

IV ENCONTRO
IV ENCUESTRO
INTERNACIONAL
de **REDES EUROsocial**



EUROSocial

Resultados de la cooperación
Euro-latinoamericana
para la cohesión social

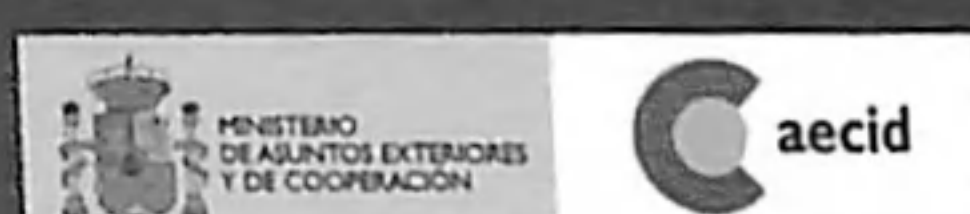


Proyecto financiado
por la Unión Europea



Comisión Europea

Con la cofinanciación de las
organizaciones ejecutoras y:



Este Boletín de resultados del Programa EUROsociAL ha sido elaborado con la asistencia técnica de la Unión Europea. El contenido del mismo es responsabilidad exclusiva de las Unidades de Coordinación sectoriales y de la Oficina de Coordinación del Programa EUROsociAL, y en ningún caso debe considerarse que refleja los puntos de vista de la Unión Europea.

● EUROsociAL
Resultados de la cooperación
euro-latinoamericana para la cohesión social

SE PROHIBE
Subrayar y/o marginar este libro,
en caso de devolverlo subrayado,
SE COBRARA SU VALOR

INTRODUCCIÓN

Este boletín incluye una relación exhaustiva de los resultados alcanzados por la cooperación entre administraciones públicas de América Latina y la Unión Europea canalizada a través del Programa EUROsociAL. La información ha sido generada por las unidades ejecutoras de los proyectos que conforman este programa en los cinco sectores prioritarios -educación, empleo, fiscalidad, justicia y salud- con datos provenientes de sus redes de contactos en los países de América Latina hasta el 30 de abril de 2009. Se trata, por lo tanto, de una fotografía fija, que seguramente se modificará en el futuro inmediato ya que EUROsociAL trabaja para alentar y acompañar procesos de cambio en evolución constante.

¿QUÉ ES UN "RESULTADO" EN EUROSOCIAL?

EUROsociAL es un programa de cooperación que se inserta en las tendencias internacionales actuales, basadas en la apropiación de las estrategias de desarrollo por parte de los países considerados tradicionalmente como "receptores", y el alineamiento de la ayuda externa a estas estrategias. En este caso, las estrategias de cohesión social son, siempre, las de los países y las instituciones de América Latina, que no deben ser considerados como meros beneficiarios de la ayuda, sino como auténticos socios.

Los resultados de EUROsociAL no pueden ser entendidos como el producto lineal de una asistencia técnica foránea, sino como la consecuencia del trabajo simultáneo de varias organizaciones de distintos países que trabajan de manera conjunta, que cooperan. El programa actúa para facilitar el enlace entre las administraciones públicas de los países de América Latina y la Unión Europea, acompañando —con mayor o menor intensidad— el proceso de desarrollo de las políticas o los procedimientos institucionales que, en el medio plazo, contribuirán a la cohesión social. Lo que en este documento se presenta como "resultados" corresponde, entonces, a esas políticas y procedimientos revisados con la finalidad de promover mayores niveles de inclusión social y de reducir las brechas en el acceso al bienestar, atacando las raíces de la desigualdad y la pobreza.



DE LAS ACTIVIDADES A LOS RESULTADOS, Y MÁS ALLÁ

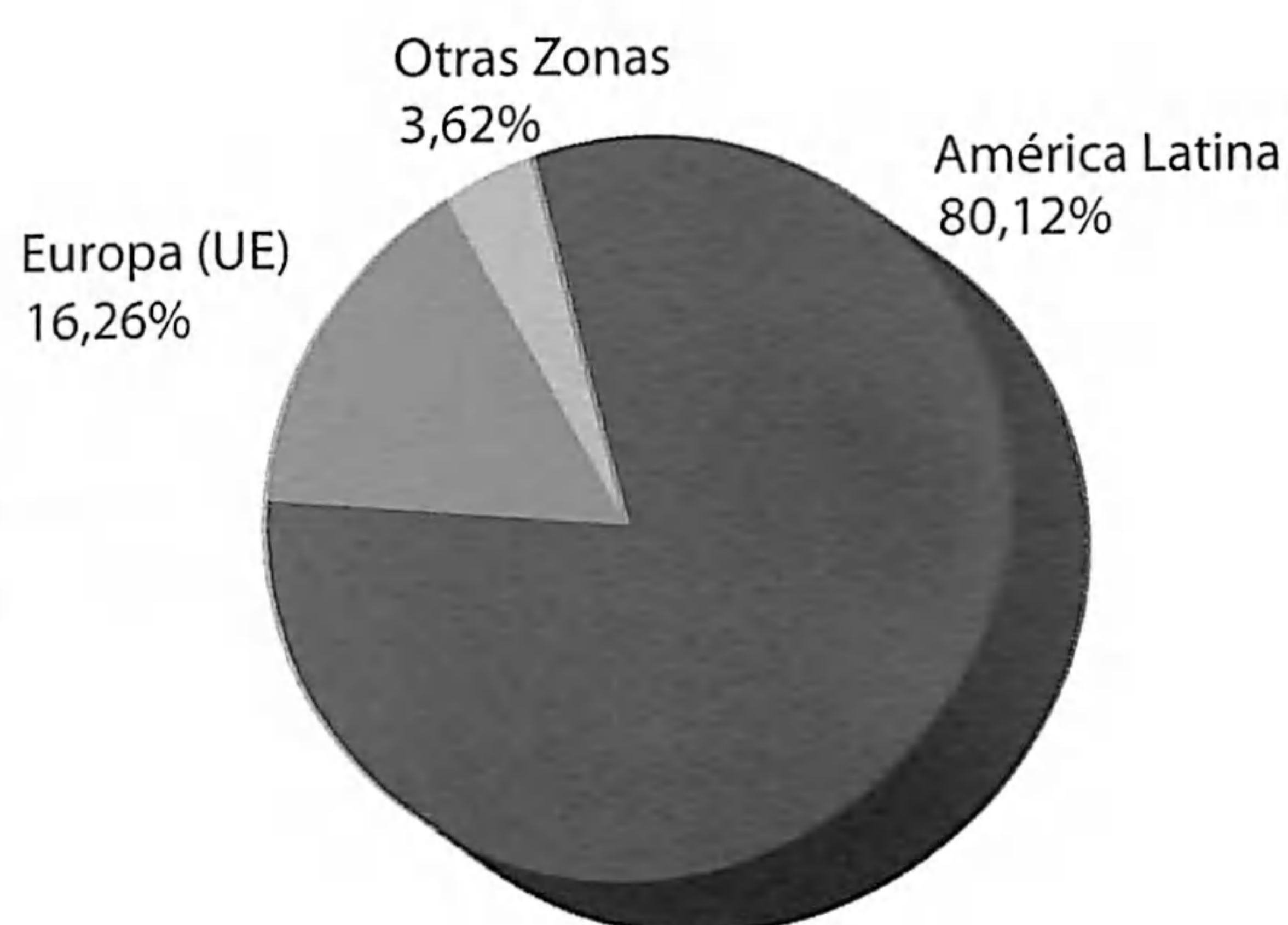
La contribución de EUROsociAL ha sido realizada, en todos los casos, a través de la generación de plataformas y espacios para el intercambio de conocimientos y experiencias prácticas y relevantes entre administraciones públicas de distintos países del bloque euro-latinoamericano. Estos espacios han tomado la forma de seminarios, talleres, visitas, pasantías, asistencias técnicas, proyectos pilotos, foros virtuales o cursos.

Pero la forma del intercambio es lo menos importante: la clave para pasar de las actividades a los resultados ha sido la voluntad política e institucional de las administraciones públicas latinoamericanas participantes para actuar de manera conjunta en la mejora de un aspecto de las políticas o las instituciones considerado como insuficiente.

Esta voluntad se refleja en la altísima participación en el programa: hasta el 30 de abril de 2009, EUROsociAL había movilizado cerca de 1.800 instituciones y de 9.200 personas de las dos regiones, en las más de 300 actividades organizadas.

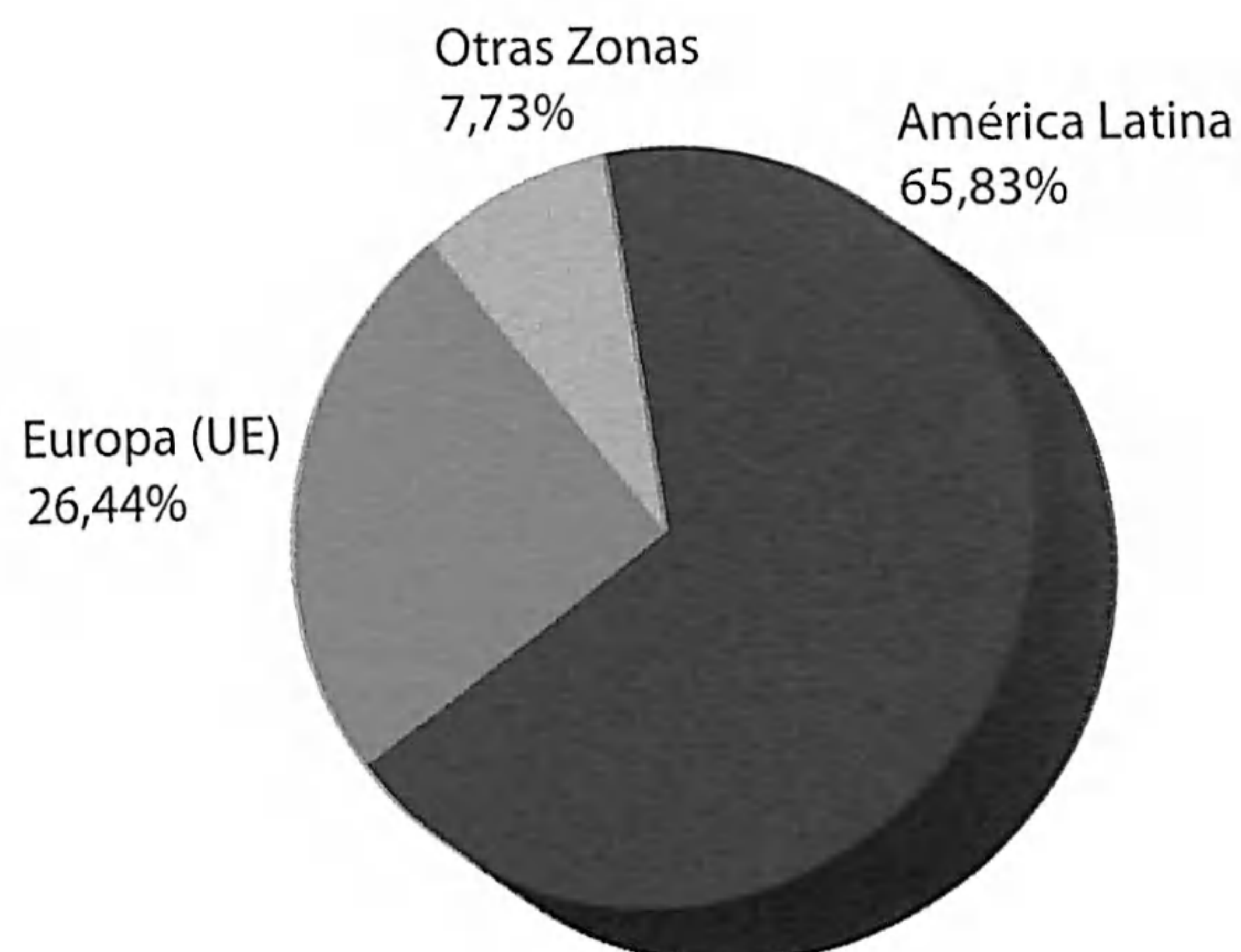
Número de personas participantes agrupadas por región

PERSONAS PARTICIPANTES	
Región	Personas
América latina	7.334
Europa (UE)	1.488
Otras zonas	331
Total	9.153



Número de instituciones participantes agrupadas por región

INSTITUCIONES PARTICIPANTES	
Región	Instituciones
América latina	1.175
Europa (UE)	472
Otras zonas	138
Total	1.785



No existe una correlación unívoca o lineal entre la participación de un país en EUROsociAL —reflejada en el número de instituciones y personas que se han implicado en el Programa— y la cantidad o calidad de los resultados obtenidos en cada uno de ellos. Esto se debe, en parte, a la multiplicidad de factores que influyen sobre cualquier modificación de políticas o instituciones: en algunos países de la región, EUROsociAL ha apoyado procesos en marcha o incluso muy avanzados, mientras que en otros ha servido como catalizador de nuevas ideas que deben todavía madurar. Pero también tiene que ver con la fluidez de las relaciones de cooperación entre el país y la Unión Europea y el momento político particular durante el que se ha desarrollado el programa (coincidente con la celebración de elecciones en casi toda la región). En algunos casos, especialmente en países de régimen federal, los procesos de cambio requieren la participación de numerosos representantes de gobiernos regionales o locales. Finalmente, es necesario destacar que muchas instituciones y personas de los países de América Latina han participado en el programa como “transferentes” de experiencias, es decir presentando sus conocimientos para apoyar cambios en otras naciones de la región.

