un sistema informático integrado y en red que brinde información y soporte tecnológico a la gestión del MDP.</li><li>• Incrementar la cantidad de equipos informáticos.</li><li>• Renovar los equipos para acceder a tecnologías adecuadas a las necesidades de la gestión.</li></ul>
<b>INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Lograr que el Ministerio de la Defensa Pública tenga su propia sede.</li><li>• Mejorar las condiciones de la infraestructura en Asunción y en el interior del país</li><li>• Mejorar el mobiliario para uso del público y del personal, incrementando la provisión de materiales y equipos necesarios para el desarrollo de las tareas.</li></ul>

#### **4. POLÍTICAS**

##### **❖ Servicio a los usuarios**

Los servicios de asistencia, asesoría, orientación y representación al ciudadano y/o ciudadana deben ser eficaces y eficientes, contemplando los derechos e intereses de la población atendida y con capacidades de litigar en igualdad de condiciones a las del órgano acusador.

La Defensa Pública debe asegurar el acceso efectivo a la asistencia jurídica gratuita de todas las personas que no puedan contratar los servicios de un defensor privado.

Para ello se instrumentarán medidas que permitan ampliar el servicio en respuesta a las demandas y necesidades de los sectores más desprotegidos de la sociedad. Como mínimo se deberá asegurar el establecimiento de Defensorías en todos los lugares en los que se encuentre ubicado un Juzgado de Primera Instancia, con condiciones y medios que aseguren la calidad de los servicios.

##### **❖ Modelo de gestión y organización**

La estructura organizacional y los procesos de gestión del Ministerio de la Defensa Pública deberán adecuarse a las modalidades que garanticen la agilidad, la calidad y el control de los servicios prestados a los usuarios, facilitando la interacción y comunicación entre las distintas unidades, la implementación de mejoras y la rendición de cuentas a los usuarios y a la ciudadanía en general.

##### **❖ Gestión de las personas**

El Ministerio de la Defensa Pública instrumentará una política integral de gestión de las personas que permita la captación, el desarrollo y la permanencia del personal idóneo requerido para garantizar la calidad de la atención y servicio a los usuarios y a la ciudadanía en general.

Se instrumentará un sistema de monitoreo y evaluación de desempeño de defensores y funcionarios que contemple el logro de los resultados y la calidad en el desarrollo de sus funciones.

Se desarrollarán programas de capacitación continua de los defensores/as y los funcionarios/as a efectos de mejorar y enriquecer el desempeño profesional y laboral en los distintos ámbitos de su competencia.

❖ ***Comunicación e información***

El Ministerio de la Defensa Pública deberá instrumentar y mantener un proceso de información y comunicación con la comunidad sobre los servicios que presta, los medios de acceso y los procedimientos a seguir.

Para la optimización del servicio y de los procesos, se instrumentará una plataforma tecnológica que permita contar con un sistema informático, integrado y seguro.

❖ ***Relaciones institucionales***

El Ministerio de la Defensa Pública debe constituirse en una institución autónoma con capacidad de definir políticas de defensa pública concretas y dictar reglamentaciones generales y particulares, sin ningún tipo de injerencia externa.

No obstante, por la naturaleza de sus funciones, es de gran relevancia para la institución el establecimiento de mecanismos de cooperación técnica y de comunicación con organismos nacionales e internacionales que contribuyan al fortalecimiento de su gestión y a su proyección hacia la sociedad.

