

Diseño del Programa de Servicio de Atención al Ciudadano (SAC)

País: Bolivia

Efecto UNDAF: Capacidades institucionales fortalecidas para el ejercicio efectivo de los derechos humanos y para eliminar toda forma de corrupción

Efecto CP: Capacidades institucionales en el ejercicio efectivo de los derechos humanos incrementadas con la incorporación de las dimensiones de equidad de género e interculturalidad

Agencia de Implementación: Ministerio de Transparencia y Lucha contra la Corrupción

Partes Responsables: Ministerio de Transparencia y Lucha contra la Corrupción y PNUD

El Proyecto "Diseño del Programa de Servicio de Atención al Ciudadano SAC", que será implementado por el Ministerio de Transparencia y Lucha contra la Corrupción, tiene como principales resultados el diseño de un programa nacional de SAC, la propuesta de una estructura organizativa para el proceso de implementación, y la implementación de una fase piloto del programa. Esta iniciativa estará basada en las experiencias de SAC de Brasil y Colombia.

Periodo del Programa:	
Atlas Award ID:	2009 -2010
Fecha de Inicio:	08/2009
Fecha de Finalización:	08/2010
Fecha del Acta de CAP	07/05/2009

Presupuesto:	
Total de Recursos Requeridos	91.368,86 \$us
Total de Recursos Comprometidos:	_____
• Costos Compartidos del Programa	

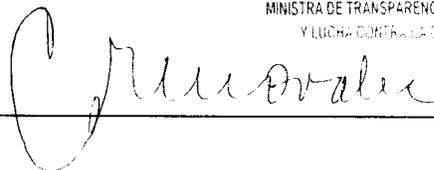
Aprobado por la Agencia de Implementación:



Dra. Nardi Suño Iturry
MINISTRA DE TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL
Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

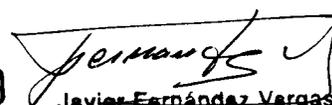
Cielo Morales
Representante Residente Adjunto
del PNUD

Aprobado por el PNUD:



Aprobado por el Gobierno

07 SEP 2009



Javier Fernández Vergas
VICEMINISTRO DE INVERSIÓN PÚBLICA
Y FINANCIAMIENTO EXTERNO
Ministerio de Planificación del Desarrollo

I. ANÁLISIS Y JUSTIFICACIÓN

El Estado boliviano ha iniciado un proceso de cambio, que se lo ha denominado *Para Vivir Bien*. Este proceso se enmarca en una visión de país digno, democrático, soberano y productivo, visión que se encuentra plasmada en la nueva Constitución Política del Estado, el Plan Nacional de Desarrollo y la política nacional de transparencia y lucha contra la corrupción.

Para la construcción de esta Bolivia digna, se estableció ampliar el marco normativo de transparencia y lucha contra la corrupción de tal manera a fortalecer la prevención, el control social y la sanción de la corrupción en el ámbito público y privado, con normas específicas que mejoren las normas vigentes en el país, regulando la conducta y los actos de los servidores públicos.

La nueva Constitución Política del Estado, norma suprema del Estado Plurinacional, establece preceptos concernientes a la transparencia en la gestión pública que es tomada como uno de los valores fundamentales del nuevo Estado, valor que debe ser transversal a toda la organización y funcionamiento de las instituciones públicas. Asimismo, la lucha contra la corrupción ha tomado una dinámica diferente, puesto que la carta magna ha constitucionalizado la imprescriptibilidad de los hechos de corrupción, superando la tensión existente entre impunidad y normativa .

Se ha considerado que una forma eficaz de prevenir la comisión de actos de corrupción es mediante la participación ciudadana, la cual debe constituirse en un control social permanente en el manejo de los órganos estatales. Este control debe ser responsable y consecuente, y para ello debe ser informado. En ese sentido la nueva constitución contempla como derecho fundamental el acceso a la información pública, con lo que se pretende cambiar la mentalidad de los servidores públicos, recuperando de esta forma la credibilidad en el servicio público. Los funcionarios públicos deberán desarrollar su servicio con ética, y en coordinación constante con los actores sociales, haciéndolos partícipes y corresponsables de los logros y dificultades en la consecución de objetivos comunes. De esta manera se ha constitucionalizado la rendición de cuentas, que no sólo será concretada en la reelección o revocatoria de autoridades, la cual sólo se da cada cierto periodo de tiempo y para una posible reelección, sino que la rendición de cuentas será en el día a día, en todos los niveles de gobierno (nacional, departamental, municipal y autónomo).