Seguramente los resultados que se presentan en este boletín se multiplicarán y evolucionarán en el futuro. También existe la posibilidad de que alguno de ellos se desvanezca, o que solamente signifique el inicio de un recorrido que, de no ser continuado, tendrá poca relevancia para la mejora de la cohesión social. De lo que se trata ahora, entonces, es de asegurar la sostenibilidad de los procesos de cambio de políticas y fortalecimiento institucional iniciados con el acompañamiento del programa. Esto corresponde, en todos los casos, a los países latinoamericanos asociados, aunque la cooperación europea está dispuesta y preparada para continuar acompañando a cada una de esas naciones en sus estrategias de cohesión social particulares, que de ningún modo pueden ser impuestas o importadas desde fuera, sino que deben responder a su propia realidad.

ORGANIZACIÓN DEL BOLETÍN

Este boletín presenta entonces, los resultados de la cooperación euro-latinoamericana para la cohesión social con participación de EUROsociAL. Al tratarse de procesos correspondientes a administraciones públicas nacionales, es natural que estos resultados se presenten organizados por país. Sin embargo, algunos de ellos son de índole regional, por lo que se ha añadido una sección específica para incluirlos, inmediatamente posterior a esta introducción.

Dentro de cada país y en la sección regional, los resultados están organizados por sector, ya que esta es la manera en

S.UE (DL)
F(128)

que EUROsociAL está estructurado. En algunos casos, los procesos de cambio han contado con la participación de más de un sector de EUROsociAL, por lo que se ha añadido también un apartado para resultados "intersectoriales" o transversales a los sectores.

Los resultados que se presentan son de distinto tipo: EUROsociAL promueve el desarrollo de políticas públicas más incluyentes, por un lado, y el fortalecimiento de las instituciones a cargo de ejecutarlas, por el otro. La descripción de estos procesos de cambio es deliberadamente breve: una información más detallada sobre los resultados puede encontrarse en las fichas ad-hoc que han sido incluidas en el Sistema de Información de EUROsociAL. En esta base de datos se actualizará la información de manera permanente y se irán incorporando, además, los nuevos resultados que se vayan produciendo durante la vida del Programa.

<http://sia.programaeurosocial.eu/>

PARA MÁS INFORMACIÓN...

Como se señalaba anteriormente, EUROsociAL es un programa basado en el conocimiento de experiencias prácticas de cohesión social, que ha generado a su vez información interesante y aplicable a la realidad de muchos países de América Latina. La necesidad de sistematizar y difundir el conocimiento acumulado en las áreas del Programa ha llevado a la creación de plataformas que, apoyadas en la utilización de nuevas tecnologías, ofrecen la posibilidad de acceder a grandes cantidades de información sobre políticas y procedimientos con repercusiones positivas sobre la cohesión social, en los cinco sectores. Quienes deseen profundizar, entonces, no tienen más que comenzar a navegar.

Portal de acceso a EUROsociAL:

<http://www.programaeurosocial.eu>

EUROsociAL Educación:

<http://eurosocialeducacion.eu>

EUROsociAL Empleo:

<http://eurososocial-empleo.itcilo.org>

EUROsociAL Fiscalidad:

<http://www.eurososocialfiscal.org/>

EUROsociAL Justicia:

<http://justicia.programaeurosocial.eu/>

EUROsociAL Salud:

<http://eurosocialsalud.eu/>



NOTAS:

- 1) En los datos generales de participación distribuidos por región están contabilizadas las personas e instituciones procedentes de los países de Cuba y República Dominicana como participantes de "América Latina".
- 2) Los datos de las actividades hacen alusión a todas aquellas cuyo nivel de ejecución está "cerrado o abierto" ya sean de tipo "intercambio, sensibilización, proyecto piloto, movilización y animación de redes".
- 3) "Otras zonas" engloba a aquellos participantes e instituciones de carácter regional, internacional, y de fuera de la Unión Europea y América Latina
- 4) No se tiene en cuenta el número de veces que una misma institución o una misma persona ha participado, de tal forma que sólo serán contabilizadas una vez.
- 5) Las instituciones y los participantes son contabilizados a partir del país de representación y no del de ubicación.
- 6) No se incluyen en el cómputo a aquellas instituciones cuya única función sea la de coordinar (responsables de la actividad)
- 7) No se incluyen en el cómputo a aquellas personas cuya única función sea la de coordinar (responsables de la actividad) o hayan asistido como meros oyentes.
- 8) Los datos de instituciones transferentes y receptoras provienen únicamente de aquellas actividades que son de tipo "intercambio y proyecto piloto"
- 9) El número total de las instituciones latinoamericanas no equivale al sumatorio de las transferentes y receptoras, dado que una misma institución puede haber participado en ambas categorías.

47.H.C. s. n. (2018)

EUROsocial

Resultados de índole regional o multinacional

Muchas de las actividades emprendidas por EUROsocial sirvieron para poner en contacto a instituciones de la administración pública de varios países de la Unión Europea y de América Latina. De esta manera, se establecieron redes y se promovió la adopción de estándares de aplicación regional o multinacional, lo que ha permitido aumentar el conocimiento mutuo y facilitar el intercambio de experiencias prácticas y concretas. Estos son los principales resultados de esta índole en los que ha participado EUROsocial.

● EUROsocial Educación

- Ministerios de Educación e instituciones penitenciarias de Argentina, Brasil, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Honduras, México, Paraguay, Perú y Uruguay, han creado y participan activamente en la **Red Latinoamericana de Educación en Contextos de Encierro – RedLECE** (www.redlece.org). Esta plataforma de comunicación e intercambios incluye buenas prácticas, documentos de interés —entre ellos, el “Mapa Latinoamericano sobre Educación en Prisiones”— y calendarios de actividades relativas a la educación en prisiones y su importancia para la cohesión social.

- Las autoridades educativas de Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Paraguay, Perú y Uruguay han constituido la **Red Latinoamericana de Educación Rural – RedLER** (www.red-ler.org), cuyo objetivo es presentar e intercambiar experiencias y conocimiento sobre esta problemática, que afecta la escolarización, desarrollo e integración social de millones de niños y niñas en la región.

● EUROsocial Empleo

- Con el objetivo general de contribuir al desarrollo de la cultura emprendedora de los pueblos indígenas de Latinoamérica, un grupo de profesionales vinculados a instituciones de formación de Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Ecuador, Guatemala, Honduras, México y Perú han lanzado una **Red Latinoamericana de Formadores de Pueblos Indígenas** (<http://www.redformadoresindigenas.org/index.htm>). Para animar la red y como elemento central de su funcionamiento, EUROsocial ha creado y testeado un curso modular de formación adecuado a la realidad de



los pueblos indígenas del área andina, que será también adaptado a grupos originarios de otros países de la región.

● EUROsocial Fiscalidad

- Con el objetivo fomentar el intercambio de experiencias entre los Ministerios de Hacienda y de Educación de la Unión Europea y América Latina que trabajan en la consolidación de la educación fiscal como política pública, ha sido creada una **Red de Educación Fiscal**. Sus destinatarios son funcionarios, profesores, estudiantes y todas aquellas personas interesadas en la construcción de una ciudadanía fiscal, responsable y solidaria, consciente de sus derechos y obligaciones. La red es la primera de esta naturaleza y cuenta con un portal específico en Internet (<http://educacionfiscal.eurosocialfiscal.org/>), que incluye entrevistas, artículos de opinión, experiencias innovadoras, noticias, centro de documentación, videoteca, actividades y enlaces de interés, además de un área de trabajo específica para miembros de la red.

- La **Red de Administración Electrónica** pretende fomentar el intercambio de experiencias entre administraciones públicas del ámbito de la fiscalidad que trabajan en la transformación de sus procedimientos tradicionales en procesos electrónicos con el objetivo de mejorar la productividad, reducir trámites burocráticos y facilitar el acceso de ciudadanos con menos recursos a la infraestructura tecnológica necesaria para utilizar y beneficiarse de los servicios digitales del gobierno. La Red parte inicialmente con un total de 38 instituciones de

11 países de América Latina, España y una institución de carácter supranacional. Sus estatutos fueron aprobados en enero de 2009 y contará con un portal exclusivo en Internet en: www.aefis.eurosocialfiscal.org.

● EUROsocial Justicia

- Con el apoyo de EUROsocial, se creó la **Red Regional de Defensorías Públicas de Centroamérica, Panamá y el Estado de Veracruz (México)**, que ya cuenta con un plan de acción para el intercambio de experiencias sobre litigación en el Sistema Interamericano de Derechos Humanos y en cuyo seno se han realizado actividades de sensibilización de los defensores públicos sobre la fundamentación en los Tratados Internacionales de Derechos Humanos.

- Se han establecido **acuerdos de cooperación entre las defensorías públicas oficiales del MERCOSUR (Argentina, Brasil, Paraguay y Uruguay) y con otros países de la región (Bolivia, Chile, Guatemala y República Dominicana)**, para el debate e intercambio de experiencias sobre la protección de los derechos humanos de los asistidos por la defensa pública, mejorando así las capacidades institucionales en la prestación del servicio y aumentando la coordinación y elaboración de estrategias comunes.

- En el mes de marzo de 2008, la XIV Cumbre Judicial Iberoamericana impulsó la elaboración conjunta de las **100 Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en Condición de Vulnerabilidad**, adoptadas por las Cortes Supremas y Consejos de la Judicatura, así como por las Defensorías Públicas y los Ministerios Públicos y Fiscalías de la región. Además, se elaboraron planes de acciones institucionales y se crearon comisiones de seguimiento para impulsar su efectiva implementación y valorar el cumplimiento de las reglas. Posteriormente, se ha realizado una capacitación de defensores públicos y la publicación del libro "Defensa Pública: Garantía de Acceso a la Justicia" (preparado por la Defensoría General de la Nación de Argentina). Estas reglas fueron adoptadas de manera formal por las instituciones nacionales de algunos países de la región —Argentina, Costa Rica, Uruguay— como guía para el desarrollo de sus políticas y procedimientos institucionales. En Costa Rica, la Corte Suprema ha introducido su contenido en los Cursos de capacitación que se imparten en la Escuela Judicial,



imprimiéndose en lenguaje Braille y en lengua indígena, y editándose casete de audio y CD multimedia con características de accesibilidad.

- Las orientaciones establecidas en las **Guías de Santiago Sobre Protección y Atención de Víctimas y Testigos** fueron adoptadas en la XVI Asamblea General de la Asociación Iberoamericana de Ministerios Públicos, en julio de 2008. Como en el caso anterior, se desarrolló un Plan de Acción y se creó una Comisión de Seguimiento para valorar la situación y la evolución en el cumplimiento de las orientaciones incluidas en estas guías por parte de las fiscalías de la región.

- Los Poderes Judiciales de América Latina han creado un blog que aloja una **Red de Comunicadores del Área Justicia** (<http://redjudicial.blogspot.com/>), con la finalidad de generar e impulsar una estrategia de información y conocimiento ciudadano acerca del papel central de la justicia para garantizar los derechos fundamentales y promover la cohesión social, e intercambiar buenas prácticas al respecto.

- Se ha constituido y está en funcionamiento la **Comisión Conjunta de Poderes Judiciales de Europa y América Latina**, cuyo objetivo es instrumentar un sistema permanente de intercambio de conocimiento y experiencias y de promoción de proyectos en común entre los Consejos de la Judicatura y las Cortes Supremas de ambas regiones, con el objetivo último de contribuir al enriquecimiento recíproco y a la mejora de los servicios que la justicia presta a la ciudadanía.

· La Red Iberoamericana de Cooperación Jurídica y Judicial Internacional, Iber-Red, y la Unidad de Cooperación judicial de la Unión Europea, Eurojust, han firmado un memorando de acuerdo que busca **fortalecer la cooperación judicial en la lucha contra la criminalidad organizada** internacional y agilizar los procesos legales para evitar que se creen espacios de impunidad.

· En el seno de la Conferencia Iberoamericana de Justicia Constitucional (CIJC), se ha creado la **Red de Letrados y Asesores Constitucionales de Iberoamérica** y se han puesto en marcha mecanismos y medios de comunicación e intercambio de información entre todos ellos, con la finalidad de facilitar la mejora de la calidad de las resoluciones y el acceso a la justicia en la doctrina constitucional sobre los derechos fundamentales de las personas.

