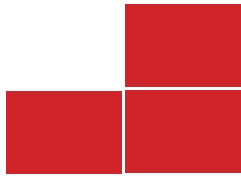


CAPÍTULO IX



TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

**Dirección de Comunicación
y Prensa**



DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN Y PRENSA

La Dirección de Comunicación y Prensa ha desarrollado sus objetivos y metas en base a políticas diseñadas sobre la promoción del acceso a la Justicia, el acceso a la información, la participación ciudadana, además de informar sobre las actividades institucionales.

Logros en materia de Gestión y producción

- ◆ Se realizó la cobertura 100% del plan operativo Caacupé 2009.
- ◆ Elaboración del material impreso “Nueva Sede”
- ◆ Elaboración del material impreso “Laboratorio Forense”.
- ◆ Elaboración del informe de gestión 2009.
- ◆ Procesamiento del informe de gestión 2009.
- ◆ Coberturas periodísticas en actos y eventos: 100% efectivizado.
- ◆ Se difundió el 90 % de las publicaciones y gacetillas emitidas.
- ◆ Materiales estadísticos elaborados.
- ◆ Elaboración de 8 materiales audiovisuales para los plasmas informativos.
- ◆ Elaboración de 7 materiales audiovisuales para promoción de Nueva Sede, Laboratorio, Socialización del Plan de Respuesta inmediata, Alta tecnología contra el crimen organizado, Trata de personas, Centro de Entrenamiento, Infraestructura, Data Center, Depósito Modelo de Evidencia y otros.
- ◆ Ciclo de charlas interactivas con fiscales adjuntos, agentes fiscales, en el marco del Plan de Respuesta Inmediata, implementado en Asunción.
- ◆ Cobertura y Folletería de la Conferencia de Socialización IberRed.
- ◆ Cobertura y folletería del Congreso Internacional “II Reunión de la Red Latinoamericana de Ministerios Público Ambiental”.
- ◆ Elaboración del folleto explicativo sobre el Plan de Respuesta Inmediata.
- ◆ Elaboración del tríptico “Remate de vehículos y bienes de consumo” y cobertura del evento.
- ◆ Alrededor de 32 materiales fueron editados y publicados por la Dirección de Comunicación y Prensa.
- ◆ Elaboración del material “Depósito Modelo de Evidencias”.
- ◆ Cobertura en la inauguración de la Fiscalía de San Antonio y la de Eusebio Ayala.
- ◆ Elaboración de la Memoria de la Fiscalía General del Estado 2009/2010.
- ◆ Elaboración de la Memoria de Gestión internacional.
- ◆ Elaboración del Atlas Criminológico.
- ◆ Elaboración del Anuario estadístico 2008.
- ◆ Elaboración del Anuario estadístico 2009.

Logros en materia de Transparencia, acceso a la información y participación ciudadana

- ◆ Uno de los mayores logros obtenidos por esta Dependencia es la evaluación positiva realizada por el Centro de Estudios Judiciales de las Américas que dio reconocimiento a la labor realizada en materia de acceso a la información judicial en el Ministerio Público, destacando el gran salto dado desde el año 2006 al 2009.
- ◆ Implementación del buzón de quejas y sugerencias en 42 sedes fiscales.
- ◆ Implementación de formularios para solicitud de acceso a informaciones y reclamos.
- ◆ Implementación 100% de la Unidad de Informaciones y Reclamos dependiente de esta Dirección, con su respectivo Manual de funciones, y la instalación de oficinas en 2 sedes para el efecto.
- ◆ Incorporación de la línea gratuita 0800 para consultas y reclamos.
- ◆ Rendición de Cuentas: Presentación pública del informe de gestión 2009.

- ◆ Cobertura y folletería del “Seminario Internacional de Trata de Personas”.
- ◆ Elaboración del compendio sobre “Trata de Personas”
- ◆ Elaboración del compendio sobre “Videoconferencia en el Ministerio Público”
- ◆ 92 charlas de plan Cátedra realizada a nivel país.
- ◆ Charla realizada en la Facultad de Periodismo de la Uninorte, sobre Comunicación y sociedad.
- ◆ Elaboración de la Campaña “Denuncie”, difundido en un medio de prensa escrita y difusión de materiales
- ◆ Implementación de Boletines internos para el Centro de Atención a Víctimas.
- ◆ Material impreso y audiovisual sobre “Trata de personas”.
- ◆ Elaboración y edición de nuevos números de la revista Fiscalía.Info.
- ◆ Elaboración del tríptico “Violencia contra la mujer”

SI NECESITÁS INFORMACIÓN LLAMÁ AL 0800-11-1000

- ¿Cómo y dónde denunciar?
- Si sos víctima, ¿a dónde podés acudir para ayuda psicológica?
- ¿A dónde acudir para asistencia médica en caso de abuso sexual?
- Direcciones y teléfonos de las sedes fiscales del país

LÍNEA GRATUITA DEL MINISTERIO PÚBLICO

Un operador atenderá tu consulta y te brindará información precisa

Horario de atención
Lunes a Viernes
De 07:00 a 14:00 horas

comunicaciones@ministeriopublico.gov.py
www.ministeriopublico.gov.py

- ◆ Material elaborado sobre “Abuso Sexual”
- ◆ Implementación de la nueva página web del Ministerio Público
- ◆ Implementación de la nueva página web del Centro de Atención a Víctimas
- ◆ Implementación de la nueva página web del Centro de Entrenamiento del Ministerio Público
- ◆ Proyecto para la página Web del Laboratorio Forense
- ◆ Dípticos informativos elaborados para el Centro de Entrenamiento, Laboratorio Forense, Medicina Legal Videoconferencia, CSIRT, Evidencia, Modernización.