En esta nueva forma de manejo estatal, la organización institucional del nuevo Estado plurinacional demanda un cambio de los patrones culturales que se encuentran en la mentalidad y en el comportamiento de las personas. La estructura y funciones del órgano ejecutivo deben sin duda responder a éstas expectativas sociales, bajo los principios de solidaridad, complementariedad, reciprocidad, inclusión, dignidad, equidad e igualdad de oportunidades.

Parte de este *Para Vivir Bien* debe estar enfatizado en una gestión pública eficiente y transparente que garantice a participación activa de los ciudadanos e incorpore el control social¹. La nueva visión de Estado debe generar mayor participación de la sociedad en la gestión pública, en el marco de un poder democrático integrado donde exista la corresponsabilidad en la implementación y desarrollo de todas las políticas públicas.

¹ Política nacional de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción, Viceministerio de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción, 2007.

El Estado en la Sociedad.- Uno de los conceptos fundamentales aún no resuelto es la interacción del Estado con la sociedad y cómo el Estado genera ciudadanía. Si bien la legislación ha generado espacios democráticos, las prácticas estatales no conviven con la sociedad y el ejercicio de los derechos sigue siendo una agenda pendiente. Las dinámicas sociales introducen nuevos imaginarios respecto de la generación de ciudadanía. Los sujetos en suma se conciben como miembros de la comunidad política y condicionan los procesos de formación de instituciones públicas, demandando de éstas un mínimo nivel de satisfacción.

Necesidades sociales.- Con una población indígena originaria que representa cerca del 60% de total de la población nacional y con el ingreso constante de inmigrantes a áreas peri urbanas de las grandes capitales, los altos niveles de desigualdad de acceso a derechos reflejan la falta de ejercicio pleno de la ciudadanía. Los derechos fundamentales son vulnerados a diario por la falta de acceso a servicios básicos y por el hecho que una proporción importante de la población indígena no cuenta con cedula de identidad o certificado de nacimiento.

Factores de tiempo, distancia y costos entre otros hacen que los ciudadanos no puedan obtener estos documentos fundamentales que hacen a la vida ciudadana. Es de conocimiento público que una de las barreras al ejercicio de los derechos humanos es la falta de documentación básica como el certificado de nacimiento y en consecuencia el carnet de identidad.

Con la falta de estos documentos, las personas se ven impedidas de acceder a la educación, al seguro de salud, a la propiedad de la tierra, y a los créditos, perpetuándose de esta manera la pobreza y la exclusión. Las causas para esta limitación del ejercicio de los derechos humanos son varias, una de ellas siendo la corrupción que se pasea libremente en las instituciones a cargo de estos trámites que son generalmente lentos y engorrosos.

Para lograr la transparencia en el acceso a documentación básica de identificación y otros servicios de derecho, se requiere de una gestión pública eficiente, en la cual sus servidores practican de manera continua la eficiencia y la transparencia como mecanismos básicos de trabajo, afectando positivamente al tiempo, costo y calidad de estos servicios.

En ese sentido, países como México, Colombia, Brasil (ANEXO 1) y otros han desarrollado mecanismos para generar una gestión pública adecuada, de manera que la ciudadanía acceda progresivamente a un mayor número de servicios en tiempos reducidos y costos justos, rompiendo con los mecanismos pesados de acceso que posibilitan la corrupción como manera de “agilizar” los procesos. Estos mecanismos pasan por la creación de espacios físicos, fijos y móviles, de fácil acceso para la población, donde funcionarios especialmente capacitados para este fin proveen varios servicios concomitantes, algo parecido a un “mercado” de servicios. El éxito de estos servicios ha sido rotundo, con una disminución notable de la corrupción.

El mecanismo es simple: se trata de crear ambientes fijos y ambulantes (unidades móviles) para que la ciudadanía acceda a estos servicios en tiempo corto, con el costo justo (divulgando y mostrando los costos reales del trámite), y con el respeto y calidez merecidos mediante la capacitación y el seguimiento a los proveedores de estos servicios. A ello se suma un espacio para denunciar cualquier anomalía, de manera que con esta nueva manera de intervención se rompen los círculos de la corrupción.