● EUROsocial Salud

· Profesionales y organizaciones de salud de la región han creado una **Red Latinoamericana sobre Medicamentos**, que ha permitido fortalecer cooperaciones preexistentes y generar nuevos vínculos entre países de América Latina y

con la Unión Europea. Gracias a esta Red se han potenciado iniciativas de reforma como es el caso del apoyo al diseño e implementación del Programa REMEDIAR en Argentina.

· Los países de Centroamérica y la República Dominicana han desarrollado una **política de uso racional de medicamentos y compra conjunta**, a través de un acuerdo firmado por el Consejo de Ministros de Salud de Centroamérica (COMISCA) en enero de 2009. Esta iniciativa tomó forma durante un encuentro organizado por EUROsocial Salud en Brasil y fue afinada posteriormente en el Instituto Hondureño de Seguridad Social. El apoyo de la Organización Panamericana de la Salud fue crucial para la coordinación con el resto de países centroamericanos.

· Diez países de América Latina (Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Guatemala, México, Panamá, Paraguay y Perú) y dos de la Unión Europea (España, Francia) han constituido una **Red Temática sobre Donación Altruista de Sangre**, que cuenta con un foro para el intercambio de información y la capacitación, y a partir de la cual se han desarrollado asistencias técnicas para fortalecimiento de los grupos de trabajo y los planes nacionales y en Bolivia, Perú, Costa Rica, Guatemala, Colombia y Panamá.



ARGENTINA

EUROsocial Educación

· El Ministerio de Educación de la Provincia de Santa Fe ha impulsado la adopción de un **convenio intersectorial para el control del ausentismo escolar**, que implica a diversas instituciones de varios niveles de gobierno, desde el provincial hasta el municipal, y a partir del cual se desarrollan censos escolares y visitas domiciliarias de seguimiento para sensibilizar a las familias y aportar los servicios necesarios para asegurar la permanencia de niños y niñas en la escuela.

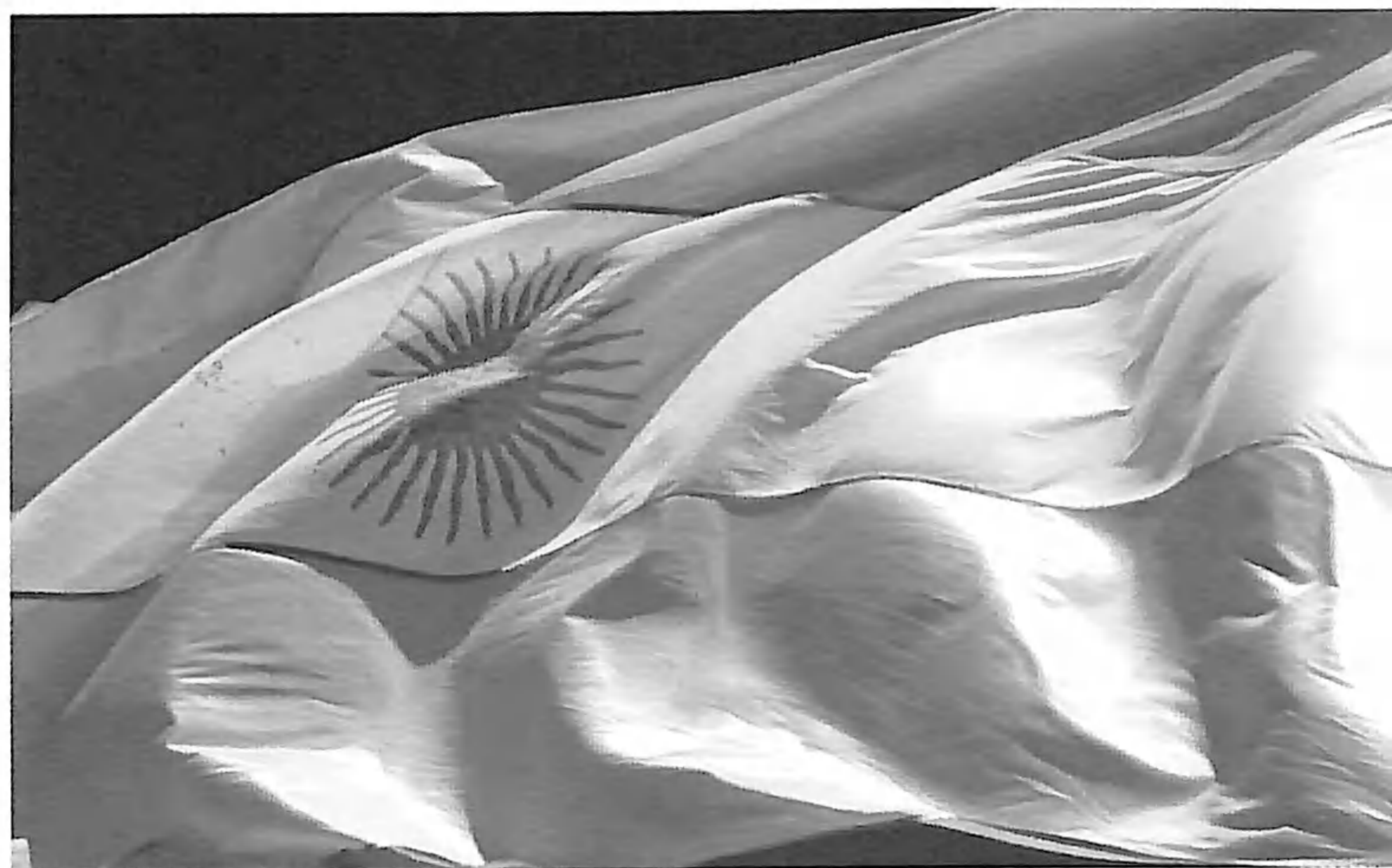
· En dos provincias del país, Tucumán y Buenos Aires, se han impulsado **dispositivos institucionales y pedagógicos para mejorar la articulación entre el sistema de educación formal y la educación no formal en prisiones**, a partir de un trabajo interinstitucional que incluye a autoridades de Educación, Cultura, Seguridad y Justicia, así como a otras instituciones como el Instituto Nacional de Teatro.

· En el marco de un proyecto piloto, se han **creado cincuenta bibliotecas y se han desarrollado campañas para la animación a la lectura en instituciones penitenciarias** de 22 de las 24 provincias del país. Se han capacitado 50 bibliotecarios, que han elaborado un proyecto por centro para llevar a cabo un plan de animación del espacio de lectura. Las 50 bibliotecas han sido dotadas de 500 libros y un equipamiento informático para la gestión de fondos y actividades por los bibliotecarios.

EUROsocial Empleo

· En la Provincia de Catamarca, se ha contribuido al diseño e implementación del programa **"Fortalecimiento del Conglomerado de Proveedores Mineros"**, que permite otorgar asistencia técnica y facilidades financieras a pequeñas y medianas empresas del sector en esta región del Noroeste del país, con la finalidad de mejorar su competitividad, promoviendo la creación de empleos dignos.

· En la Provincia de Río Negro, en el norte de la Patagonia, se ha desarrollado una **política para el desarrollo económico local** que incluye apoyo financiero, asistencia técnica y capacitación a emprendedores de la zona. Esta política se realiza a partir de la ejecución de programas nacionales de promoción productiva y empleo, y a través



de la concertación con organizaciones de la sociedad civil, rescatando el papel central del territorio como fuente de recursos y cohesión social.

EUROsocial Fiscalidad

· Con el objetivo de mejorar los **servicios de atención al ciudadano, el Catastro Territorial de la Provincia de Buenos Aires** ha diseñado y puesto en marcha un Plan de Calidad, que incluye la mejora de procedimientos y un plan interno de capacitación para su personal. El Plan ha supuesto la puesta en marcha de un nuevo modelo de gestión basado en la calidad de los servicios prestados al ciudadano, que es considerado como el principal cliente de la institución. Su implementación ha tenido como consecuencia una mayor implicación de toda la organización para alcanzar los objetivos con la mayor eficiencia, la introducción de una metodología para la elaboración y ejecución de proyectos y la introducción de un sistema de seguimiento basado en la opinión de los clientes (externos e internos) del Catastro y en el análisis objetivo de los resultados.

EUROsocial Justicia

· Las autoridades judiciales de Argentina han venido desarrollando diversas medidas de **protección de la infancia y la juventud**. Algunos de los procesos de reforma más interesantes en marcha se han verificado en la Provincia de Córdoba, donde se está impulsando

un debate interinstitucional que derivará en una reforma política y legislativa; en la Provincia de Entre Ríos, donde se han elaborado protocolos de actuación y coordinación entre juzgados, policía y centros de salud para el tratamiento de adolescentes infractores, se ha aprobado una ley integral de protección y se ha incluido este tema en los programas de capacitación del Poder Judicial; en Santa Cruz se han constituido grupos de trabajo interinstitucionales que impulsan una reforma legal para la protección integral a menores, en trámite de sanción parlamentaria; en la Provincia de Buenos Aires, donde se está realizando una prueba piloto para crear el Servicio de Mediación Penal Juvenil y Justicia Educativa, dependiente de la Procuración General de la provincia, a partir de enlaces institucionales entre organismos públicos y privados; en la Provincia de Corrientes, se ha Creado el Consejo Provincial de Niñez, Adolescencia y Familia (COPNAF) y el Centro de Contención Juvenil.

· Para mejorar el acceso y la eficiencia de la administración de justicia, la Provincia del Chaco ha elaborado y se encuentra debatiendo de un **proyecto de ley sobre mediación familiar**, que pretende impulsar la resolución alternativa de conflictos y otras acciones para mejorar el acceso a la justicia. En proyecto se halla la instauración de la Mediación penal Juvenil, la capacitación de personal especializado y la formación de redes de atención a la problemática del menor y la familia.

· El Poder Judicial de la Provincia de Córdoba ha creado las **Oficinas de Atención al Ciudadano** (Acordada de 4-12-2007) con el objeto de mejorar la información a la población

sobre sus derechos y deberes, orientación y derivación hacia los órganos competentes de dar respuesta satisfactoria a sus intereses, lo cual redundará en una mejora del acceso a la justicia. Para desarrollar este servicio se han programado acciones que implican también a los poderes ejecutivo y legislativo de la provincia, así como convenios específicos con autoridades municipales. Con similar objetivo, el Poder Judicial de la Provincia de Entre Ríos ha creado una oficina rural móvil para que la ciudadanía pueda realizar trámites voluntarios o efectuar consultas y recibir asesoramiento en materia de violencia familiar.

· Se ha creado la **Red de Escuelas Judiciales de las Provincias Argentinas y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires –REFLEJAR–** para promover la capacitación judicial como herramienta esencial de mejora del servicio de justicia y para fortalecer la comunicación y apoyo recíproco entre estas instituciones.

EUROsocial Salud

· El Ministerio de Desarrollo Social de la Nación, en colaboración con el Instituto Nacional de Pensionados y Jubilados, está estudiando la factibilidad de implementación de un **Servicio de Teleasistencia Domiciliaria para Adultos Mayores en Situación de Dependencia**, así como la puesta en marcha de una especialización de la atención a los mayores dependientes en centros residenciales y de corta estadía y en los servicios de ayuda a domicilio. Estas medidas estarán especialmente destinadas a las personas que sufren demencias o Alzheimer.

DATOS BÁSICOS DE PARTICIPACIÓN		
Actividades con participación de instituciones del país	164	
Total de instituciones del país participantes en EUROsocial	129	
Instituciones receptoras de experiencias en intercambios y proyectos piloto	97	
Instituciones transferentes de experiencias en intercambios y proyectos piloto	31	
Total de personas del país participantes en EUROsocial	804	
	H	M
	458	346

BOLIVIA

EUROsocial Justicia

· A través de la capacitación, se ha **fortalecido la Defensa Pública de Bolivia** para la protección efectiva de los derechos de los grupos más vulnerables de la sociedad, en línea con las garantías reconocidas por los tratados internacionales de derechos humanos. Se han incorporado a la institución nuevas herramientas para el resguardo de los derechos de los grupos más vulnerables, utilizando de los medios contemplados en el sistema interamericano de protección de los derechos humanos.



EUROsocial Salud

· Con el fin de fortalecer el **Sistema Nacional de Sangre** se han realizado pasantías y capacitaciones de personal clave en cuanto a estrategias para incrementar el número de donantes voluntarios y a repetición, con cuyos insumos los responsables de este tema han preparado un manual de hemovigilancia y en colaboración con la sociedad civil han fortalecido los grupos de donantes. El Programa Nacional de Sangre está impulsando, además, un cambio de la norma legal (principalmente en el tema de la leucoreducción) en el marco de la nueva Constitución Política.