❖ ***Infraestructura***

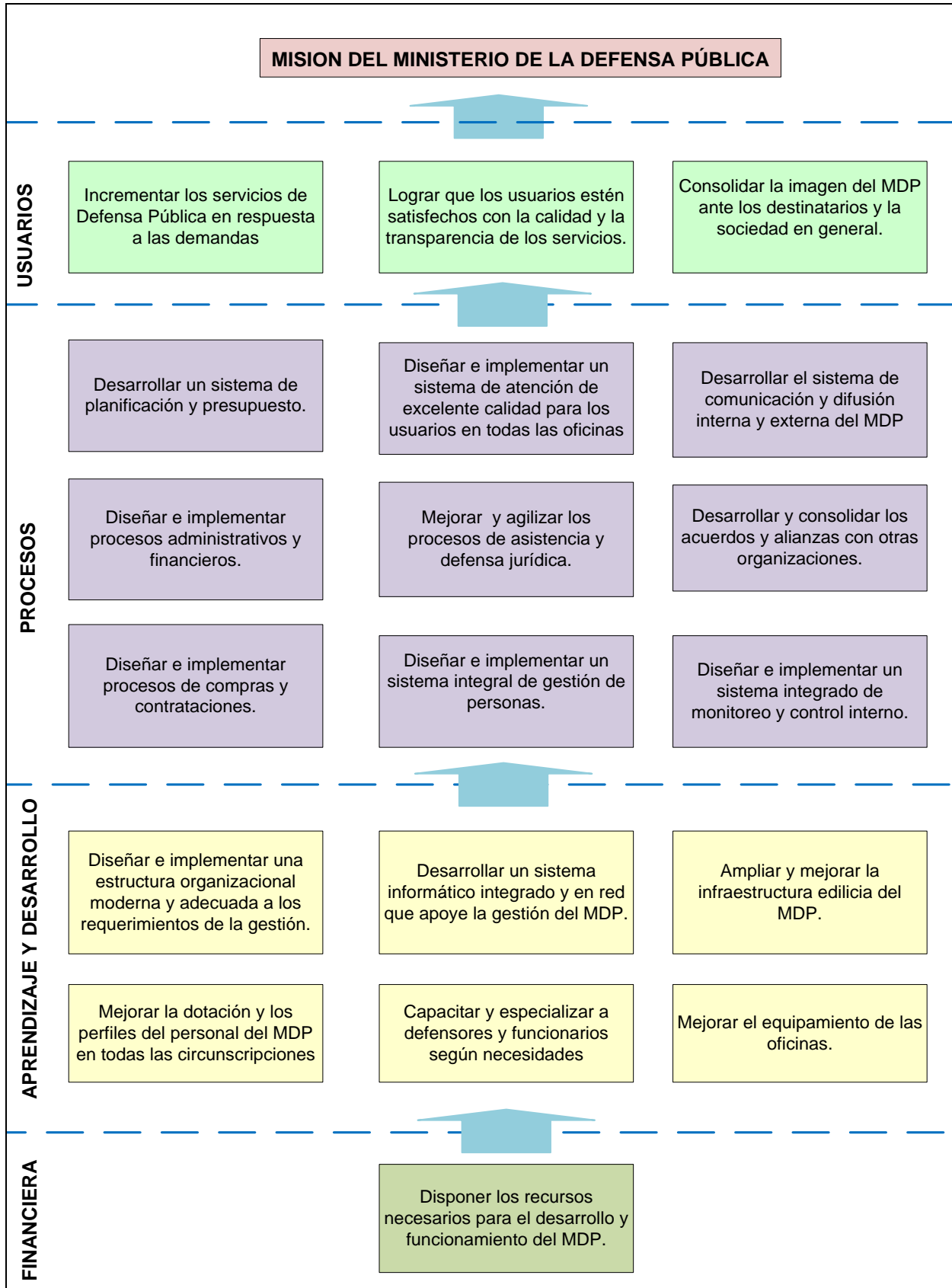
La expansión y la mejora de la calidad de los servicios requieren inversiones en infraestructura que deberán orientarse, en lo posible, a la construcción de locales propios en las distintas circunscripciones del país.

Los locales del Ministerio de la Defensa Pública deberán responder a criterios de visibilidad e imagen institucional, así como disponer de sitios adecuados para la espera y la atención al público, contemplando los principios de respeto y confidencialidad para el desarrollo de las actividades.

\*\*\*\*\*



### III. MAPA ESTRATEGICO PARA EL PERIODO 2012-2016



#### IV. CUADRO DE MANDO INTEGRAL

##### 1. PERSPECTIVA DE LOS USUARIOS

OBJETIVOS	INDICADORES	METAS
1.1 Incrementar los servicios de Defensa Pública en respuesta a las demandas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cantidad de usuarios asistidos, por fuero y circunscripción.</li> <li>• Cantidad de visitas realizadas a penitenciarías.</li> <li>• Cantidad de personas atendidas en oficinas de información.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 33.000 casos penales atendidos a fines del año 2012.</li> <li>• 40.000 casos atendidos en el área de niñez a fines del año 2012.</li> <li>• Defensorías en cada circunscripción del país, al menos una (1) por Juzgado para fines del año 2013.</li> <li>• Incremento de visitas a penitenciarías: 50% en el año 2013 y 100% en el 2015.</li> </ul>
1.2 Lograr que los usuarios estén satisfechos con la calidad y la transparencia de los servicios de la Defensa Pública.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción de los usuarios con los servicios de la Defensa pública</li> <li>• Satisfacción de los usuarios con la información y orientación recibidas en las oficinas del MDP.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incremento de la satisfacción de los usuarios, medido en encuestas realizadas a partir del año 2012 y según % definido oportunamente.</li> </ul>
1.3 Consolidar la imagen del MDP ante los destinatarios y la sociedad en general.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los usuarios así como otras instituciones y medios de comunicación, conocen y valoran positivamente el alcance y la calidad de los servicios que presta el MDP.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incremento del conocimiento de los usuarios y otros actores sobre el MDP, medido a través de encuestas realizadas en los años 2013 y 2014 y según % definido oportunamente</li> </ul>