Volanta promocional de la línea gratuita 0800 - 11 - 1000



- ◆ Material informativo sobre Delitos informáticos. Participación en la Feria del Libro 2010, en el Departamento de Caaguazú y charlas a colegios participantes.
- ◆ Trabajo interinstitucional en el barrio Tablada Nueva conjuntamente con otros organismos del Estado.
- ◆ Materiales audiovisuales para plasmas informativos sobre Cómo denunciar, Víctimas de violencia sexual, Trata de personas, Centro de Atención a Víctimas, línea gratuita 0800.
- ◆ Materiales publicados en un medio de prensa sobre el rol de la ciudadanía de denunciar, Violencia contra la mujer, Denunciar cualquier tipo de maltrato a menores; todos diseñados y elaborados por la Dirección.
- ◆ Campaña llevada a cabo "Digamos no a la violencia contra la mujer"
- ◆ Participación en la III Jornada de Modernización del Sistema Judicial organizado por el CIRD y el CEJ Difusión y Cobertura del Plan Transchaco Rally 2009 Difusión y cobertura del Plan Operativo Caacupe 2009.
- ◆ Campaña en prensa escrita, TV y radio "No entregues tu vida al crimen"
- ◆ Material informativo sobre la Oficina Forense
- ◆ Video promocional "Bloque 8"
- ◆ Tríptico sobre el Nuevo Centro de Entrenamiento
- ◆ Material "Tecnologías"
- ◆ Material Gestión del Talento Humano
- ◆ Material la ciencia al servicio de la investigación
- ◆ Atlas Criminológico
- ◆ Anuario estadístico
- ◆ Malla curricular
- ◆ Manual de Casación
- ◆ Elaboración de la Revista Arandu
- ◆ Fiscalía.Info No 6
- ◆ Resumen de Gestión del Quinquenio
- ◆ Diseño, y publicación del Manual de Funciones
- ◆ Material Nuevo depósito modelo de gestión
- ◆ Díptico sobre derechos étnicos y Medio Ambiente
- ◆ Material referencial impreso y audiovisual Recampi 2010
- ◆ Material "Propuesta para la Secretaría General Permanente de la Recampi"
- ◆ Elaboración del Resumen de Gestión Recursos Humanos.
- ◆ Elaboración del material "Pro-Justicia"



Sistemas de gestión implementados

En el marco de la implementación de tecnologías y modernización de procesos, se han integrado los siguientes sistemas:

- Sistema de Gestión SIGECO
- Sistema de Gestión de Medios, SICOM
- Sistema de Gestión de Quejas y Reclamos
- Sistema de Consultas
- Sistemas de gestión de acceso a la Información
- Subsistema de gestión de interrelación con la sociedad civil.
- Base de datos de estadísticas
- Sistema de comunicación en línea y comunicación interna
- Igualmente se consulta con otras áreas de interrelación,
- Sistema de gestión de Recursos Humanos
- Sistema de capacitación del Centro de Entrenamiento del Ministerio Público.
- Sistema de Estadísticas y Planificación
- Sistema de Información geográfica
- Sistema de Control de Gestión
- Sistema de Protección al Denunciante
- Sistema de Control de audiencias
- Sistema de Agenda interinstitucional
- Base de datos en Antisecuestro, Delitos económicos, de lucha contra el Narcotráfico y de Derechos Humanos.
- Sistema de la Unidad Operativa de Contrataciones
- Sistema de Auditoría General
- Sistemas administrativos-financieros, de patrimonios, de Centros Regionales y contabilidad para rendición de cuentas.
- Sistema de Administración de Evidencias
- Sistema de gestión de Secretaría General
- Sistema de Mesas de Entradas

Sistema de gestión de producción Plan operativo anual

La Dirección diseñó su Plan de Comunicación 2005 - 2010 su Plan Operativo Anual 2009, los cuales fueron ejecutados en un 100% y en un 90%, respectivamente. Previa a esta planificación se ha realizado una evaluación de la gestión de comunicación llevada a cabo anteriormente y se detectaron fortalezas y debilidades.

Se entendió la urgencia de reconstruir la imagen a nivel de opinión pública y diseñar una estrategia de comunicación externa. Por ello, se sigue trabajando por la comunicación a nivel interno, de modo que pueda fortalecerse el sentido de identidad y pertenencia, así como los valores que se instauran en el marco del Plan Estratégico 2005 - 2010 en la Institución.