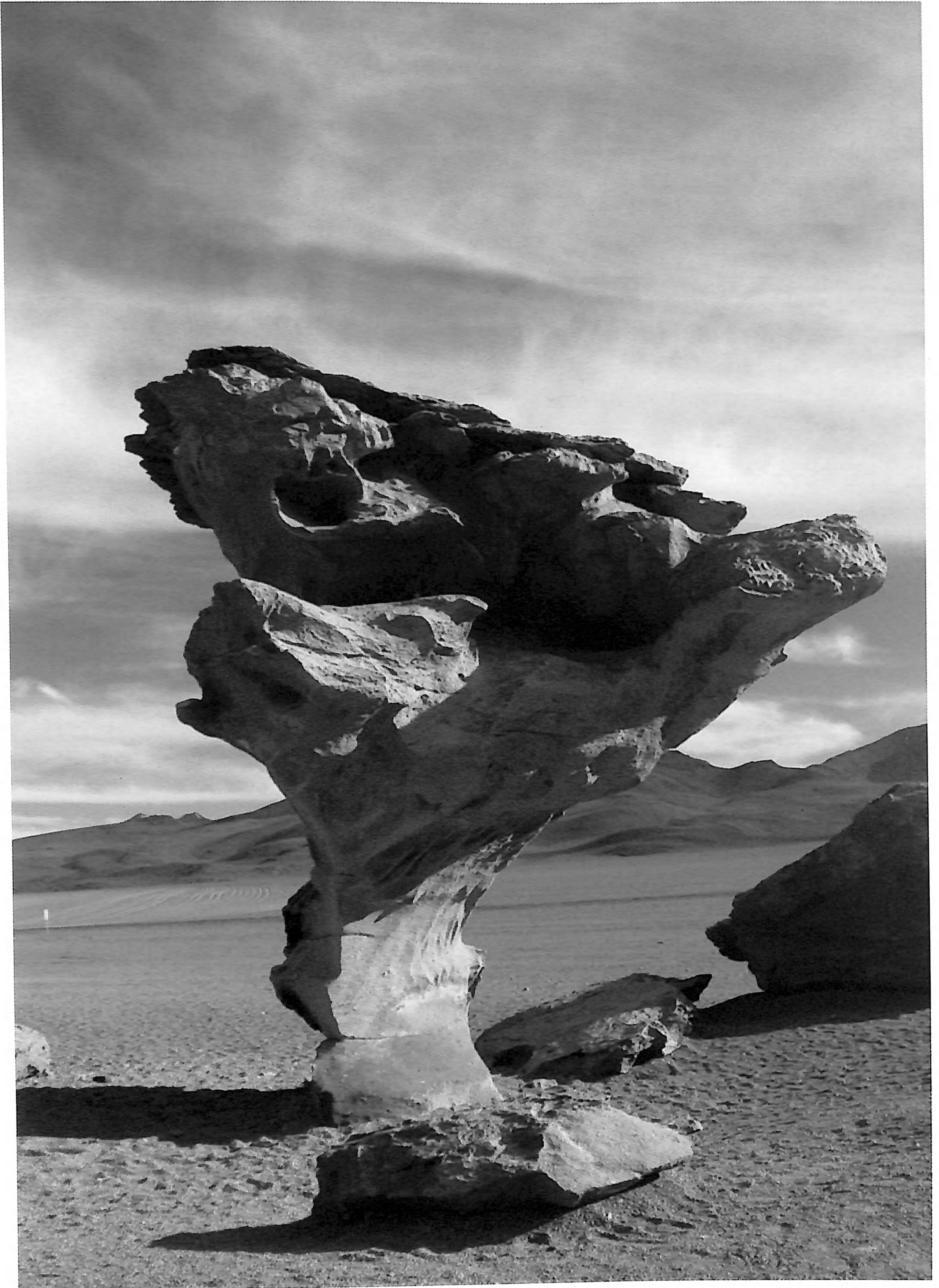


Intersectorial Empleo y Salud

· En el contexto de la prioridad otorgada por la nueva Constitución Política a la **extensión del derecho de salud (intercultural) y a la seguridad social**, especialmente para poblaciones vulnerables, se han constituido grupos de trabajo nacionales interministeriales (Salud y Trabajo) para revisar estrategias de extensión de la cobertura de la protección social a trabajadores rurales y trabajadores

temporeros en la cosecha de castaña y caña de azúcar. Asimismo, se han realizado capacitaciones a personal clave sobre estrategias de extensión de la protección social en salud hacia pueblos indígenas con interculturalidad, poblaciones con empleo precario e informal y trabajadores dependientes.

DATOS BÁSICOS DE PARTICIPACIÓN		
Actividades con participación de instituciones del país	77	
Total de instituciones del país participantes en EUROsocial	37	
Instituciones receptoras de experiencias en intercambios y proyectos piloto	34	
Instituciones transferentes de experiencias en intercambios y proyectos piloto	2	
Total de personas del país participantes en EUROsocial	249	
	H	M
	132	117



BRASIL

EUROsocial Educación

· El Ministerio de Educación de Brasil ha emprendido **políticas de mejora la educación rural**, entre ellas el Proyecto "Pro Jovem campo", que ha sido revisado a partir de intercambios de información sobre políticas en otros países, la formación del personas clave su y participación en la Red Latinoamérica de Educación Rural.

· A partir de la participación de autoridades brasileñas en la Red Latinoamericana sobre Educación en Contextos de Encierro, se ha generado un esquema de colaboración interinstitucional entre los Ministerios de Educación y Justicia/PRONASCI para avanzar en la reforma de la **educación en centros penitenciarios**.

EUROsocial Fiscalidad

· La administración tributaria de Brasil —Receita Federal— ha impulsado **diversas medidas de mejora de los mecanismos de recaudación**, incluyendo la agilización del procedimiento, la depuración y actualización del Registro de Personas Físicas Contribuyentes, la creación de una Unidad de Grandes Contribuyentes y la mejora del sistema de cobro de deudas tributarias. De forma específica se ha agilizado el procedimiento reduciendo su periodo de inicio de 24 a 6 meses, contado desde la determinación de la deuda tributaria, y adelantando las notificaciones de inicio del procedimiento de cobro en voluntaria. Se ha llevado a cabo la publicación de la Instrucción Normativa RFB nº 864 de 25 de julio de 2008, que altera el concepto de identificación de los contribuyentes (persona físicas) eliminando la declaración de exento. Esta Instrucción, además de simplificar los trámites a millones de contribuyentes, facilitará la depuración y actualización del Registro de Contribuyentes de Personas Físicas (CPF). En concreto, se ha liberado a 30 millones de contribuyentes de la obligación de presentar la declaración de exento, obteniendo esa misma información a través de terceros.

· En el marco del proceso de racionalización del complejo sistema tributario brasileño, el país ha debatido una **propuesta de reforma del impuesto sobre el consumo, que incluye una política de desarrollo regional** para impulsar las economías de los estados menos desarrollados del país, inspirada en modelos de desarrollo regional como el de cohesión social y territorial de la Unión Europea. La propuesta avanza la idea de un Fondo Nacional de Desarrollo Regional para coordinar la utilización de



recursos federales provenientes de diversos impuestos (renta, importación y producción de bienes industriales) de manera solidaria. Además de abordarse la problemática de la tributación del consumo en Brasil, por primera vez se comenzó a debatir en el ámbito de la Receita Federal y del Parlamento brasileño, propuestas de desarrollo regional orientadas a la convergencia regional y la cohesión social.

· Para facilitar la **lucha contra el blanqueo de capitales**, la Receita Federal do Brasil ha implantado un sistema de recogida y tratamiento de datos que facilita identificar casos de blanqueo y hace más eficiente la actuación de los órganos de control en la detección y corrección del fraude fiscal.

EUROsocial Justicia

· En Curitiba y Rio Grande do Sul, el Ministerio de Justicia y asociaciones de la sociedad civil han comenzado el proceso de **creación de dos Centros de Justicia Comunitaria**, en los cuales se promoverá la resolución alternativa de conflictos, la información jurídica al ciudadano y el fortalecimiento de redes de servicios para la protección de poblaciones especialmente vulnerables.

· Brasil ha aprobado el **Programa Nacional de Seguridad Pública para la Ciudadanía (PRONASCI)** que, en el **ámbito de la lucha contra la violencia de género**, ha incluido para su implementación la creación de juzgados especializados de violencia doméstica y familiar contra

la mujer, así como unidades especializadas en la Defensa Pública y en el Ministerio Público. Al mismo tiempo, se ha capacitado a todos los profesionales (jurídicos, policiales, médicos) relacionados con la implementación eficaz de las políticas de género y se han fortalecido los centros interinstitucionales y de la sociedad civil dedicados al apoyo y atención integral a la mujer, creándose también un banco de datos unificado. Se ha implementado también la asistencia jurídica integral a los presos y sus familiares fortaleciendo los sistemas de control contra la tortura en los establecimientos penitenciarios.

- Se halla en estudio el diseño e implementación de un Plan Director de **Justicia Juvenil** que impulse métodos de mejora continuados y la creación de un Centro de Especialización en Justicia Juvenil en la ciudad de Porto Alegre.

EUROsocial Salud

- El **Sistema Único de Salud (SUS) de Brasil** es uno de los mayores sistemas públicos del mundo, que abarca todo tipo de atenciones en los distintos niveles de complejidad, con acceso integral, universal y gratuito a toda su población. Para compartir y fortalecer esta experiencia, se han firmado diversos **convenios con otros países de América Latina**, que han estimulado la cooperación internacional en este tema.



DATOS BÁSICOS DE PARTICIPACIÓN

Actividades con participación de instituciones del país	132
Total de instituciones del país participantes en EUROsocial	149
Instituciones receptoras de experiencias en intercambios y proyectos piloto	125
Instituciones transferentes de experiencias en intercambios y proyectos piloto	38
Total de personas del país participantes en EUROsocial	745
	<i>H</i> <i>M</i>
	460 285

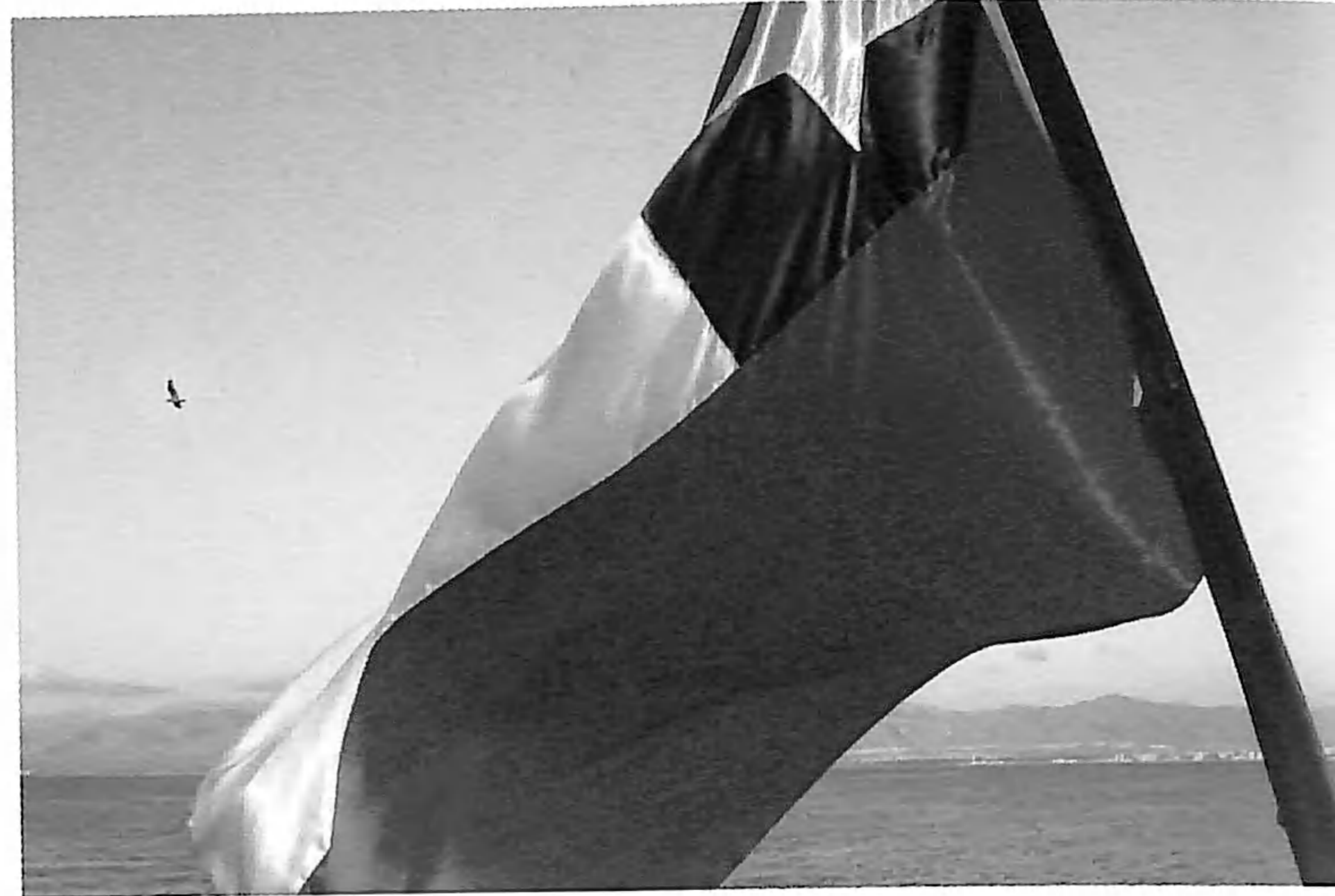


EUROsocial Fiscalidad

· El Servicio de Impuestos Internos (SII) de Chile **ha introducido la administración del “riesgo de cumplimiento”** como una opción estratégica para la fiscalización. De forma específica ha creado una Unidad de Administración del Riesgo con el objetivo de centralizar los esfuerzos en materia de detección, diseño de modelos y valoración y priorización de riesgos. Con ello se espera lograr una mayor focalización en los contribuyentes de alto riesgo de incumplimiento, la mejora de la percepción de los buenos contribuyentes hacia el SII, el diseño de una mejor estrategia de asistencia y atención que permita aumentar el conocimiento que se tiene de los segmentos y una mayor eficiencia en el uso de recursos humanos y físicos del SII.