**CORTE SUPREMA DE JUSTICIA**  
**PROGRAMA DE FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE JUSTICIA - CONVENIO BID 1723/OC-PR**  
**ELABORACION DEL PLAN ESTRATEGICO DEL MINISTERIO DE LA DEFENSA PÚBLICA**

**2. PERSPECTIVA INTERNA O DE LOS PROCESOS**

OBJETIVOS	INDICADORES	METAS	ACCIONES
<p>1.4 Desarrollar un sistema de planificación y presupuesto.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planes elaborados e implementados.</li> <li>• Presupuestos elaborados y aprobados.</li> <li>• Cumplimiento de metas de planes</li> <li>• Ejecución presupuestaria.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico 2012-2016 y Planes 2012 (POA, PAC) aprobados e iniciada su implementación en marzo de 2012.</li> <li>• Plan Estratégico institucional revisado y ajustado en forma anual.</li> <li>• Planes Operativos y de Contrataciones de los años siguientes elaborados en tiempo y forma, alineados al Plan Estratégico.</li> <li>• Presupuesto 2013 y años siguientes elaborados en forma adecuada para el funcionamiento de la nueva estructura y procesos del MDP.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Constitución de un equipo técnico que asista a la Defensora General en la elaboración y seguimiento de planes.</li> <li>• Sistematizar los procesos de planificación y establecer procedimientos básicos de articulación y validación.</li> </ul>
<p>1.5 Diseñar e implementar un sistema de atención de excelente calidad para los usuarios en todas las oficinas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de atención a usuarios diseñado, documentado e implementado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficina especializada y procedimientos de información y asesoramiento a usuarios, diseñados e implementados a fines de 2013.</li> <li>• Oficina y procedimientos de atención de reclamos y denuncias, diseñados e implementados a fines de 2013.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseñar e implementar un sistema de atención de excelente calidad para los usuarios en todas las oficinas</li> <li>• Diseñar e implementar una Oficina especializada para la atención de usuarios.</li> <li>• Diseñar e implementar encuestas de satisfacción periódicas a los usuarios.</li> <li>• Diseñar e implementar Mesa de entrada general y por fueros.</li> <li>• Diseñar e implementar oficina de reclamos y denuncias.</li> </ul>

**CORTE SUPREMA DE JUSTICIA**  
**PROGRAMA DE FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE JUSTICIA - CONVENIO BID 1723/OC-PR**  
**ELABORACION DEL PLAN ESTRATEGICO DEL MINISTERIO DE LA DEFENSA PÚBLICA**

OBJETIVOS	INDICADORES	METAS	ACCIONES
<p>1.6 Mejorar y agilizar los procesos de asistencia y defensa jurídica.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimientos ajustados, aprobados e implementados.</li> <li>• Cantidad de causas según estado de tramitación, por fuero, profesionales y circunscripción.</li> <li>• Plazos de tramitación de las causas, por fuero, profesionales, y circunscripción.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimientos implementados en un 100% a fines de 2012.</li> <li>• Servicio de Mediación desarrollado y en funcionamiento en el año 2014.</li> <li>• Procedimiento de asignación de causas aprobado e implementado en el año 2013.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar, ajustar y diseñar las funciones y atribuciones de los defensores y secretarios.</li> <li>• Aprobar manuales de procedimientos ajustados.</li> <li>• Capacitar y realizar seguimiento de implementación de manuales de procedimientos de defensores.</li> <li>• Programación de mayor cantidad de visitas a las penitenciarías.</li> <li>• Diseñar e implementar un Servicio de Mediación.</li> <li>• Diseñar e implementar un sistema de asignación de causas, con criterios y procedimientos aprobados.</li> </ul>
<p>1.7 Desarrollar el sistema de comunicación y difusión interna y externa del MDP.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan y procedimientos de comunicación y difusión elaborados e implementados.</li> <li>• Página web en funcionamiento.</li> <li>• Informes difundidos a la opinión pública.</li> <li>• Satisfacción de los miembros del MDP con la comunicación interna.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de comunicación interna diseñado en forma preliminar e iniciada su implementación en marzo de 2012.</li> <li>• Plan de Comunicación externa del MDP elaborado e iniciada su implementación en el segundo semestre de 2012.</li> <li>• Página web del MDP en funcionamiento a partir de junio de 2012 y se consolida a fines del año 2012.</li> <li>• Informes de gestión y rendición de cuentas del MDP publicados a partir de fines del año 2012.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseñar un sistema de comunicación interna.</li> <li>• Incorporar la utilización de tecnologías de información y comunicación para la comunicación con los defensores/as y la vinculación entre todos los equipos.</li> <li>• Elaborar un Plan de Comunicación externa del MDP definiendo destinatarios, contenido, medios y responsables.</li> <li>• Establecer funciones y diseñar procedimientos para el área de comunicaciones.</li> <li>• Desarrollar la página web del MDP.</li> <li>• Diseñar e implementar un modelo de informes de rendición de cuentas del MDP.</li> </ul>