En los indicadores de desempeño establecidos se alcanzó entre el 90% y el 100% de los objetivos trazados, se indican acciones realizadas en el marco de los ejes estratégicos de Sensibilidad, Gestión Eficiente y Transparencia.

Manual de funciones

De igual manera, se cuenta con un Manual de funciones de la Dirección, sobre la base de un nuevo delineamiento en la gestión con la prensa, más abierta y oportuna. Así también se trabajó sobre el Manual de funciones y procedimientos de la Oficina de informaciones y reclamos.



Tareas de divulgación y cobertura

En el marco de nuestras funciones se dio cobertura a casos sensibles para la sociedad. Se realizó la cobertura 100% de los eventos organizados por la institución como las reuniones internacionales, pasantías, finalización de cursos, firmas de convenios, el remate de bienes de consumo, cursos y encuentros interinstitucionales.

Se elaboran los boletines respectivos tanto a nivel interno como externo para la socialización de actividades institucionales, así como el boletín diario y gacetillas destinados a los medios de comunicación para su divulgación

Sistema de estadística y datos

Esta Dirección habilitó un área de estadística, y una base de datos sobre temas referentes a hechos de interés general como ser maltrato a menores, violencia intrafamiliar, invasiones de inmuebles, abigeato y otros.

Para ese fin trabaja conjuntamente con la Dirección de Planificación y el Departamento de Estadística.

Gestión con medios de comunicación

Se da continuidad a la tarea de apoyo a la labor fiscal y a los medios de comunicación. Se implementaron boletines internos y externos, con un nuevo criterio. Igualmente, se realiza la gestión para las entrevistas entre periodistas y el Fiscal General del Estado.

Reuniones interinstitucionales

Se participó de reuniones y encuentros con organizaciones civiles, gubernamentales e intergubernamentales como el Plan Umbral de lucha contra la corrupción y la implementación y socialización del Sistema de Protección a Denunciantes.



Presentación del plan de prevención contra la violencia en los estadios de fútbol

Oficina de Prensa de Ciudad del Este

La Oficina de Prensa ubicada en la sede fiscal de Ciudad del Este fue dotada de equipos informáticos, conexión de Internet y línea telefónica, a fin de agilizar la comunicación con fiscales y medios de comunicación. Todos los días se elabora un boletín con las informaciones referentes a las actuaciones de los agentes fiscales que cumplen funciones en el Alto Paraná. Es distribuido a los medios de la zona y además, se realiza cobertura de las actividades del Ministerio Público en dicho departamento y de las diligencias llevadas a cabo en las distintas investigaciones.

Planes y campañas interinstitucionales

A fin de cumplir con la tarea de apoyar la gestión fiscal y de servir de enlace con la sociedad, esta dependencia ha cooperado en la concreción de todas las planificaciones y campañas emprendidas por el Ministerio Público.

Plan de prevención contra la violencia en los estadios de fútbol

Con la coordinación de la Unidad de Prevención del Delito y Seguridad ciudadana, se colaboró en la cobertura y socialización de la campaña de concienciación, "Por la no violencia en los estadios deportivos", Ley 1866/02. Se apoyó la presentación, en diversos medios de comunicación, de remeras alusivas y calcomanías, así como los objetivos de la campaña mencionada.

Campaña institucional "Por la no violencia contra la mujer"

En marzo pasado se dio continuidad a la socialización interna y a nivel de medios de comunicación sobre la campaña por la "No violencia contra la mujer". El objetivo de la misma es concienciar sobre la importancia de denunciar todo tipo de violencia que se suscita contra la mujer. Por ello, se realizaron varias charlas a agentes fiscales y médicos forenses y se distribuyeron materiales alusivos al tema, informando sobre los tipos de violencia que se pueden denunciar y las penas estipuladas. Así también, fueron dadas las recomendaciones a fin de preservar las pruebas contra el agresor. En la oportunidad se distribuyeron materiales informativos, y se realizó una jornada de difusión con otras sedes del interior simultáneamente. Las jornadas se realizaron en ciudades como Concepción, Ciudad del Este, Encarnación, Coronel Oviedo, Villarrica y Asunción.

Plan Caacupé 2009

En diciembre pasado fue presentado el “Plan Caacupé 2009”, que se basó en la implementación de una estrategia de trabajo a cargo del Ministerio Público a fin de coadyuvar con las labores de la Policía Nacional en materia de prevención del delito.

El objetivo es brindar una respuesta rápida a las víctimas de algún hecho punible ocurrido durante el trayecto de los peregrinantes hasta la Basílica de Caacupé. Los agentes del Ministerio Público tomaron intervención en las diversas situaciones planteadas durante el mencionado acontecimiento, teniendo en cuenta la gran afluencia de personas que concurren cada año.