EUROsocial Justicia

- Para mejorar la **protección a víctimas y testigos** por parte de la Policía y el Ministerio Público de Chile, se ha creado un protocolo de registro de denuncias en materia de violencia intrafamiliar y un sistema de evaluación del riesgo de este grupo de población con alto grado de vulnerabilidad.
- Se ha elaborado y se encuentra en uso un **manual de investigación de delitos relacionados con la pornografía infantil y la trata de personas**, acompañado por instructivos del Fiscal Nacional para la mejora de la eficiencia en su investigación. Al mismo tiempo, se encuentra en ejecución un programa para la sensibilización social contra la pornografía infantil y se ha impulsado una reforma legal sobre el tratamiento a la víctima en los casos de trata de personas. Todo esto ha contribuido a mejorar la detección, denuncia e investigación de estos delitos por parte del Ministerio Público y las fuerzas del orden y seguridad pública del país.
- Se encuentra en estos momentos en la agenda política la introducción legal de medidas de **mediación penal para adolescentes**, y se ha iniciado la capacitación y sensibilización de fiscales y personal de apoyo del Ministerio Público de Chile sobre las especificidades que plantea la adolescencia infractora y la aplicación de la mediación y del principio de oportunidad de la suspensión de acusación en este ámbito.
- Se ha creado en el Ministerio Público la **Fiscalía Especial de Criminalidad Compleja** para delitos de corrupción, crimen



organizado y lavado de dinero. Además, se ha constituido una mesa de trabajo conjunto entre el Ministerio Público y el Ministerio de Justicia, y se encuentra en elaboración un proyecto de modificación de la Ley Orgánica del Ministerio Público en este sentido.

· El Ministerio de Justicia ha designado a una Comisión para estudiar el diseño de un **nuevo sistema de ejecución en el marco de una posible reforma legislativa del sistema procesal civil**, incorporando una figura similar al del alguacil (Huissier) francés. Esto permitiría introducir herramientas de gestión para aprovechar mejor los recursos humanos del sistema, especialmente los jueces.

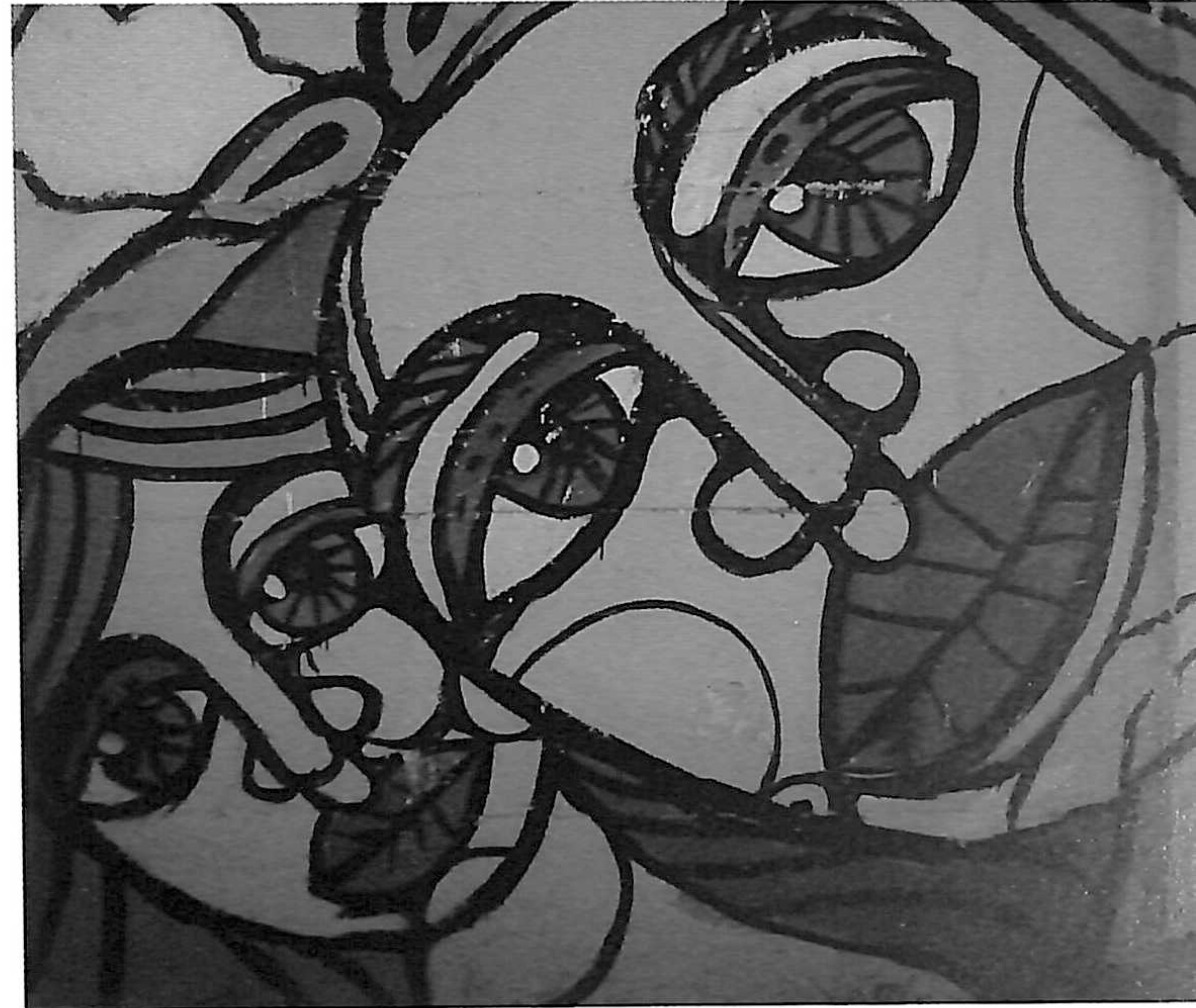
EUROsocial Salud

- El Ministerio de Salud de Chile ha iniciado una **reforma de su Sistema Nacional de Sangre** a partir de la constitución de una Comisión Nacional de Sangre y Tejidos. Su objetivo es impulsar la donación altruista a repetición (en lugar de la donación familiar o por reposición) y reformar la medicina transfusional del país en los próximos años. La reforma se orienta a la potenciación de macrocentros regionales de sangre y la ampliación de organizaciones de donantes voluntarios altruistas.
- Se ha impulsado un proceso de fortalecimiento integral del Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA), incluyendo la adecuación de establecimientos de larga estadía, centros gerontológicos, centros de día y viviendas tuteladas o condominios de mayores. También se esta

realizando la evaluación de la factibilidad de la puesta en marcha un **Servicio de Teleasistencia Domiciliaria para adultos mayores en situación de dependencia**.

· En el marco de la Reforma Previsional en Chile, se está realizando una revisión de normativa, mecanismos de financiamiento y prácticas de sensibilización relativas a la **atención en salud para la población inmigrante** y para la difusión de sus derechos y deberes. El Ministerio de Salud y Fonasa participan de una Comisión Asesora para articular las diferentes unidades del Ministerio de Salud de Chile, e interactuar coherentemente frente a organismos externos, proponiendo líneas de interrelación de los servicios de salud y migrantes.

· Chile ha revisado los mecanismos para la **asignación de recursos en función de los riesgos sanitarios** en el marco de la reforma del AUGE (Acceso Universal con Garantías Explícitas), que contempla un tratamiento de calidad de todas las enfermedades, incluidas las más graves y de mayor costo. Para hacer operativos estos cambios, se ha brindado capacitación específica al personal clave del Ministerio de Salud y de Fonasa.



DATOS BÁSICOS DE PARTICIPACIÓN

Actividades con participación de instituciones del país	146
Total de instituciones del país participantes en EUROsocial	82
Instituciones receptoras de experiencias en intercambios y proyectos piloto	54
Instituciones transferentes de experiencias en intercambios y proyectos piloto	31
Total de personas del país participantes en EUROsocial	703
	H M
	446 257

COLOMBIA

EUROsocial Educación

· A partir de la capacitación metodológica de altos funcionarios, se está avanzando en el diseño de **referenciales de competencias para docentes técnicos y la certificación de competencias técnicas y tecnológicas**. Con la utilización del instrumento para la construcción del referencial de competencias se ha creado un marco para la formación y certificación de las competencias del "oficio docente" y para el desarrollo de las calificaciones de la formación técnico profesional.

· Se ha diseñado un "**Modelo educativo para el sistema carcelario y penitenciario de Colombia**". Se ha evaluado el grado de avance e implementación de la experiencia educativa piloto en 25 centros penitenciarios del país con el apoyo de Red Latinoamericana de Educación en Contextos de Encierro. Se han capacitado a 150 personas de los equipos docentes y de tratamiento en los establecimientos piloto.

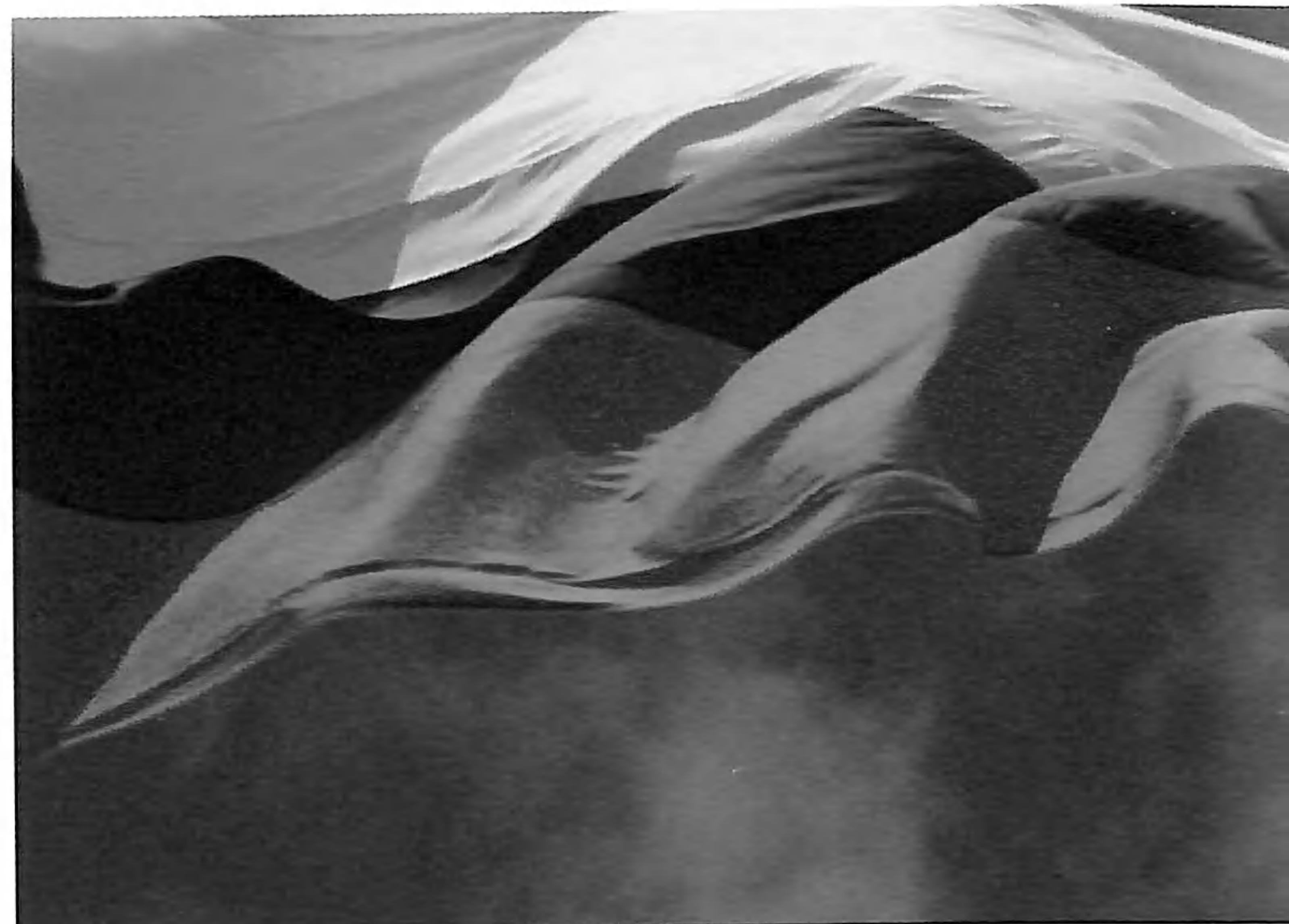
· Se ha puesto en marcha la **Red para el Desarrollo de Aprendizajes sobre Educación en Contextos de Violencia en el marco de la política de Competencias Ciudadanas**. Su objetivo es establecer un dispositivo institucional replicable para implementar prácticas pedagógicas enfocadas hacia el desarrollo de las competencias ciudadanas y aplicarlo en algunas áreas, centros y comunidades de Colombia particularmente aislados y afectados por la violencia.