**CORTE SUPREMA DE JUSTICIA**  
**PROGRAMA DE FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE JUSTICIA - CONVENIO BID 1723/OC-PR**  
**ELABORACION DEL PLAN ESTRATEGICO DEL MINISTERIO DE LA DEFENSA PÚBLICA**

OBJETIVOS	INDICADORES	METAS	ACCIONES
1.8 Desarrollar y consolidar los acuerdos y alianzas con otras organizaciones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organizaciones que participan o colaboran en proyectos o actividades del MDP.</li> <li>• Acuerdos formalizados con otras instituciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos realizados con instituciones prioritarias según la programación para el año 2012.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar organizaciones prioritarias con las que se debe actualizar y formalizar acuerdos.</li> <li>• Planificación e implementación de acciones de vinculación con organizaciones externas.</li> </ul>
1.9 Diseñar e implementar procesos administrativos y financieros	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimientos diseñados, aprobados e implementados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimientos implementados a partir de marzo de 2012.</li> <li>• Procedimientos implementados en un 100% y ajustados a fines de 2012.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño y documentación de procedimientos.</li> <li>• Capacitación de personal y seguimiento de implementación</li> </ul>
1.10 Diseñar e implementar procesos de compras y contrataciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimientos diseñados, aprobados e implementados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimientos implementados a partir de marzo de 2012.</li> <li>• Procedimientos implementados en un 100% y ajustados a fines de 2012.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño y documentación de procedimientos.</li> <li>• Capacitación de personal y seguimiento de implementación</li> </ul>
1.11 Diseñar e implementar un sistema integral de gestión de personas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de gestión y procedimientos diseñados e implementados.</li> <li>• Informes de evaluación y control de desempeño de personal.</li> <li>• Planes de capacitación y desarrollo de personal.</li> <li>• Plan de carrera diseñado y aprobado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema y procedimientos diseñados e implementados en un 100% para fines de 2012.</li> <li>• Plan de capacitación elaborado de acuerdo a necesidades a partir del segundo semestre de 2012.</li> <li>• Plan de carrera diseñado y aprobado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño y documentación de procedimientos.</li> <li>• Desarrollo de sistema de información sobre personal.</li> <li>• Capacitación de personal y seguimiento de implementación</li> </ul>

**CORTE SUPREMA DE JUSTICIA**  
**PROGRAMA DE FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE JUSTICIA - CONVENIO BID 1723/OC-PR**  
**ELABORACION DEL PLAN ESTRATEGICO DEL MINISTERIO DE LA DEFENSA PÚBLICA**

OBJETIVOS	INDICADORES	METAS	ACCIONES
1.12 Diseñar e implementar un sistema integrado de monitoreo y control interno.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sistema de monitoreo y control interno diseñado e implementado.</li> <li>Informes de monitoreo y control producidos.</li> <li>Ajustes o medidas adoptadas como resultado de controles realizados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Monitoreo y control de indicadores clave implementado a partir del segundo trimestre de 2012.</li> <li>Sistema de control interno y monitoreo elaborado conforme a las pautas del MECIP e implementado en su totalidad a fines del año 2013.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definición de indicadores clave de procesos y planes para seguimiento.</li> <li>Planificación y elaboración del diseño del sistema de control interno y monitoreo según MECIP.</li> <li>Capacitación interna para puesta en funcionamiento del sistema.</li> </ul>