Plan de Respuesta Inmediata en casos de Muerte Violenta - Asunción y San Lorenzo

Desde el mes de junio de 2009 a octubre de ese año, la Dirección de Comunicación y Prensa participó de los talleres de Socialización de Estrategias para coordinar las tareas en la escena del crimen, dirigidas a agentes fiscales de Asunción. Durante el mencionado taller, la Dirección ha distribuido materiales informativos, y ha diseñado y elaborado el material audiovisual de difusión. Igualmente se socializaron los Protocolos de Comunicación con los agentes fiscales y funcionarios de apoyo técnico

Plan Umbral Fase II

Se proyectó con todas las áreas beneficiadas en el marco del Plan Umbral, a fin de informar internamente sobre el fortalecimiento llevado a cabo. Se dio a conocer los avances en la Inspectoría General, en la Unidad de Control de Gestión y se ha dado a difusión el nuevo sistema en línea instalado en esta Unidad.

Además, se socializó sobre el sistema de gestión de causas instalado en la Unidad de Delitos Económicos y Anticorrupción; asimismo con el Laboratorio Forense de Criminalística del Ministerio Público a fin de dar a conocer sobre las nuevas implementaciones en el marco de la investigación penal.

Por otra parte, se elaboró con la Dirección de Planificación, los proyectos que serán instaurados en el Plan Umbral Fase II.

Plan de Respuesta Inmediata en casos de Muerte Violenta - Departamento Central

Por otra parte, conjuntamente con el Centro de Entrenamiento del Ministerio Público y el Laboratorio Forense se realizó la socialización de las tareas interinstitucional entre el Ministerio Público y la Policía Nacional, en la escena del hecho. Esto atendiendo a la cobertura territorial desplegada por el Laboratorio Móvil en el departamento Central.

Los talleres de socialización contaron con la participación de la Dirección de Comunicación y Prensa y de la Abg. Patricia Doria. Estuvo destinado a agentes fiscales del área, efectivos de la Policía Nacional y médicos forenses que atienden en el Departamento Central.

Plan Interinstitucional TransChaco Rally 2009

En el mes de setiembre de 2009 se llevó a cabo el lanzamiento del plan interinstitucional “Transchaco Rally”, a través de los diferentes medios de comunicación. El mismo estuvo coordinado por los fiscales adjuntos Jorge Sosa, Patricio Gaona, Lourdes Samaniego y el agente fiscal Blas Imas.

En la oportunidad, se dieron a conocer todas las labores que serían desarrolladas por la institución en el marco de este certamen deportivo, a fin de precautelar la seguridad de las personas.

Plan Electoral 2010

En el mes de junio se dio inicio al Plan Electoral 2010, con la capacitación de 17 agentes fiscales electorales, y más de 100 fiscales penales. Durante las jornadas electorales de la ANR y del PLRA fue habilitado el Centro de Denuncias del Ministerio Público para delitos electorales, coordinado por la Dirección de Comunicación y Prensa, conjuntamente con las áreas de Planificación y Asesoría Jurídica.

Cobertura periodística

Seminario sobre la utilización de la Videoconferencia en el Ministerio Público

Con motivo de la VII Reunión Especializada de Ministerios Públicos del Mercosur, se hizo el Seminario internacional sobre la utilización de la videoconferencia en los actos investigativos. Cabe destacar que fue organizado por el Ministerio Público de Paraguay y se llevó cabo en el salón auditorio de la institución.

Se resalta que dentro de nuestro sistema judicial, la Fiscalía, es la primera institución que cuenta con esta tecnología.

Seminario sobre Delitos Cibernéticos

Este seminario estuvo coordinado por los fiscales adjuntos Jorge Sosa, Patricio Gaona, Lourdes Samaniego y el agente fiscal Blas Imas. En la oportunidad, se dieron a conocer todas las labores que serían desarrolladas por la institución en el marco de este certamen deportivo a fin de precautelar la seguridad de las personas.

Seminario IberRed

Presentación del Informe de Gestión 2009

En el mes de diciembre de 2009 se ha llevado a cabo la rendición de cuentas de la gestión 2009 de la Fiscalía General del Estado. El referido informe resaltó los logros y actividades desplegadas por los diferentes sectores tanto del área jurisdiccional como técnico y administrativo.

Plan Cátedra

Uno de los enfoques trabajados por la Dirección, entre sus labores de comunicación, constituye la labor cívica, la de instruir a los diferentes públicos sobre sus derechos, el valor de la justicia, el rol del Ministerio Público y del agente fiscal, sobre el sistema penal, y la responsabilidad de denunciar. Igualmente, se dan a conocer los diferentes servicios que brindan los sectores de apoyo técnico de la institución.

El objetivo principal es buscar escenarios de igualdad y pleno ejercicio de los derechos ciudadanos, por ello se entiende que comunicar también es instruir, hacer reflexionar y potenciar el rol de la sociedad civil; sus derechos, cómo ejercerlo, cómo realizar una denuncia, a dónde acudir. Este eje trazado se orienta a la construcción de una relación de confianza de la ciudadanía con el sistema de justicia.

El plan se desarrolla en un marco de charlas y debates desarrollado como una jornada - taller, de carácter didáctico y donde se da plena participación a las consultas formuladas.