EUROsocial Empleo

· El país ha impulsado, en el ámbito nacional, un **programa de empleo protegido y/o apoyado para la población en situación de discapacidad**, que incluye mecanismos para la inserción laboral de los jóvenes capacitados. Entre ellos, se cuenta un sistema de pasantías en colaboración con empresas, instituciones y gobiernos locales y una Bolsa de Trabajo. Se ha constatado que por lo menos 10% de la población en situación de discapacidad de la región atendida por este programa han encontrado un empleo a partir de estos mecanismos.

EUROsocial Fiscalidad

· El Departamento Nacional de Planeación ha impulsado cambios en la regulación económica para, mediante la



asociación público - privada, **aumentar la cobertura y mejorar la calidad en la prestación de los servicios públicos de energía eléctrica y gas combustible en zonas aisladas** y regiones que no cuentan con estos servicios.

EUROsocial Justicia

· Se ha mejorado el programa de **Protección de Víctimas y Testigos** mediante la adopción de técnicas de selección, incluyendo la valoración de amenaza y riesgo, así como técnicas de protección, mejorando la seguridad para las personas incorporadas al programa y para el diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de los beneficiarios.

· El Centro de Documentación Judicial de la Corte Suprema y el Consejo Superior de la Judicatura de Colombia ha sido potenciado, mejorando los procedimientos para el **ingreso y consulta de la jurisprudencia**, e implementado la primera fase de aseguramiento de la información -notificaciones- por medio de la firma digital que se envía por correo electrónico a los sujetos procesales.

· Se ha elaborado un nuevo **proyecto de ley de "delitos menores"** (pequeñas causas en materia penal) y se ha iniciado estudios para la implementación del tratamiento de este tipo de causas en otras especialidades, específicamente la laboral y la civil.

· Se ha comenzado la ejecución de un proyecto piloto de **desconcentración de servicios judiciales** en la localidad

de Ciudad Bolívar, Bogotá, destinado a incrementar el acceso a la justicia de una comunidad formada principalmente por desplazados o personas con altos niveles de desempleo y un significativo nivel de necesidades básicas insatisfechas. Esto permitirá el acercamiento de servicios integrales de la administración de justicia y el desarrollo de protocolos interinstitucionales para la prestación de servicios, la capacitación de la comunidad, así como parala prevención y judicialización de causas pequeñas en las áreas civil, familia y penal.

EUROsociAL Salud

· En el país se ha desarrollado una incubadora de empresas y varias iniciativas pilotos en áreas aisladas para el **desarrollo de la atención primaria de salud a través de tecnologías de información y comunicación**, que favorecen el acceso a servicios de telemedicina básica a la población excluida, disminuyendo asimismo los costos de la atención.

· El Plan Obligatorio de Salud ha incluido una nueva **metodología de evaluación de primas, basada en indicadores que permiten la asignación eficiente de recursos financieros** en función de las necesidades de los usuarios y el perfil epidemiológico de la población del país. Esto contribuye de manera directa a la sostenibilidad financiera del sistema general de seguridad social de Colombia.



· Se ha desarrollado un modelo integral, intersectorial, intercultural, participativo para la **protección social en Salud del pueblo Wayúú** en la región fronteriza con Venezuela, tendente al fortalecimiento del Comité Binacional existente, que incluye instituciones de ambos países y representantes de las comunidades. Esta población tiene un perfil epidemiológico particular que trasciende las fronteras nacionales y requiere la prestación de servicios comunes y culturalmente sensibles. El modelo desarrollado permitirá articular los diferentes sistemas de protección social existentes en Colombia y Venezuela para optimizar la utilización de los recursos existentes.

DATOS BÁSICOS DE PARTICIPACIÓN

Actividades con participación de instituciones del país	133
Total de instituciones del país participantes en EUROsociAL	155
Instituciones receptoras de experiencias en intercambios y proyectos piloto	116
Instituciones transferentes de experiencias en intercambios y proyectos piloto	26
Total de personas del país participantes en EUROsociAL	687
	H M
	299 388

COSTA RICA

EUROsocial Educación

· El Ministerio de Educación ha desarrollado y consolidado un **marco pedagógico para la prevención de la violencia escolar**, que ha orientado la construcción del diseño curricular para los programas de estudio de Educación Cívica, Educación musical, Artes plásticas, Artes industriales y Educación física.

· Se han impulsado **protocolos que permiten la articulación entre educación formal y no formal** en contextos de encierro a partir de un diagnóstico cultural de las prácticas y tradiciones artísticas existentes. Se ha mejorado la articulación intersectorial (educación, justicia, seguridad pública y con entes culturales locales) e interinstitucional en el ámbito nacional. Esto ha llevado a la redacción consensuada desde las ópticas educativas, jurídicas y de derechos humanos de un Modelo de educación artística en cárceles costarricenses. Se ha propiciado la integración del personal penitenciario, lo cual ha permitido la baja de los niveles de conflictividad entre los privados de libertad y con los guardia-cárcel.

· Se ha reestructurado el **modelo pedagógico plurigrado y de formación de docentes rurales** de Costa Rica con la participación de la Universidad de Barcelona. En este sentido, se reelaboró una propuesta de innovación donde se realizaron asistencias técnicas en las áreas de Currículo y Educación Rural y se realizaron capacitaciones para 150 docentes rurales de primaria.



Ministerio Público y la Corte Suprema de Costa Rica para mejorar su protección.

· El país está emprendiendo diversas medidas para **fortalecer la administración de la justicia como un servicio público**. En esta línea, se ha fortalecido el sistema de acceso a la Carrera Judicial mediante la mejora del programa de formación inicial, la reforma de su reglamento y la elaboración de una propuesta de reforma legislativa. También se ha implantado un sistema de evaluación del desempeño de los jueces en el Poder Judicial y se está avanzando en la implantación de un modelo integral de gestión de la calidad judicial y acreditación para los despachos judiciales en Costa Rica.

· Se ha elaborado un plan piloto de **reorientación de funciones y apoyo técnico-jurídico al defensor público**, con la finalidad de mejorar el manejo del litigio oral e impulsar la ejecución de penas y medidas cautelares no privativas de libertad.

· Para mejorar la detección y tratamiento de casos de **violencia de género**, se ha impulsado un mecanismo de coordinación interinstitucional para el intercambio y comunicación de datos sobre estos delitos, que incluye al Organismo Judicial, la Defensoría de los Habitantes, el Instituto Nacional de las Mujeres, el Ministerio de Justicia, el Ministerio de Seguridad Pública, el Instituto Nacional de Estadística y Censos, el Sistema de Emergencias 9-1-1 y la Fundación Justicia y Género. El país está también en proceso de crear un Sistema Unificado de Medición Estadística en Violencia de Género.

· El Colegio de Abogados de Costa Rica ha creado el **Programa de Defensoría Social** para la asistencia

EUROsocial Fiscalidad

· Con el objetivo de prevenir la evasión fiscal y aumentar la recaudación tributaria, en febrero de 2009 el Gobierno de Costa Rica presentó un **Programa Nacional de Prevención y Lucha contra el Fraude Fiscal** que se va a poner en marcha en los próximos meses. La incorporación de la educación tributaria a los programas formales de educación figura entre los cuatro requisitos considerados como centrales para la prevención del delito tributario, y se está trabajando en el diseño e implementación de una estrategia de educación fiscal en el marco de dicho Plan.

EUROsocial Justicia

· El país ha aprobado en el año 2009 una **Ley de protección de Víctimas y Testigos** y ha abierto canales de colaboración y comunicación interinstitucional entre el

especializada a las personas privadas de libertad en ocho centros de atención institucional.

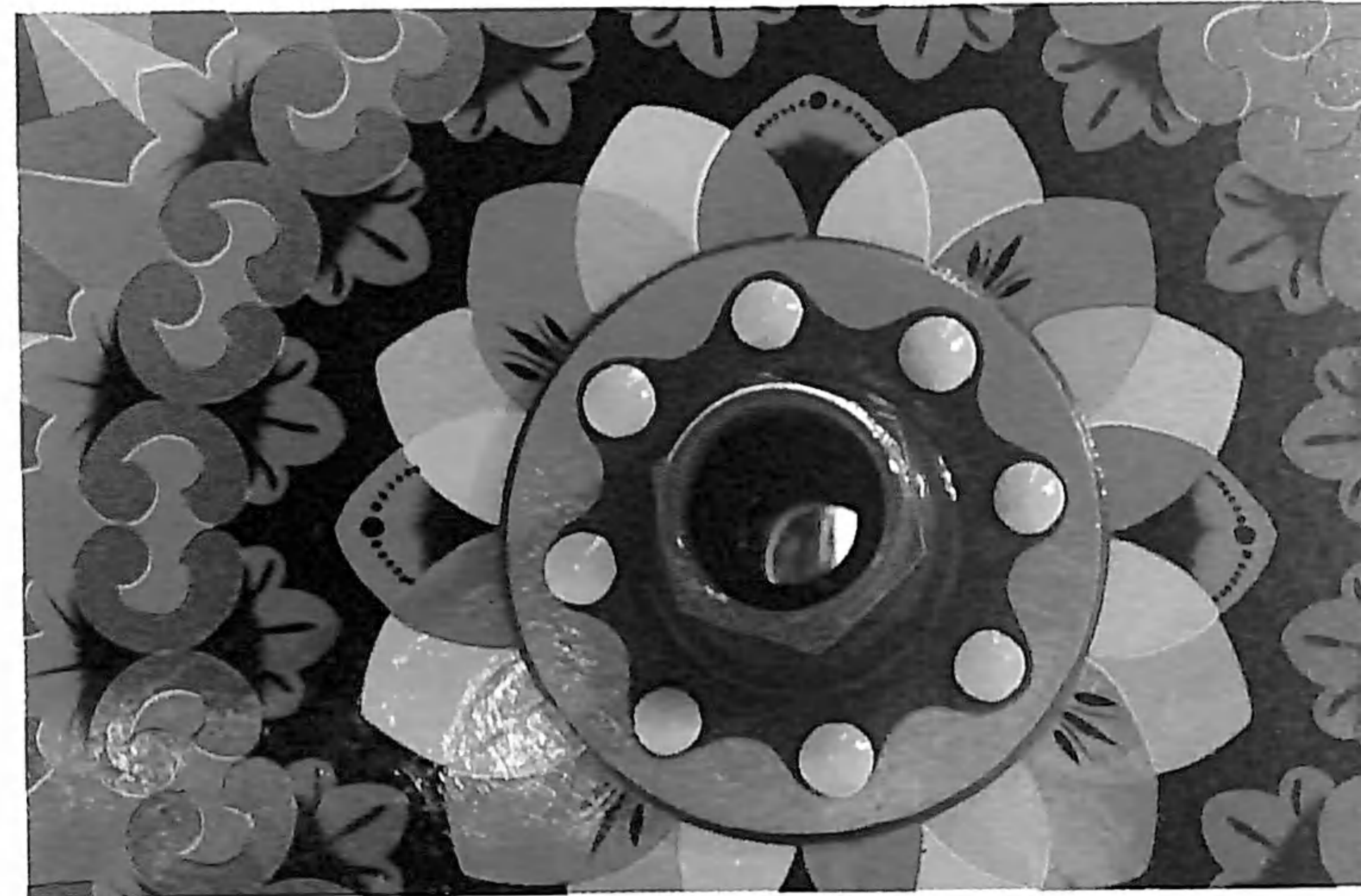
- Se ha mejorado el **sistema de gestión de la oralidad de los procesos en el Poder Judicial** y se ha introducido tecnología que permite el registro electrónico de las audiencias, da facilidad y celeridad para la búsqueda de la información que contienen los debates, y contribuye al establecimiento del expediente electrónico.
- El Poder Judicial ha diseñado una estrategia general de **política de comunicación externa e interna** y ha fortalecido las habilidades profesionales de los comunicadores institucionales en su papel como voceros y productores de información hacia los medios de comunicación y hacia la sociedad.