Estos arreglos institucionales permitirán de manera directa una mayor transparencia en la gestión pública y una satisfacción palpable de la ciudadanía frente a sus necesidades, cumpliendo de esta manera con el Plan Nacional de Desarrollo cuyo objetivo en la materia es la construcción de una gestión transparente que permita el ejercicio efectivo de los derechos humanos en el acceso y pago de información y documentación².

Para el logro de la implementación de este gran proyecto, el Viceministerio de Transparencia y Lucha contra la Corrupción (VTLC) ha avanzado con el PNUD en la formulación de este documento de proyecto dirigido a financiar la creación de un equipo de trabajo encarado de diseñar el proyecto e implementar una primera fase piloto. Se espera que estos instrumentos permitan negociar con otros organismos de cooperación la implementación del proyecto ampliado a la brevedad posible.

II. Estrategia de implementación

Uno de los rasgos de la corrupción en el país actualmente es su carácter “sistémico”, porque está arraigada en el sector público y en la propia sociedad. El gobierno boliviano ha establecido que una de las características de su proyecto es el de contar con entidades públicas transparentes y que combatan la corrupción en estrecha relación con los actores sociales. Esta relación de dialogo en un sentido horizontal está basada en un respeto a la ciudadanía muy fuerte, donde este soberano es quien modela al Estado.

De esta manera la visión estatal de luchar contra la corrupción se funda en dos dimensiones. La primera es la promoción de la transparencia de procesos que por lo general se caracterizan por su opacidad; la segunda es de insertar en el imaginario colectivo la eficiencia con una visión de servicio al “cliente” social³. En suma, se combate a la corrupción pública rompiendo la cadena de procesos que otorgan a los funcionarios públicos demasiado poder y discrecionalidad en el manejo de los servicios.

El SAC es concebido como una herramienta que se inscribe dentro de esta perspectiva de prevención de la corrupción de carácter sistémico. Por un lado permite un trabajo desconcentrado de los servicios públicos, reduciendo de esta manera la discrecionalidad en su administración. Por otro lado el SAC previene prácticas corruptas venidas desde la sociedad al promover servicios fundados en una visión de atención oportuna y eficiente al cliente.

Una de las preocupaciones del presente proyecto es llegar a las poblaciones rurales. Su implementación permitirá por ejemplo reducir los gastos de traslado de las personas hacia los centros urbanos, contribuyendo a la construcción de un imaginario en el cual el Estado va hacia las personas. Los conglomerados urbanos son otra preocupación de este proyecto, pues lo que se desea es que existan lugares descentralizados de provisión de servicios que faciliten su acceso por parte de la población de escasos recursos.

² Plan Nacional de Desarrollo, Ministerio del Desarrollo y Planificación, 2006

³ La denominación de cliente social surge de la mercadotecnia, donde el punto focal de cualquier producto es el convencimiento de los clientes de la necesidad del servicio. En temas sociales es la persona quien es tomada como un cliente, con las característica intrínsecas a este.

Al respecto Amartya Sen⁴ nos recuerda que en sociedades pobres el grado de participación tiende a ser menor en tanto y cuanto una persona pobre tiene como prioridad la satisfacción de sus necesidades antes que su participación plena en las decisiones gubernamentales. Al reducir los costos (económicos y de tiempo) de acceso a servicios, el SAC contribuirá también a mejorar las condiciones para facilitar la participación de los actores sociales en los asuntos públicos.

El presente proyecto contempla dos grandes etapas: la primera es el diseño y la segunda la implementación de un programa piloto.

La primera etapa comprende diversas acciones como la elección de los servicios a ser incorporados en el SAC; la coordinación y negociación con las entidades encargadas de la provisión de estos servicios; la definición del alcance de los servicios que ofrecerá cada uno de ellas. Esta etapa deberá ser construida de manera estratégica y política, pues algunos servicios que, de acuerdo a estándares internacionales, deberían participar en el SAC, tales como Identificación, Impuestos y otros, dependen de entidades públicas autónomas que no gozan de una buena reputación referente a la transparencia de sus procesos.

Para ello la fase de diseño del proyecto incluirá un proceso de concertación con los actores estatales involucrados a fin de incrementar las posibilidades de éxito del SAC. Al mismo tiempo, es importante recordar que la estrategia de Bolivia hacia un país exento de corrupción nace de la voluntad política del Presidente, por lo que se espera dos momentos, el primero de concertación y el segundo de decisiones políticas.