Charlas didácticas sobre servicios del Ministerio Público

En el marco del Plan Cátedra, la Dirección de Comunicación y Prensa ha llevado a cabo jornadas de socialización sobre áreas del Ministerio Público que ofrecen algún servicio para la ciudadanía.



Durante la presentación del Plan Interinstitucional TransChaco Rally 2009



Charla realizada en San Pedro, en el marco del Plan Cátedra

Delitos Económicos: Realizada en febrero de 2009, en la Universidad Autónoma con un total de 52 participantes.

Derecho Ambiental: Realizada en la Facultad de Derecho de la UNA, en marzo de 2009. Total participantes: 560

Trata de personas: Jornada realizada en la Facultad de Derecho de la Universidad Nacional de Asunción, el día 6 de marzo de 2009. Total participantes: 171

Atención a Víctimas de un hecho punible: Charla llevada a cabo en la Cooperativa Universitaria, sede Concepción. Total participantes: 71

Medicina Forense: Charla llevada a cabo en la Facultad de Derecho de la Universidad Nacional de Asunción, el día 6 de marzo de 2009. Total participantes: 560

Delitos Económicos: UNE Universidad Nacional del Este. Total participantes: 172

Derecho Ambiental: Charla llevada a cabo en la UTIC, sede J. Eulogio Estigarribia.

Total participantes: 102

Delitos Cibernéticos: Charla llevada a cabo en la ciudad de Villarica, Coop. Universitaria, en mayo de 2009. Total participantes:

Delitos Económicos: Charla llevada a cabo en la ciudad de Capitán Bado. Total participantes: 70

Centro de Atención a Víctimas, en el marco del Congreso sobre Abuso Sexual, llevado a cabo en el mes de abril de 2009. Total participantes: 171

Derecho Ambiental: Charla llevada a cabo en la Facultad de Derecho de la Universidad Nacional de Asunción, el día 6 de marzo de 2009. Total participantes: 236

Comunicación y Sociedad: Uninorte, Facultad de Periodismo

Total participantes: 236

Centro de Atención a Víctimas: Uninorte, Facultad de Periodismo
Total participantes: 230

Narcotráfico: Uninorte, Facultad de Periodismo -
Total participantes: 83

Extradición Penal: Uninorte

Total participantes: 40

Laboratorio Forense: Facultad de Derecho, UNA -
Total participantes: 153

Página web

El Estado y las instituciones deben garantizar reglas claras y confiables y asegurar el ejercicio transparente de la función pública, de tal modo que la sociedad pueda conocer y evaluar la gestión de sus representantes y el desempeño de los servidores.

A ese respecto, las tecnologías de la información y la comunicación se constituyen en fuente y acumulación de datos en todos los sectores y niveles. Por tanto, son herramientas muy potentes, capaces de sintetizar las líneas principales y las tendencias, con el objetivo de interpretarlas y analizarlas. Este proceso implica una verdadera transformación cultural en la concepción y práctica del servicio público. Exige divulgar y

arraigar en toda la población el derecho de acceso a la información y promover efectivamente su ejercicio.

Con este convencimiento se diseñó la imagen y el contenido de la página web del Ministerio Público, de modo que sea más accesible, más completa en cuanto a información y amigable para su navegación, que la ciudadanía pueda contar con una herramienta de consulta y tenga donde acudir cuando necesite información. La misma está a cargo de la Dirección de Comunicación y Prensa y fue desarrollada por la Dirección de Informática. Igualmente, se realizaron modificaciones al sistema de comunicación, a fin de agilizar la actualización de datos de la página web.

Formulario de denuncias, consultas, reclamos y solicitudes de documentos públicos

En la página web del Ministerio Público, el ciudadano puede acceder a los diferentes formularios. Por ejemplo, el formato para realizar denuncias de hechos punibles, que son presentados en Mesa de Entrada. Además, se dispone de un formulario de consultas, o reclamos que puede ser reenviado al correo electrónico de la Dirección de Comunicación a fin de evacuar las consultas requeridas o canalizar alguna queja o reclamo hecho por el usuario; o solicitud de documento público.

Denuncias de hechos de corrupción vía web

Desde el año 2006 se ha implementado a la gestión del área de Inspectoría General y de Inecip, el sistema de Protección al denunciante. Actualmente se puede realizar una denuncia de un hecho de corrupción por medio de la página web, en el enlace: realizar denuncia. La innovación consiste en la protección de la identidad del denunciante, lo cual constituye así un mecanismo más de denuncias de hechos punibles.

Unidad de transparencia

Por resolución de la Fiscalía General se creó la Unidad de Transparencia. La Dirección de Comunicación y Prensa forma parte de dicha Unidad, la cual busca promover la transparencia de los actos de gestión así como la participación ciudadana. En ese aspecto, mediante la página web, se puso a disposición de la ciudadanía toda la información, planes y acciones desplegadas. En ella se pueden ver, las actividades realizadas y las evaluaciones, con la coordinación de la fiscal adjunta Soledad Machuca.