**3. PERSPECTIVA DE APRENDIZAJE Y DESARROLLO**

OBJETIVOS	INDICADORES	METAS	ACCIONES
1.13 Diseñar e implementar una estructura organizacional moderna y adecuada a los requerimientos de la gestión y el nuevo marco jurídico institucional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estructura organizacional diseñada y documentada en un Manual de Organización y Funciones.</li> <li>Capacidad de las unidades para cumplir con sus metas y procesos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estructura organizacional implementada y ajustada de acuerdo al modelo de gestión institucional a fines del año 2013.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diseño del modelo de gestión y mapas de procesos de la institución.</li> <li>Diseño de unidades a cargo de los procesos: responsabilidades, funciones, cargos y perfiles de competencias requeridos.</li> <li>Contemplar unidades técnicas especializadas para atención al público y apoyo a la Defensa (asistentes sociales, psicólogos, etc.)</li> <li>Capacitación y asistencia para la implementación.</li> </ul>
1.14 Desarrollar un sistema informático integrado y en red que apoye la gestión del MDP.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sistema informático desarrollado y en funcionamiento.</li> <li>Equipos informáticos en funcionamiento.</li> <li>Información actualizada y disponible en bases de datos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicaciones requeridas para administración instaladas y en funcionamiento en el primer semestre de 2012.</li> <li>120 PC's adquiridas para junio de 2012.</li> <li>Sistema informático diseñado y concluido su desarrollo e implementación para fines del año 2013.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementar y poner en operación el sistema informático integrado con el Estado para la administración (SIPE, SICO, SIAF, SIG, SINARH)</li> <li>Diseño de la arquitectura del sistema informático (Hardware y Software).</li> <li>Diseño y desarrollo de software para los distintos procesos de la gestión institucional</li> <li>Planificar la compra de nuevos equipos informáticos.</li> </ul>

**CORTE SUPREMA DE JUSTICIA**  
**PROGRAMA DE FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE JUSTICIA - CONVENIO BID 1723/OC-PR**  
**ELABORACION DEL PLAN ESTRATEGICO DEL MINISTERIO DE LA DEFENSA PÚBLICA**

OBJETIVOS	INDICADORES	METAS	ACCIONES
1.15 Mejorar la dotación y los perfiles del personal del MDP en todas las circunscripciones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incremento de la cantidad de personal por posición, según sexo, nivel educativo, antigüedad, etc.</li> <li>• Nivel de desempeño del personal según evaluación de superiores.</li> <li>• Reubicaciones de personal según resultados de la evaluación de su perfil o desempeño.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 100% de incremento de defensores/as y funcionarios a fines del año 2012.</li> <li>• 100 funcionarios administrativos incorporados en el año 2013.</li> <li>• Evaluación del perfil y desempeño del 100% del personal para fines del año 2014, cumpliendo etapas programadas para el 2012 y 2013.</li> <li>• 100% del personal recategorizado y ubicado según su perfil y desempeño para fines del año 2013.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificar e implementar la ampliación de Defensorías en el interior del país, de acuerdo a las prioridades establecidas.</li> <li>• Planificar la incorporación o reubicación de personal según perfiles requeridos.</li> <li>• Implementar el acceso a cargos de funcionarios a través de selección por concurso.</li> </ul>
1.16 Capacitar y especializar a defensores y funcionarios según necesidades.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan y programas de capacitación diseñados de acuerdo a necesidades.</li> <li>• Defensores/as y funcionarios capacitados.</li> <li>• Mejoras del desempeño como resultado de la capacitación.</li> <li>• Satisfacción de usuarios de servicios de capacitación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planes de capacitación para mejora de desempeño elaborados en el año 2013 y 2014 según resultados de monitoreo y evaluación de personal.</li> <li>• 100% de funcionarios capacitados en nuevos procedimientos durante el año 2012 y 2013.</li> <li>• 100% de defensores/as capacitados según necesidades a fines de 2014.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar un diagnóstico de necesidades de capacitación según aspectos a mejorar de la gestión y nuevos procedimientos.</li> <li>• Elaborar Plan de Capacitación 2012-2013 según prioridades y disponibilidad presupuestaria.</li> </ul>
1.17 Ampliar y mejorar la infraestructura edilicia del MDP.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sedes construidas o refaccionadas.</li> <li>• Satisfacción del personal y de usuarios con las mejoras introducidas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sede propia construida en Asunción para fines del año 2014.</li> <li>• Inicio de construcción de otras sedes efectuado según plan elaborado para el período 2013 -2016.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualizar el diagnóstico sobre necesidades de infraestructura.</li> <li>• Planificar e implementar la construcción gradual y progresiva de sedes propias en Asunción y todo el país, según presupuestos aprobados.</li> <li>• Planificar refacciones y mejoras de las oficinas actuales según necesidades e realizar las obras de acuerdo a disponibilidad presupuestaria.</li> </ul>