Otro aspecto importante de la fase de diseño será un estudio de las necesidades sociales para el SAC, ya sean rurales o urbanas. Este estudio permitirá establecer dónde estratégicamente el SAC debería incidir, determinando servicios, públicos y metas a alcanzar, ya sean en áreas urbanas, urbanas migrantes, rurales u otro tipo de públicos.

La segunda etapa es la de implementación de un programa piloto. Este primer programa piloto tendrá por objetivo mostrar las ventajas, desventajas y necesidades para la mejora del SAC. Este programa podrá ser urbano o rural, de acuerdo con las condiciones financieras y de recursos humanos del proyecto y según el resultado de las negociaciones realizadas con los entes encargados. Lo importante es señalar que al final de este proyecto se espera contar por lo menos con algunos servicios funcionando ya bajo la modalidad de SAC.

⁴ Sen, Amartya. Capítulo. 4, La Pobreza como privación de capacidades, en Desarrollo y Libertad. Editorial Planeta Argentina S.A., Buenos Aires, 2000, pp. 114 – 141.

II.

MATRIZ DE RESULTADOS

Efecto esperado de acuerdo al Marco de Resultados Estratégicos del PNUD: Capacidades institucionales en el ejercicio efectivo de los derechos humanos incrementadas con la incorporación de las dimensiones de equidad de género e interculturalidad				
Indicadores del efecto:				
# de Propuestas de diseño de políticas públicas y normativas elaboradas				
# de instituciones con capacidades de gestión pública transferidas a funcionarios públicos				
Alianzas Estratégicas:				
Ministerio de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción – Agencia de Implementación Programa de Naciones Unidas – Asistencia Técnica y Financiador				
Otras Instituciones que se identificarán en el proceso de implementación del proyecto				
Título del proyecto: Servicio de Atención al Ciudadano				
Producto	Cronograma Duración (años)	Actividad	Partes Responsables	Insumos
Producto 1: Diseño del Proyecto para la implementación del SAC	3 meses	Actividad 1.1. Elaboración de propuesta de intervención para el SAC. Actividad 1.2. Análisis y relevamiento de la información Actividad 1.3 Misiones Internacionales Brasil y Colombia Actividad 1.4. Diagnostico (análisis de información, entrevistas y encuestas) Actividad 1.5. Elaboración y presentación de la estrategia	Ministerio de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción	Consultores Pasajes Viáticos Equipos de Computación Material de escritorio Alquiler
Producto 2: Diseño de la estructura de la unidad ejecutora del Programa SAC	8 mese	Actividad 2.1. Análisis y relevamiento de la información. Actividad 2.2. Elaboración y presentación de la propuesta de la unidad ejecutora	Ministerio de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción	Consultores Pasajes y Viaticos
Producto 3: Implementación de una unidad piloto del SAC	8 meses	Actividad 3.1. Diseño de una unidad piloto	Ministerio de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción	Mantenimiento y reparación de edificios. Servicios Equipo Consultores

I. PLAN ANUAL DE TRABAJO

Productos Esperados	Actividades Planificadas	Meses				Partes Responsables	Presupuesto Planificado		
		Tr1	Tr2	Tr3	Tr4		Descripción del Presupuesto	Monto U\$ 2009	Monto U\$ 2010
Producto 1: Diseño del proyecto para la implementación del SAC Producto 2: Diseño de la estructura de la unidad e	Actividad 1: Elaboración de la propuesta de intervención para el SAC	X				Ministerio de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción	71300	31,542.29	10,514.24
	Actividad 2: Análisis y relevamiento de la información	X				Ministerio de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción	72200	8,000	0
	Actividad 3: Misiones Internacionales Brasil y Colombia	X	X			Ministerio de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción	71600	7,000	2,668.57
	Actividad 4: Diagnostico (análisis de información, entrevistas, encuestas)		X	X		Ministerio de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción	74210	3,714.29	1,000
	Actividad 5: Elaboración y presentación de la estrategia			X	X	Ministerio de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción	72500	1,000.00	715.33
Subtotal Actividad 1								51,256.58	14,898.14
Total Producto 1 ...66,153.68									
Producto 2: Diseño de la estructura de la unidad e	Actividad 1: Análisis y relevamiento de la información Actividad 2: Elaboración del diagnóstico nacional para la implementación del SAC					Ministerio de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción y PNUD	72505	1,142.86.-	0
							71300	3,801,71.-	0
Subtotal Actividad 2								1,742.86	0
								6,687.43	0