Página Web del Centro de Entrenamiento

El Centro de Entrenamiento del Ministerio Público

Página Web del Laboratorio Forense

Desde el 2008 ha entrado a regir las funciones del Laboratorio Forense del Ministerio Público, por ello dentro del Plan de Comunicación institucional se ha habilitado la página web del mismo a fin de brindar todo tipo de datos sobre su funcionamiento y actividades. La página web, diseñada por el área de Comunicación y Prensa, fue desarrollada por la Dirección de Informática.

Página Web del Centro de Atención a Víctimas

El Centro de Atención a Víctimas cuenta desde el 2009 con una página web diseñada por la Dirección de Comunicación y Prensa. En la misma se pueden obtener informaciones sobre el tipo de atención que se brinda, las áreas de trabajo, la cobertura a nivel territorial, forma de acceder al servicio y otros datos de interés general. La página web, fue desarrollada por la Dirección de Informática.

Sistema de gestión acceso a la información

la Dirección de Comunicación y Prensa además de sus labores en producción y gestión de información ha sentado su Política de Comunicación con enfoque de acceso ciudadano al sector justicia. Este nuevo enfoque implica la puesta en práctica de una serie de políticas institucionales, mecanismos, y sistemas adoptados así como la habilitación de niveles de participación ciudadana en el plano de la iniciativa e incluso el control a través de dichas políticas.

Estos mecanismos y niveles buscan entre otros objetivos la inclusión en cuanto al ejercicio efectivo de los derechos por parte de la ciudadanía, con énfasis en aquellos sectores de exclusión social y de vulnerabilidad como son los niños y niñas adolescentes, mujeres víctimas de cualquier tipo de violencia, adultos mayores, pueblos indígenas, personas con discapacidad, al igual que la víctima de un hecho punible. Se busca propiciar una mayor participación y la construcción gradual de una relación de confianza entre la ciudadanía y la institución mediante un sistema abierto a las necesidades de la sociedad en general.

Logros en materia de acceso a la información

Como se mencionó al inicio del Capítulo, uno de los mayores logros obtenidos por esta dependencia es la evaluación positiva realizada por el Centro de Estudios Judiciales de las Américas que hizo un

reconocimiento a la labor realizada en materia de acceso a la información judicial en el Ministerio Público y destacó el gran salto dado desde el año 2006 al 2009.

Formulario de denuncias, consultas, reclamos y solicitudes de documentos

En la página web del Ministerio Público, el ciudadano puede acceder a los diferentes formularios. Por ejemplo, el formato para realizar denuncias de hechos punibles, que son presentados en Mesa de Entrada. Además, se dispone de un formulario de consultas, o reclamos que puede ser reenviado al correo electrónico de la Dirección de Comunicación a fin de evacuar las consultas requeridas o canalizar alguna queja o reclamo hecho por el usuario; o solicitud de documento público.

Oficina de Informaciones y Reclamos

La instalación de esta unidad servirá y garantizará el pleno ejercicio del derecho de acceso a la información, a través de ella se podrán gestionar las solicitudes de información requeridas por la ciudadanía en general. Por sobre todo, se busca la promoción de una cultura de transparencia administrativa y de gestión.

Esta oficina brinda asistencia y orientación, siempre desde el enfoque ciudadano, por lo que también tienen competencia para recibir las quejas, reclamos y sugerencias. Estos son procesados y elevados al ámbito respectivo, con seguimiento por parte de esta oficina. La misma fue aprobada por resolución al igual que el Manual de funciones, que es el aval de las acciones realizadas por dicha unidad.

Formularios implementados

Se aplicó un formulario de consultas, quejas y reclamos, a fin de que los ciudadanos puedan manifestar sus inquietudes con respecto a la atención recibida por parte de los fiscales y funcionarios. Se puede obtener en forma personal o a través de la página web: www.ministeriopublico.gov.py

Fue implementado un formulario de solicitud de acceso a documentos públicos, el cual está disponible en Mesa de Entrada y en la página web.

Encuesta Atención en Mesa de Entrada

El destinatario del servicio del Ministerio Público es el usuario, es decir, quien acude a la Mesa de Entrada a fin de formular su denuncia y buscando una solución

a un conflicto. A los fines de esta investigación, tal caracterización se hace en sentido amplio, incluyendo a todos los que se acercan y son atendidos por funcionarios de dicha dependencia.

Por tanto, en el concepto de usuario se incluye a las partes de un conflicto penal, víctima e imputado, sus abogados, testigos, peritos y cualquiera que pretenda ser atendido en una mesa de entrada o asistido por un agente fiscal.

La atención al público, por su parte, es un rubro poco trabajado en el ámbito judicial. La satisfacción por la atención recibida es considerada irrelevante por algunos. Sin embargo, desde la Dirección de Comunicación y Prensa nos hemos abocado a recoger las inquietudes e insatisfacciones que pudiesen presentarse.