**CORTE SUPREMA DE JUSTICIA**  
**PROGRAMA DE FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE JUSTICIA - CONVENIO BID 1723/OC-PR**  
**ELABORACION DEL PLAN ESTRATEGICO DEL MINISTERIO DE LA DEFENSA PÚBLICA**

OBJETIVOS	INDICADORES	METAS	ACCIONES
1.18 Mejorar el equipamiento de las oficinas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Muebles y equipos adquiridos según Plan de mejora.</li> <li>• Satisfacción del personal y usuarios con las mejoras introducidas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Mejora de equipamiento finalizado y cumplido a fines del año 2013.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualizar el diagnóstico sobre necesidades de equipamiento y mobiliario de oficinas.</li> <li>• Elaborar Plan de Mejora de equipamiento de oficinas según prioridades y disponibilidad presupuestaria.</li> </ul>

**4. PERSPECTIVA FINANCIERA**

OBJETIVOS	INDICADORES	METAS	ACCIONES
1.19 Disponer los recursos necesarios para el desarrollo y funcionamiento del MDP	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto anual aprobado adecuado para el desarrollo de los planes, procesos y servicios del MDP.</li> <li>• % de ejecución presupuestaria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Duplicación del presupuesto para el año 2013 (Gs. 240.000 millones)</li> <li>• Ejecución presupuestaria no menor al 90% a partir del año 2013.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lograr la aprobación de la modificación del Presupuesto incorporando la Dirección Administrativa y nuevos cargos.</li> <li>• Elaboración del presupuesto para el año 2013 que refleje la nueva estructura organizacional, los servicios ofrecidos y la tecnología requerida.</li> <li>• Instrumentar los mecanismos que aseguren la implementación ágil y efectiva de los procesos de contrataciones y adquisiciones a efectos de cumplir con el PAC.</li> </ul>



**CORTE SUPREMA DE JUSTICIA**  
**PROGRAMA DE FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE JUSTICIA - CONVENIO BID 1723/OC-PR**  
**ELABORACION DEL PLAN ESTRATEGICO DEL MINISTERIO DE LA DEFENSA PÚBLICA**

**V. PLAN GENERAL DE ACCIONES <sup>1</sup>**

EJE ESTRATEGICO	OBJETIVOS	PRINCIPALES ACCIONES	2012	2013	2014	2015	2016
<b>ATENCION A USUARIOS</b>	Incrementar los servicios de Defensa Pública en respuesta a las demandas.	Seguimiento del nombramiento de nuevos defensores/as	*		*		
	Agilizar y mejorar los servicios de atención a usuarios, asistencia jurídica y de defensa	Revisión, ajuste y aprobación de procedimientos de Defensoría.	*				
		Revisión y ajustes de organización, funciones y puestos de Defensorías (Defensores, Secretarios, Funcionarios jurisdic. y admin.)	*				
		Capacitación e implementación de la organización aprobada	*				
		Diseño, implementación y seguimiento del sistema de atención a los usuarios según necesidades y fueros (procedimientos y técnicas)		*	*		
		Diseño e implementación de oficina de atención a usuarios especializada por fueros (funciones, perfiles, personal requerido)		*			
		Diseño, implementación y seguimiento de procedimientos de atención de quejas y reclamos de los usuarios		*	*		
		Organización e implementación de Oficina de Quejas y Reclamos		*			
		Diseño e implementación de encuestas de satisfacción a los usuarios/as		*	*	*	*
		Diseño e implementación de procedimiento de asignación de causas		*			
		Diseñar e implementar un Servicio de Mediación.					*

<sup>1</sup> Este Plan de Acción corregido está sujeto a las modificaciones que se introduzcan en las revisiones semestrales y anuales que realice el Ministerio de la Defensa Pública durante el período 2012-2016.