Total Producto 2
6,687.43

Producto 4: Implementación de la unidad piloto del SAC	Actividad 1: Diseño de la unidad piloto	X	Ministerio de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción y PNUD	73125	0	2.171,43
				71300	0	7.405,71
				72200	0	6.521,00
				72420	0	1.428,57.-
				72300	0	1.000,00
Subtotal Actividad 3			0		18.526,71.00-	

Total Producto 3

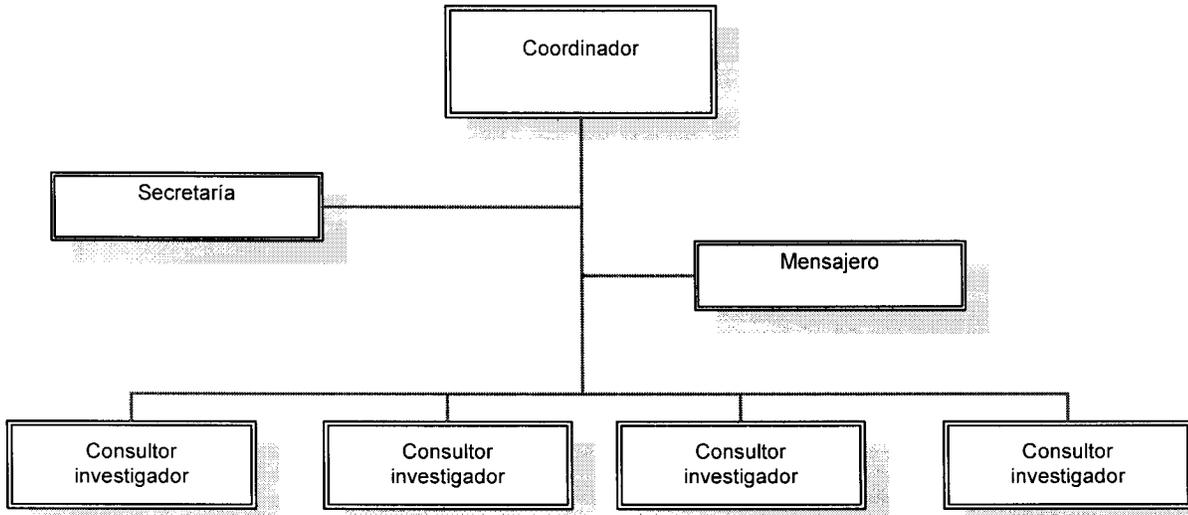
TOTAL PROYECTO

18.526,71
18.526,71
91,368,86

IV. ARREGLOS GERENCIALES

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL SAC

El presente proyecto será ejecutado bajo la modalidad de implementación nacional. El Ministerio de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción fungirá como organismo de implementación, creando una unidad ejecutora ubicada en el mismo Ministerio y bajo la siguiente estructura:



Este Proyecto será implementado con norma nacional y a través de la modalidad de anticipos trimestrales otorgados por el PNUD a la cuenta fiscal que designe el Ministerio. La solicitud de anticipos debe contar con un plan trimestral de actividades aprobadas previamente por el Coordinador del Proyecto y del PNUD.

Adicionalmente y de acuerdo a la política de recuperación de costos aprobada por la Junta Ejecutiva de Naciones Unidas, de la cual Bolivia forma parte, se establece el cobro de servicios de apoyo administrativo a ser prestados por el PNUD al presente proyecto.

V. CLÁUSULA FINANCIERA

En caso de que el Administrador convenga en aceptar el pago de una contribución en una moneda distinta del dólar de EEUU, la contribución se aumentará en los libros teniendo en cuenta toda pérdida o ganancia debida a los procesos cambiarios, a menos que, en el caso de una pérdida, la parte contribuyente esté dispuesta a reembolsarla.

VI. MARCO DE MONITOREO Y EVALUACIÓN

De conformidad con las políticas y procedimientos de programación del PNUD el monitoreo del proyecto se realizará bajo la metodología de gestión por resultados y se prepararán los siguientes informes:

- Trimestralmente, se preparará un informe para realizar una valoración del progreso alcanzado hacia el cumplimiento de resultados clave. Este informe debe contemplar un registro de los problemas identificados y las acciones tomadas. Adicionalmente se presentará un análisis de riesgo que debe ser presentado regularmente, verificando las condiciones externas que puedan afectar la implementación del proyecto.