El objetivo propuesto en esta investigación es relevar el nivel de atención que recibe el público que se acerca a la Mesa de Entrada, realizando una encuesta. Para ello, en el presente año se realizó un trabajo de campo constatando la atención al público en 23 sedes fiscales de Asunción y el departamento Central.

Denuncia ciudadana a través de los buzones de quejas y sugerencias

- Esta iniciativa tiene como finalidad lograr mayor acercamiento con la sociedad, buscando involucrar a los ciudadanos en la vigilancia de la actividad institucional y de sus funcionarios.

El programa de acercamiento de la Fiscalía, a través de la instalación de buzones de quejas y llenado de formatos de sugerencias, tiene como objetivo fundamental que la atención que reciba la ciudadanía en general sea de calidad, permitiéndonos conocer de manera veraz el sentir de la población. Con ello se promueve también la cultura de la denuncia y el reclamo de los derechos.

Constituye un mecanismo por el cual se busca ganar la confianza de los ciudadanos que han sido víctimas de algún atropello, vejación, extorsión o falta de atención por algún funcionario público; solamente deberán completar los formularios puestos en cada sede fiscal. Dicho formulario también obra en la página web del Ministerio Público.

Línea gratuita 0800

Desde el mes de setiembre de 2009, se ha instalado la línea gratuita 0800-111-000 que está disponible para la recepción de todo tipo de consultas y de reclamos que el usuario quiera realizar.

Cuenta con una base de datos y sistema así como un Manual de procedimiento establecido. Las personas que están a cargo de esta área fueron capacitadas para el efecto.

Rendición de Cuentas

Una de las principales tareas realizadas por la Dirección consiste en la instauración de sistemas para rendición de cuentas: Memorias (en el mes de setiembre) e Informe de gestión (en el mes de diciembre). Estos se dan a conocer en acto público tanto en el mes de setiembre como de diciembre al cierre del año fiscal. Todas las áreas y sectores proporcionan los datos necesarios y solicitados para el efecto.

Participación en la Feria del libro de Caaguazú

En el marco de enlace con la sociedad, la Dirección de Comunicación y Prensa ha presentado un stand en la Feria del Libro en la ciudad de Coronel Oviedo, en la ciudad de Caaguazú, exponiendo materiales informativos y realizando charlas a estudiantes de la zona.

Campaña de sensibilización "DENUNCIÁ"

En el mes de marzo se ha llevado a cabo la campaña informativa "Denunciá", cuyo objetivo era concienciar sobre la responsabilidad de denunciar todo tipo de hecho punible, en especial aquellos que tienen que ver con sectores vulnerables como mujeres y niños. Se realizaron distribución de materiales informativos, conjuntamente con otras sedes fiscales del interior del país. Esta campaña es realizada anualmente, desde el 2006.

Seminario "Trata de Personas" y Congreso sobre Abuso Sexual

En el mes de abril, se llevó a cabo el Seminario internacional sobre Trata de Personas en el salón auditorio del Ministerio Público. Estuvo organizado por la Unidad Especializada de Trata de Personas con apoyo de la embajada de Francia. En la oportunidad,



se hizo cobertura al evento, se elaboraron todos los materiales necesarios y se realizó un compendio sobre los temas abordados en la oportunidad.

Igualmente, en el mes de mayo, se hizo una coorganización con la Consultora Mirror para la Conferencia sobre Abuso sexual, el cual estuvo dirigido al público en general, sin costo alguno y se desarrolló en el salón auditorio de la Universidad Católica.

Boletín "Centro de Atención a Víctimas"

A fin de que la ciudadanía conozca sobre sus derechos como víctimas, además de los servicios que el Ministerio Público realiza en cuanto a contención psicológica, se elabora el boletín del Centro de Atención a Víctima en forma bimensual. El mismo es distribuido a nivel interno y externo.

Revista Fiscalía. Info

Desde el año 2008, la Dirección de Comunicación y Prensa elabora su revista trimestral Fiscalía.Info, el cual es de acceso libre y gratuito. Se encaran contenidos sociales, aquellos que caen en el ámbito penal, temas de interés general y se dan a conocer la gestión y actividades de todos los componentes del Ministerio Público.

Material Informativo, "Pro- Justicia"

En el marco del Programa Umbral, la Dirección de Comunicación y Prensa ha editado y publicado el material referencial "Pro Justicia", a fin de dar a conocer todas las acciones emprendidas en el marco de este plan. El fortalecimiento de las estructuras de control de gestión, así como el laboratorio forense, las unidades especializadas de Delitos Económicos y de Marcas son algunas de las noticias dadas a conocer a través de este suplemento.

MATERIALES ELABORADOS

Materiales impresos

Dentro de las labores desplegadas por esta dependencia, está la socialización de las acciones realizadas en el marco de la gestión fiscal. Además, concienciar sobre la responsabilidad de cooperar para el esclarecimiento de los hechos punibles, en ese sentido se han publicado varios materiales informativos y trípticos sobre las funciones de diversas áreas y sectores del Ministerio Público.