**CORTE SUPREMA DE JUSTICIA**  
**PROGRAMA DE FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE JUSTICIA - CONVENIO BID 1723/OC-PR**  
**ELABORACION DEL PLAN ESTRATEGICO DEL MINISTERIO DE LA DEFENSA PÚBLICA**

EJE ESTRATEGICO	OBJETIVOS	PRINCIPALES ACCIONES	2012	2013	2014	2015	2016	
<b>ORGANIZACIÓN</b>	Adecuar la organización a los requerimientos de la gestión y el nuevo marco jurídico institucional	Elaboración de Reglamento Interno del MDP	*					
		Revisión y ajuste de funciones de las áreas existentes del MDP, conforme al Reglamento Interno y normas aplicables.	*					
		Diseñar e implementar Mesa de entrada general y por fueros.	*					
		Diseño de funciones y cargos de las nuevas áreas creadas o a crear del MDP, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno y el marco jurídico institucional	*					
		Elaboración de Manual de Organización y Funciones del Ministerio de Defensa Pública, con descripción de cargos y perfiles.	*					
		Difusión interna y capacitación para implementación del nuevo Manual.	*	*				
	Fortalecer los mecanismos de comunicación y control internos.	Diseñar e implementar un sistema de comunicación interna, integrando los distintos niveles jerárquicos y las unidades del MDP de Asunción y las circunscripciones del interior.			*	*		
		Definición de indicadores clave de procesos y planes para seguimiento de implementación.			*			
		Planificación del diseño del sistema de control interno y monitoreo según MECIP.			*			
		Revisión y diseño de políticas, directrices, planes, procesos, estructura organizacional y sistema de control interno según MECIP.			*	*	*	
Capacitación interna para implementación del MECIP.				*	*			
<b>ADMINISTRACION Y FINANZAS</b>	Lograr la aprobación de un presupuesto adecuado a las necesidades de la institución	Análisis del Presupuesto General de Gastos 2012	*					
		Realización de trámites para la obtención de los Recursos previstos en el Presupuesto FF30 y cambio a Fuente 10.	*					
		Elaboración de Reprogramaciones Presupuestarias y Ampliación Presupuestaria	*					
		Elaboración de Anteproyecto de Presupuesto 2013	*					

**CORTE SUPREMA DE JUSTICIA**  
**PROGRAMA DE FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE JUSTICIA - CONVENIO BID 1723/OC-PR**  
**ELABORACION DEL PLAN ESTRATEGICO DEL MINISTERIO DE LA DEFENSA PÚBLICA**

EJE ESTRATEGICO	OBJETIVOS	PRINCIPALES ACCIONES	2012	2013	2014	2015	2016
	Diseñar e implementar procedimientos de compras y contrataciones	Elaboración del Plan Anual de Adquisiciones	*				
		Diseño, implementación y estandarización de procesos y procedimientos de compras y licitaciones	*	*			
	Diseñar e implementar procesos y procedimientos administrativos y financiero	Elaborar Plan Financiero Institucional y presentar al Min. de Hacienda	*				
		Habilitación de cuentas en el Banco Nacional de Fomento	*				
		Documentar, Implementar y ajustar procedimiento de pagos de salarios a personal permanente y contratado	*				
		Elaboración de Reglamentos internos para pago de viáticos, horas extras y utilización de Caja Chica	*				
		Diseño e implementación de procesos de pago a proveedores	*				
Revisión, documentación e implementación de procedimientos de la DGAF y sus dependencias.	*	*					
<b>GESTION DE PERSONAS</b>	Mejorar la dotación de personal idóneo en todas las circunscripciones del país, considerando los perfiles para la asignación de los cargos	Identificación de necesidades de contratación o reubicación de personal para cubrir los requerimientos de las áreas.	*	*			
		Elaborar e implementar Plan de incorporación o reubicación de personal según necesidades y resultados de la evaluación de desempeño.	*	*	*		
	Implementar mecanismos de control y seguimiento del desempeño del personal.	Elaboración, análisis, ajuste y aprobación del Reglamento Disciplinario.	*				
		Difusión interna e implementación del Reglamento Disciplinario.	*				
		Adquisición e implementación de sistema de relojes marcadores de entradas y salidas de personal.	*				
		Implementación de sistema de control de asistencia	*				
		Migración, actualización y elaboración base de datos de funcionarios/as del MDP	*	*			
		Diseño e implementación de sistema informático de legajos de personal		*	*		
		Diseño e implementación de modalidad de atención de denuncias contra funcionarios.	*				
Organización, diseño de procedimientos e implementación de Comité Disciplinario.	*	*					