- Un Informe de Avance semestral será presentado por el Coordinador del Proyecto al Comité de Seguimiento utilizando el formato estándar disponible.

Informe de Revisión Anual. Un informe de revisión anual será preparado por el Coordinador del Proyecto y compartido con el Comité de Seguimiento. Como un requerimiento mínimo, el Informe de Revisión anual debe contener el formato estándar de informe trimestral para el año completo con información actualizada.

VII. CONTEXTO LEGAL

El presente documento de proyecto será el instrumento al que se hace referencia en el Artículo N° 1 del acuerdo básico modelo de asistencia entre el Gobierno de Bolivia y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), firmados por las partes el 31 de octubre de 1974 y en la carta reversal VREI-DGOEI-085/99/3378 de fecha 23 de abril de 1999 del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto. Para los fines del acuerdo básico de asistencia, por organismo del Gobierno se entenderá el Organismo de Ejecución del País Huésped que se describe en dicho acuerdo.

Con el objeto de promover la flexibilidad en la ejecución y gestión de este proyecto, los siguientes tipos de revisiones al presente documento del proyecto podrán realizarse con la firma del(a) Representante Residente del PNUD únicamente, siempre que dicho Representante cuente con seguridades de que los demás signatarios del documento de proyecto no tienen objeciones a los cambios propuestos:

Revisiones de cualquier anexo del proyecto o adiciones a ellos.

Revisiones que no impliquen cambios significativos en los objetivos inmediatos, los resultados o las actividades del proyecto pero que se deban a una redistribución de los insumos ya acordados o a aumento de los gastos, debidos a la inflación; y

Revisiones anuales obligatorias mediante las que se reescala la entrega de los insumos acordados o se aumentan los gastos debido a la inflación o se tiene en cuenta el margen de flexibilidad del organismo en materia de gastos.

Cabe dejar establecido que en caso de existir diferencias entre el documento central del presente proyecto y sus anexos, se asumirá como válida la información contenida en el primero. De darse esta situación el Equipo del Proyecto deberá actualizar /compatibilizar los documentos anexos, en aquellos aspectos que no se hubieran identificado previa la aprobación del documento central.

Anexo I. Experiencias de SAC en América Latina

Delegaciones del Viceministerio de Transparencia y Lucha contra la Corrupción tuvieron la oportunidad de visitar durante el año 2008 tres experiencias de SAC en América Latina, dos de ellas en Brasil. Las misiones a Brasil fueron realizadas gracias al apoyo de las oficinas del PNUD en Bolivia y en Brasil. Se resume a continuación las principales lecciones aprendidas de estos programas.

(i) Servicio de Atención al Ciudadano (Salvador Bahía)

La visión del SAC es una visión gerencial de cómo administrar la gestión pública. Este salto cualitativo se enmarca en una visión administradora, que de alguna manera quiebra las tensiones creadas entre necesidad social y servicios públicos. Ante este tema podemos rescatar algunas innovaciones:

- Las necesidades sociales y regionales han permitido dar el salto.
- Los desequilibrios sociales aumentaron la necesidad de mejorar la calidad de la gestión.
- La idea es “shopping de servicios públicos”, vale decir utilizar la construcción cognoscitiva de mercado moderno a un mercado de la administración pública.
- Una persona puede desde sacar un C.I. hasta pagar la cuenta de su casa.
- La variedad y dispersión de los órganos hace difícil y dificultoso para los ciudadanos la realización de trámites.
- El SAC cuenta con 8 puestos en la capital y 17 en el interior.
- Cuenta con 2.4000 agentes.
- 2 Unidades móviles con servicios básicos.
- Se ha realizado un proceso de inclusión social y de ciudadanía.
- Los servicios son eficientes por lo que el rostro de las entidades públicas ha sido cambiado.
- Las consecuencias son que la gente solicita la misma eficiencia de las entidades matrices.
- Periódicamente se realiza un mapa de satisfacción.

Poupa Tempo (Sao Paulo)

- El nombre del proyecto significa “ahorra tiempo”, es un mejoramiento del SAC en sentido financiero, pues cuenta con mejores instalaciones, móviles y demás. Sin embargo la concepción es idéntica, mejorar la relación entre el estado y la población.
- Una de las características de este programa son las unidades móviles que tienen como visión el acercamiento a la sociedad de manera ágil fuera de los grandes centros urbanos. Los móviles tienen todas las condiciones de atención al cliente con estándares mínimos de calidad, y se constituyen en un verdadero shopping exclusivo para realizar trámites.