BOLETINES

- Boletín Interno
- Boletín Diario
- Boletín de Monitoreo de Medios
- Boletín del Centro de Atención a Víctimas

TRÍPTICOS

- Trípticos para campaña "Denunciá"
- Trípticos para el Centro de Asistencias a Víctimas
- Trípticos referentes a la legislación ambiental
- Trípticos sobre la gestión de la Dirección de Asuntos Internacionales
- Tríptico para el Plan Operativo Caacupé 2008
- Tríptico para el Plan Operativo Caacupé 2009
- Tríptico para el Plan Operativo Transchaco Rally 2008 y 2009

Dípticos

- Nueva Sede
- Laboratorio Forense
- Trata de Personas
- Video Conferencia
- Nueva Mesa de Entrada en Emergencias Médica
- Videoconferencia
- Data Center
- Csirt – Py (Equipo de respuesta inmediata en casos de ataques informáticos)



- Centro de Entrenamiento
- Medicina Forense
- Nuevo Depósito Modelo
- Línea gratuita 0800
- Protección al denunciante
- Díptico Plan Electoral

Materiales informativos

- "Taller de coordinación en la escena del crimen"
- Alta tecnología contra el crimen transnacional
- Compendio sobre "Trata de Personas"
- Compendio sobre Videoconferencia
- Folletera de la Reunión Preparatoria del Mercosur
- Folletera de la Reunión Especializada del Mercosur
- Material informativo sobre Delitos Informáticos
- Material informativo "Modernización"
- Material informativo "Remate de bienes"

Memorias

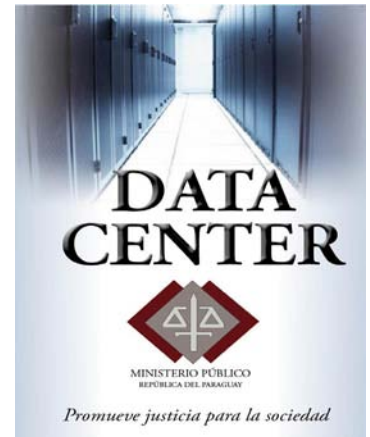
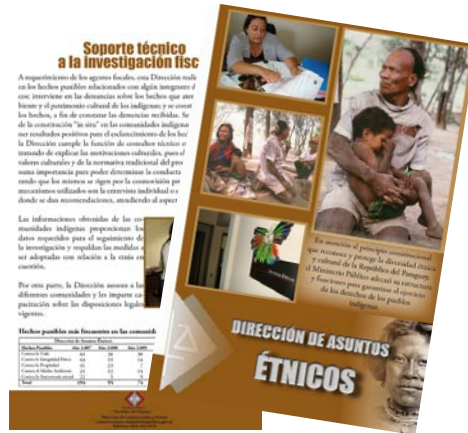
- Memoria Anual (septiembre 2006)
- Memoria Anual (septiembre 2007)
- Memoria Anual (septiembre 2008)
- Resumen ejecutivo de gestión (septiembre 2007)
- Memoria Anual (septiembre 2009)
- Memoria de la gestión internacional 2010

Informe de gestión

- Informe de gestión (diciembre 2005)
- Informe de gestión (diciembre 2006)
- Informe de gestión (diciembre 2007)
- Informe de gestión (diciembre 2008)
- Informe de gestión (diciembre 2009)
- Resumen de gestión del quinquenio

Materiales referentes al área estratégica

- Plan Estratégico
- Ministerio Público, la institución
- Reorganización de las competencias territoriales
- Diseño y publicación del anuario estadístico 2006
- Diseño y publicación del anuario estadístico 2007



- Diseño y publicación del anuario estadístico 2008 y 2009
- Diseño y publicación de la memoria de gestión de la Dirección de Recursos Humanos
- Diseño y publicación del suplemento "Pro Justicia"
- Diseño y publicación de la memoria "Centro de Entrenamiento del Ministerio Público"
- Manual de Funciones (Sector jurisdiccional y administrativo)
- Cartilla de presentación español, inglés del Centro de Entrenamiento
- "Nuevo Data Center: información y tecnología"

Otras publicaciones

- Manual de Casación
- Diseño y publicación de la revista "Arandu"
- Elaboración y publicación de la revista "Fiscalía. Info"
- Apoyo técnico del Ministerio Público

Materiales audiovisuales

- Cómo denunciar un hecho punible
- Qué hacer en caso de ser víctima de un delito
- Servicios del Centro de Atención a Víctimas
- Denunciá la violencia contra la mujer
- Material audiovisual "Trata de Personas"
- Material audiovisual "Nueva Sede: el proyecto"
- Material audiovisual "Laboratorio Forense: la obra"
- Línea gratuita 0800
- Material audiovisual "Data Center"
- Material audiovisual "Centro de Entrenamiento"
- Material audiovisual "Nueva Sede, la finalización"
- Material audiovisual "Laboratorio Forense, tareas de coordinación en la escena del crimen"
- Material audiovisual "Alta tecnología contra el crimen transnacional"
- Material audiovisual, "Trata de Personas"
- Material audiovisual "Nuevo depósito Modelo de Evidencias"