**CORTE SUPREMA DE JUSTICIA**  
**PROGRAMA DE FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE JUSTICIA - CONVENIO BID 1723/OC-PR**  
**ELABORACION DEL PLAN ESTRATEGICO DEL MINISTERIO DE LA DEFENSA PÚBLICA**

EJE ESTRATEGICO	OBJETIVOS	PRINCIPALES ACCIONES	2012	2013	2014	2015	2016
		Diseño e implementación de procedimientos de evaluación de desempeño del personal.		*	*		
	Mejorar la remuneración salarial y equipararla al personal de otros estamentos del área de Justicia.	Equiparación salarial de remuneraciones de Defensores según salarios de MP	*				
		Equiparación de salario del Secretario de DP - según funciones y perfil profesional - con el Asistente Fiscal.	*				
	Fortalecer y/o mejorar el desempeño a través de programas de capacitación y especialización.	Diseño de programa de inducción y capacitación institucional (normas, reglamentos internos, atención a usuarios)	*				
		Realización de talleres con defensores y funcionarios en Asunción e interior.	*				
		Identificación de necesidades de capacitación según resultados de evaluación de desempeño y planes de la institución.		*	*		
		Diseño e implementación de Programa de Capacitación Interna para defensores/as y funcionarios/as.		*	*	*	*
Consolidar e implementar la carrera del funcionariado del MDP.	Diseño e implementación de Plan de Carrera del MDP			*	*	*	
<b>VINCULACION CON EL CONTEXTO</b>	Consolidar la imagen del MDP ante los destinatarios y la sociedad en general.	Elaborar un Plan de Comunicación Externa del MDP definiendo destinatarios, contenido, medios y responsables.	*				
		Elaborar Manual Estratégico de Comunicación, contemplando los distintos usuarios y destinatarios internos y externos.	*				
		Diseñar e imprimir folletería institucional	*				
		Establecer funciones y diseñar procedimientos para el área de comunicaciones.	*				
		Desarrollo de página web del MDP.	*	*			
		Diseño de procedimientos de actualización y administración de la página web institucional.	*				

**CORTE SUPREMA DE JUSTICIA**  
**PROGRAMA DE FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE JUSTICIA - CONVENIO BID 1723/OC-PR**  
**ELABORACION DEL PLAN ESTRATEGICO DEL MINISTERIO DE LA DEFENSA PÚBLICA**

EJE ESTRATEGICO	OBJETIVOS	PRINCIPALES ACCIONES	2012	2013	2014	2015	2016
		Diseño e implementación de Intranet para sistema de comunicación interna	*	*			
	Desarrollar y consolidar los vínculos y alianzas con otras org. públicas y de la soc.civil.	Elaborar e implementar plan de vinculación con organizaciones externas (Ministerios, Gobernaciones, Municip., Universidades, ONG, Org. Internac., etc.).		*	*	*	
<b>SISTEMA DE INFORMACIÓN</b>	Contar con un sistema informático integrado y en red que brinde información y soporte tecnológico a la gestión del MDP.	Implementar y poner en operación aplicaciones informáticas integradas con el Estado (SIPE, SICO, SIAF, SIG, SINARH)	*				
		Diseño y desarrollo de software para procesos considerados prioritarios de la gestión institucional		*	*		
		Elaborar plan básico de equipamiento y compra de equipos informáticos básicos-	*				
		Determinar necesidades de aplicaciones y equipos de las distintas unidades y las especificaciones técnicas.		*			
		Diseñar e implementar Plan de Equipamiento Informático (software y hardware)					
<b>INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO</b>	Lograr que el Ministerio de la Defensa Pública tenga su propia sede en la capital y en el interior del país.	Compra de propiedades en Asunción y el interior	*	*	*		
		Elaboración de planos para construcción	*	*	*		
		Plan de construcciones	*	*	*		
		Alquiler de sedes de acuerdo a necesidades	*	*	*		
	Mejorar las condiciones de la infraestructura en Asunción y en el interior del país.	Identificación de necesidades de mejora de la infraestructura en Asunción y en el Interior del país.	*				
		Elaborar e implementar Plan de Mejora de Infraestructura		*	*	*	*
	Mejorar el mobiliario para el uso del público y del personal	Identificar necesidades de mobiliario y equipos de comunicación.	*	*			
		Compra de mobiliario y equipamiento de las oficinas según prioridades.	*	*	*	*	*