CADE (Colombia)

Servicio de Atención al Ciudadano (CADE), como trabajo extra a lo programado de la cual se pudo sacar los siguientes elementos:

- a) Las necesidades sociales del municipio son atendidas de maneja más ágil y oportuna.
- b) La idea es “shopping de servicios públicos”, vale decir utilizar la construcción cognoscitiva de mercado moderno a un mercado de la administración pública.
- c) Una persona puede desde sacar un C.I. hasta pagar la cuenta de su casa
- d) La variedad y dispersión de los órganos hace difícil y dificultoso para los ciudadanos la

A manera de conclusión podemos indicar que de acuerdo a las tres experiencias visitadas, la lógica de acercar los servicios de las entidades públicas al ciudadano ha sido un acierto, en la medida en que la participación ciudadana es necesaria para el desarrollo democrático y de acceso al que todos tenemos derecho.

Asimismo, la Nueva Constitución Política del Estado menciona que son parte de los derechos la educación, la salud, al acceso equitativo a los servicios públicos, básicos, etc. en ese sentido, es innegable que el Estado acerque los servicios a todos los ciudadanos.

La importancia de un Proyecto como el SAC en Bolivia, permitiría que una gran mayoría de ciudadanos, tenga acceso directo, ágil y a costos bajos de los servicios públicos.



Annual Work Plan

Bolivia - La Paz

Report Date: 8/10/2009

Award Id: 000506651
 Award Title: Diseño del Prog. Servicio de Atención al Ciudadano SAC
 Year: 2010

Project ID	Expected Outputs	Key Activities	Timeframe		Responsible Party	Planned Budget			
			Start	End		Fund	Donor	Budget Descr	Amount US\$
00062674	Diseño del Programa del SAC	Diseño del Programa del SA	1/10/09	3/1/12/10	BOL-Ministerio de Justicia y D	04000	UNDP	71300 Local Consultants	10,514.24
						04000	UNDP	71600 Travel	2,668.57
						04000	UNDP	72500 Supplies	715.33
						04000	UNDP	74200 Audio Visual&Print Prod Costs	1,000.00
		Implementacion Piloto	1/10/09	3/1/12/10	BOL-Ministerio de Justicia y D	04000	UNDP	71300 Local Consultants	7,405.71
						04000	UNDP	72200 Equipment and Furniture	6,521.00
						04000	UNDP	72300 Materials & Goods	1,000.00
						04000	UNDP	72400 Communic & Audio Visual Equip	1,428.57
					04000	UNDP	73100 Rental & Maintenance-Premises	2,171.43	
TOTAL									
GRAND TOTAL									
33,424.85									
33,424.85									



Annual Work Plan

Bolivia - La Paz

Report Date: 8/10/2009

Award Id: 00050651

Award Title: Diseño del Prog. Servicio de Atención al Ciudadano SAC

Year: 2010

Project ID	Expected Outputs	Key Activities	Timeframe		Responsible Party	Planned Budget					
			Start	End		Fund	Donor	Budget Descr	Amount US\$		
00062674	Diseño del Programa del SAC	Diseño del Programa del SA	1/10/09	31/12/10	BOL-Ministerio de Justicia y D	04000	UNDP	71300	Local Consultants	10,514.24	
					BOL-Ministerio de Justicia y D	04000	UNDP	71600	Travel	2,668.57	
					BOL-Ministerio de Justicia y D	04000	UNDP	72500	Supplies	715.33	
					BOL-Ministerio de Justicia y D	04000	UNDP	74200	Audio Visual&Print Prod Costs	1,000.00	
		Implementacion Piloto	1/10/09	31/12/10	BOL-Ministerio de Justicia y D	04000	UNDP	71300	Local Consultants	7,405.71	
					BOL-Ministerio de Justicia y D	04000	UNDP	72200	Equipment and Furniture	6,521.00	
					BOL-Ministerio de Justicia y D	04000	UNDP	72300	Materials & Goods	1,000.00	
					BOL-Ministerio de Justicia y D	04000	UNDP	72400	Communic & Audio Visual Equip	1,428.57	
					BOL-Ministerio de Justicia y D	04000	UNDP	73100	Rental & Maintenance-Premises	2,171.43	
TOTAL											33,424.85
GRAND TOTAL											33,424.85