EUROsocial Salud

- El Ministerio de Salud de Costa Rica y la Caja Costarricense de Salud han formulado **planes conjuntos** y se han creados comités de trabajo en los siguientes temas: Medicamentos, Nuevas Tecnologías en Salud, Atención Primaria en Salud y Protección Social. Dichos planes han coadyuvado al proceso de reforma que vienen desarrollando estas instancias hacia un fortalecimiento de la rectoría del Ministerio y extensión de su trabajo hacia las áreas de bienestar social.

Intersectorial Empleo y Salud

- Se ha comenzado la revisión y redefinición de la **Ley de Protección al Trabajador** (año 2000, especialmente en lo que respecta a: la ampliación de cobertura de la Caja Costarricense de Seguro Social hacia todos los trabajadores independientes, la protección de las trabajadoras domésticas y de los trabajadores inmigrantes. Asimismo, se está avanzando en la coordinación interinstitucional entre esta Caja, el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, el Ministerio de Hacienda, el Ministerio de Gobernación y Policía y las municipalidades locales, estableciendo planes conjuntos por zonas geográficas.



DATOS BÁSICOS DE PARTICIPACIÓN

Actividades con participación de instituciones del país	150
Total de instituciones del país participantes en EUROsocial	43
Instituciones receptoras de experiencias en intercambios y proyectos piloto	35
Instituciones transferentes de experiencias en intercambios y proyectos piloto	17
Total de personas del país participantes en EUROsocial	664
	H M
	330 334

ECUADOR

EUROsocial Fiscalidad

· El Servicio de Rentas Internas ha incorporado normas en rango de ley y vía reglamentaria en materia de fiscalidad internacional y concretamente en precios de transferencia, que se espera se traduzcan en un mayor cumplimiento y en **reducir formas de evasión y elusión fiscal internacional**. Asimismo, se ha creado un nuevo Departamento de Grandes Contribuyentes y Fiscalidad Internacional que pretende dar un tratamiento más adecuado a este tipo de contribuyentes y a las operaciones económico-financieras de carácter internacional. Además, se han optimizado las técnicas masivas orientadas al fortalecimiento del control tributario. Como resultado de estas acciones, en 2008 se logró una mejora de los procesos de control de grandes contribuyentes que permitió un incremento del 10 por ciento de la recaudación respecto al año anterior.

· El Servicio de Rentas Internas ha diseñado y puesto en marcha un **Centro de Información Telefónica al contribuyente**. Con el objetivo de mejorar la calidad del servicio prestado, ha desarrollado una metodología de seguimiento y monitoreo de llamadas, ha incorporado un sistema de capacitación semanal de teleoperadores y ha implantado un sistema de llamadas salientes informativas sobre temas de interés al contribuyente, sea por cambios en la norma o nuevos aplicativos, procedimientos, reglamentos, etc. El Centro de Información telefónica al Contribuyente fue puesto en funcionamiento en marzo de 2008. Un año después, sólo durante el mes de marzo de 2009, el nuevo servicio recibió 61.188 llamadas de los contribuyentes, y se efectuaron 29.301 llamadas salientes.

EUROsocial Justicia

· Desde que en septiembre de 2007 la Presidencia de la República de Ecuador emitiera el Decreto 620 en el que la lucha contra la violencia de género queda establecida como política de Estado, todas las instituciones con competencias en esta área han estado trabajando en la elaboración de un **Plan Nacional para la Erradicación de la violencia contra las mujeres, niños, niñas y adolescentes**, estructurado en torno a cuatro ejes: transformación de los patrones socioculturales, sistema de protección integral, acceso a la justicia y sistema de registro.



· Se ha puesto en marcha un **sistema / portal en el Colegio Nacional de Registradores de Ecuador**, donde se reciben y se entregan solicitudes de Notas Simples (certificados meramente informativos) de bienes inmuebles y de Compañías, favoreciendo la seguridad jurídica y económica al mejorar el sistema de obtención de títulos acreditativos de propiedad inmueble y relacionados con las sociedades mercantiles, permitiendo la obtención de tales documentos sin necesidad de desplazamiento físico al lugar donde se halla radicado dicho bien o sociedad.

Intersectorial Empleo y Salud

· El reciente proceso de reforma constitucional en el Ecuador incluyó el debate con los actores sociales de un texto específico sobre la **universalidad de la seguridad social**. Después de su aprobación por parte del Consejo Directivo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, este texto fue aprobado por la Asamblea Constituyente e incluido en la nueva Constitución del país.

· El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social ha emprendido un proceso de **codificación del reglamento interno del seguro de invalidez, vejez y muerte** con la finalidad de garantizar diversos derechos de los asegurados, que la normativa anterior lesionaba (entre ellos, el derecho al reclamo).



DATOS BÁSICOS DE PARTICIPACIÓN

Actividades con participación de instituciones del país	118
Total de instituciones del país participantes en EUROsocial	58
Instituciones receptoras de experiencias en intercambios y proyectos piloto	52
Instituciones transferentes de experiencias en intercambios y proyectos piloto	7
Total de personas del país participantes en EUROsocial	409
	<i>H</i> <i>M</i>
	240 169

EL SALVADOR

EUROsocial Educación

- En el marco de la reforma la política de educación en contextos de violencia y el mejoramiento del Programa “Escuelas Efectivas y Solidarias”, se han rediseñado las estrategias para la gestión de conocimientos sobre **prevención, atención y resolución pacífica de conflictos**, dirigidas a centros escolares caracterizados por estar ubicados en zonas de alto riesgo social, con violencia social y altos índices de rezago educativo. Asimismo, se ha fortalecido la coordinación con instituciones gubernamentales y no gubernamentales para disminuir los factores de riesgo.
- El Plan Nacional de Educación 2021 ha puesto en marcha una **reforma de las políticas públicas de educación en contextos de encierro**, que incluye la mejora de la articulación entre la educación formal y la no formal. Se han formado en educación no formal en las áreas deportiva y artística a docentes para el diseño e implementación de 22 proyectos de teatro y/o ludotecas y de 23 proyectos de actividades deportivas por medio de la creación de talleres educativos en cada uno de los centros reeducativos, intermedios y penitenciarios de El Salvador.
- El Programa EDUCO es una iniciativa para **extender la red educativa en los niveles de educación parvularia y básica en todo el país**. Se basa en la cogestión entre el Estado y las comunidades e incluye medidas como escuelas para padres y madres, aulas alternativas plurigrado, aulas de educación especial o teleaprendizaje. Este exitoso programa se encuentra en renovación constante, y actualmente se están analizando procedimientos para simplificar la transferencia de recursos financieros y para crear un sistema de incentivos, registro y capacitación continua de docentes.
- Se ha fortalecido una red escolar efectiva, que incluye formación virtual y recursos para docentes. Se trata de un programa de oferta de servicios educativos que forma parte de la Red Solidaria parte del Plan Nacional de Educación 2021 para beneficiar a los sectores de la población que presentan mayores índices de pobreza. Las redes han contribuido a **mejorar la eficiencia de la educación pública en las zonas de escasos recursos económicos** y a ampliar las oportunidades de los niños, niñas y jóvenes de las zonas más pobres del país para completar su educación básica.



- Se han diseñado **referenciales de competencias para docentes técnicos y la certificación de competencias técnicas y tecnológicas**, incluyendo la capacitación metodológica de las personas responsables de su diseño. Con la utilización del instrumento para la construcción del referencial de competencias se ha creado un marco para la formación y certificación de las competencias del “oficio docente” y para el desarrollo de las calificaciones de la formación técnico profesional.

EUROsocial Fiscalidad

- La Dirección General de Impuestos Internos del Ministerio de Hacienda ha puesto en marcha **nuevos servicios de atención al contribuyente**, telefónicos (call center) y a través de Internet, simplificando procedimientos, modernizando el equipamiento de las áreas responsables, incorporando personal adicional y realizando ejercicios sistemáticos de capacitación. Estas nuevas herramientas han supuesto una mejora y un más fácil acceso de los ciudadanos a los servicios prestados y una reducción en el coste de cumplimiento de las obligaciones tributarias.
- A través de un proyecto piloto realizado en el marco de EUROsocial Fiscalidad, con el apoyo técnico de la AFIP de Argentina, se ha logrado que la **educación fiscal se convierta en política pública** de los Ministerios de Hacienda y Educación. De forma específica se ha diseñado el primer programa de educación fiscal de la historia de El

Salvador y se ha creado una Unidad de Educación Fiscal dependiente de la Dirección General de Impuestos Internos, cuyos integrantes han sido capacitados en el marco del proyecto. Gracias a la alianza entre los Ministerios de Hacienda y Educación de El Salvador, han sido incluidos y desarrollados diversos temas relacionados con la educación fiscal en los programas de estudio del plan nacional de educación. Además, se ha construido en las instalaciones del Ministerio de Hacienda un espacio de juegos sobre educación fiscal ("Recrehacienda") para que niños y niñas (se estima unos 10.000 al año) puedan aprender cultura ciudadana y la función social de los impuestos de forma divertida. Asimismo, se ha creado una página Web de apoyo a la actividad docente y que incluye guías didácticas y videojuegos sobre educación fiscal (<http://www.mh.edufis.gob.sv>). Por último, cabe destacar que se ha constituido y consolidado un grupo de formadores del Ministerio de Hacienda, a los que se ha provisto de manuales didácticos de apoyo, para la capacitación de docentes del Ministerio de Educación en cursos libres y dentro de un Diplomado de Educación Fiscal.



EUROsocial Justicia

· Se ha firmado un convenio para fortalecer el **sistema de selección y evaluación de los jueces y magistrados** y se han establecido grupos de trabajo para la mejora del sistema de evaluación del desempeño de Jueces y Magistrados dentro del Poder Judicial.

DATOS BÁSICOS DE PARTICIPACIÓN

Actividades con participación de instituciones del país	128
Total de instituciones del país participantes en EUROsocial	28
Instituciones receptoras de experiencias en intercambios y proyectos piloto	22
Instituciones transferentes de experiencias en intercambios y proyectos piloto	6
Total de personas del país participantes en EUROsocial	327
	<i>H</i> <i>M</i>
	187 140

GUATEMALA

EUROsocial Educación

· Se han diseñado **referenciales de competencias para docentes técnicos y la certificación de competencias técnicas y tecnológicas**, que incluye la capacitación metodológica de las personas responsables del diseño. Con la utilización del instrumento para la construcción del referencial de competencias se ha creado un marco para la formación y certificación de las competencias del "oficio docente" y para el desarrollo de las calificaciones de la formación técnico profesional.

EUROsocial Fiscalidad

· Con la finalidad de mejorar la **transparencia presupuestaria**, el Ministerio de Economía ha creado un módulo sobre este tema en su sitio de Internet. Este módulo permite al público tener a su disposición información relacionada con sus políticas, plan de trabajo y presupuesto. Por su parte, el Ministerio de Finanzas ha desarrollado una serie de reformas encaminadas a la mejora de la gestión financiera del sector público vinculadas a una mayor transparencia, mediante la inclusión en su página de Internet de un apartado sobre transparencia fiscal, con información mensual sobre la ejecución del presupuesto nacional, los fondos de fideicomiso, los fondos sociales y la contratación del Estado.

· Como parte de su estrategia de acercamiento a la ciudadanía, la Superintendencia de Administración Tributaria ha elaborado y puesto en marcha un **sistema de unificación de criterios tributarios**, basado en la homologación de respuestas a las preguntas más corrientes de los usuarios sobre trámites, impuestos, fiscalización y aduanas, entre otros temas. Las visitas que ha recibido el servicio son muy significativas. En diciembre de 2007, cuando INFORMA-SAT fue puesto a disposición de su personal, ya se registraron 9.606 accesos a la base de datos. En enero de 2008, una vez que se dio acceso al público, la cifra fue de 26.143. En febrero de 2009 ya se había producido 2.614.299 visitas. INFORMA-SAT partió con 500 preguntas y respuestas, y en la actualidad se encuentran ya publicadas 1.547 y hay 85 en proceso de validación.



EUROsocial Justicia

· El Congreso de la República ha aprobado en abril de 2008 la **Ley contra el Femicidio y otras formas de violencia contra la mujer**. Recientemente, se ha diseñado y se encuentra en discusión un Plan Estratégico para la aplicación de esta ley, que afectará el funcionamiento de las instituciones del sector justicia, tanto del Poder Ejecutivo como del Judicial.

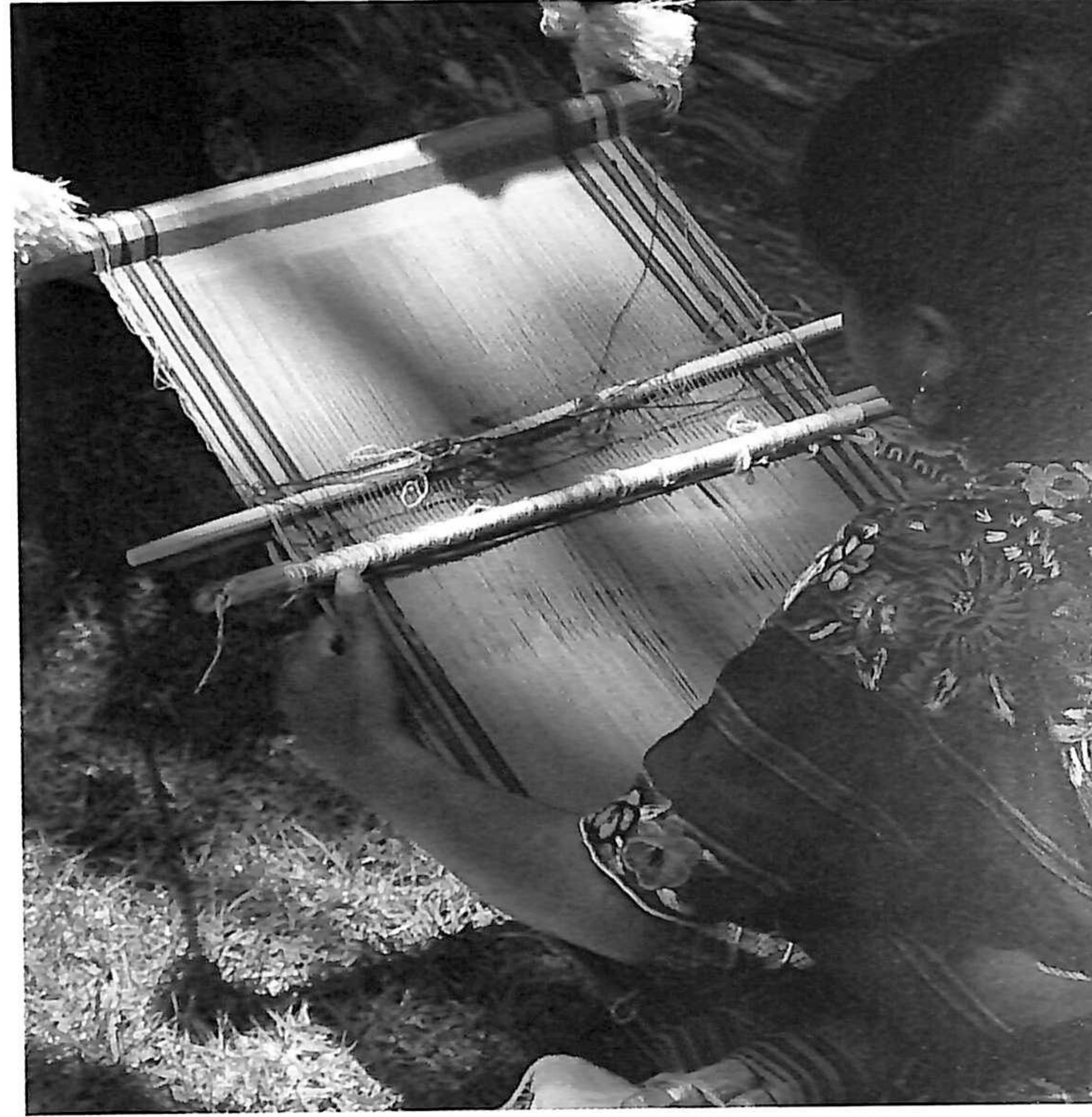
· La Corte Suprema ha comenzado el proceso de **creación de Unidades Especializadas y Sistemas Especializados de Registro y Seguimiento de denuncias** sobre violencia de género. También se ha creado una unidad de atención a víctimas de violencia intrafamiliar y de género en el Instituto de la Defensa Penal Pública y se han puesto en marcha mecanismos de coordinación y comunicación entre esta institución, el Ministerio Público, la Policía Nacional Civil, el Centro de Atención Integral a Mujeres Sobrevivientes (sociedad civil) y CONAPREVI (poder ejecutivo) para la mejora en la atención a víctimas.

· El Fiscal General se halla en proceso de dictado de la instrucción por la que se aprueba el **Código de Ética del Ministerio Público de la República de Guatemala**, que tiene por objeto adoptar el conjunto de normas y principios éticos aplicables al desempeño funcional y la conducta de

los servidores públicos de esta organización, cualquiera que sea su competencia o jerarquía, encaminadas a asegurar la confianza de los ciudadanos y garantizar el estado de derecho, la transparencia, la integridad y la calidad del servicio que les corresponde brindar a la sociedad en general.

Intersectorial Fiscalidad y Empleo

· Buscando una mayor eficiencia en la **captación de recursos para la protección social**, el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social ha introducido nuevos procedimientos de cobro administrativo de las cotizaciones, entre ellos la introducción de la planilla electrónica y el pago a través de la banca virtual, la utilización de sistemas telemáticos y del call center, así como la categorización de empleadores según sus aportes. Asimismo, se ha comenzado a realizar una mejor difusión de la información sobre este tema, especialmente a través de la publicación de acuerdos de exoneración de recargos por mora, intereses y costas procesales.



DATOS BÁSICOS DE PARTICIPACIÓN		
Actividades con participación de instituciones del país	124	
Total de instituciones del país participantes en EUROsociAL	84	
Instituciones receptoras de experiencias en intercambios y proyectos piloto	76	
Instituciones transferentes de experiencias en intercambios y proyectos piloto	7	
Total de personas del país participantes en EUROsociAL	422	
	H	M
	196	226

HONDURAS

EUROsocial Educación

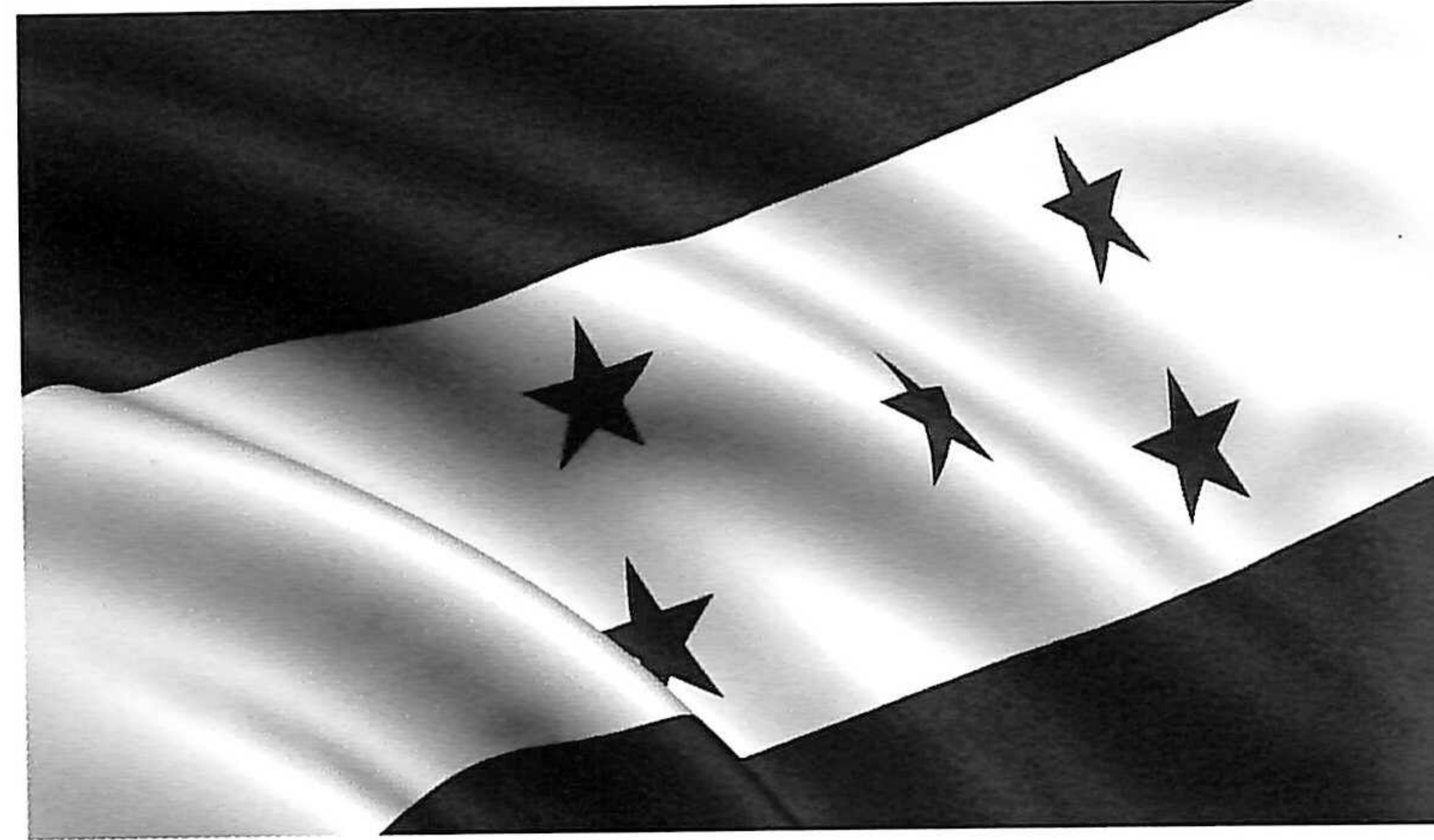
· Se han diseñado **referenciales de competencias para docentes técnicos y la certificación de competencias técnicas y tecnológicas**, que incluye capacitación metodológica de las personas responsables del diseño. Con la utilización del instrumento para la construcción del referencial de competencias se creó un marco para la formación y certificación de las competencias del “oficio docente” y para el desarrollo de las calificaciones de la formación técnico profesional.

EUROsocial Justicia

· Se ha implementado en el área penal el **Sistema de Expediente Digital Interinstitucional (SEDI)**, que permite mejorar la gestión judicial y la coordinación entre el Poder Judicial, la Defensa Pública y el Ministerio Público en Tegucigalpa y San Pedro Sula, aumentando la eficiencia en el tratamiento de los casos y por lo tanto la concepción de la justicia como un servicio público.

· Se ha creado una Comisión Interinstitucional para la Prevención, Atención, Sanción y Erradicación de la Violencia Doméstica en Honduras, que incluye organizaciones de los poderes ejecutivo y judicial y se halla en proceso de firma la creación de un **Sistema Unificado de Medición Estadística en Violencia de Género** entre el Poder Judicial, el Ministerio Público, la Policía, el Instituto de la Mujer, la Secretaría de Salud, el Instituto Nacional de Estadísticas y el Observatorio para la violencia, por el que tales instituciones adoptan indicadores unificados y se comprometen a remitir la información actualizada de los casos que respectivamente conozcan para permitir una visión integral y completa del estado de la cuestión y de los avances para su erradicación.

· La Defensa Pública de Honduras ha comenzado a asumir la **defensa legal a las mujeres víctimas de violencia de género** a partir del nuevo sistema unificado de medición y registro de datos estadístico sobre este tema. Adicionalmente, se encuentra en proceso la creación de



una unidad especializada para la atención de casos de violencia doméstica.

EUROsocial Salud

· Las instituciones nacionales encargadas de la **atención primaria de salud** (Secretaría de Salud, Instituto Hondureño de Seguridad Social y la Universidad Nacional) han organizado y puesto en marcha un grupo nuclear nacional e interinstitucional sobre este tema. En este ámbito, se ha establecido una ruta crítica de implementación para la renovación de la APS, con la finalidad de mejorar el acceso a servicios de salud, especialmente para grupos excluidos, incorporándola como estrategia fundamental del modelo de salud del país.

Intersectorial Fiscalidad y Empleo

· El Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS) ha diseñado y puesto en marcha un proyecto de aviso de cobros como parte de la política de **sostenibilidad financiera de la seguridad social**, que permite mejorar la recaudación a través de la recuperación de buena parte de la deuda de las empresas y empleadores.



DATOS BÁSICOS DE PARTICIPACIÓN

Actividades con participación de instituciones del país	113
Total de instituciones del país participantes en EUROsocial	40
Instituciones receptoras de experiencias en intercambios y proyectos piloto	36
Instituciones transferentes de experiencias en intercambios y proyectos piloto	5
Total de personas del país participantes en EUROsocial	264
	<i>H</i> <i>M</i>
	108 156

MÉXICO

EUROsocial Educación

- Se ha promovido en el país un mecanismo de coordinación interinstitucional entre el Consejo Nacional de Fomento Educativo y la Subsecretaría de Educación Básica para la discusión de las **aplicaciones pedagógicas del modelo plurigrado en contextos rurales**, con vistas a su integración en la política educativa nacional.

- Contribución al **fortalecimiento del enfoque formativo del Programa Escuela Segura** y a la mejora de su implantación en las escuelas. El Programa atiende la necesidad de fortalecer la seguridad en los centros escolares. Inicialmente, las estrategias vinculadas con el Programa se focalizaron en acciones de atención a la problemática de adicciones, violencia y delincuencia al interior de la escuela desde una perspectiva de reacción. Recientemente, y después de analizar los avances de la primera etapa, las acciones del programa se están orientando a un enfoque formativo e incluyente basado en el aprovechamiento del currículum, en la participación social y en la gestión escolar.

- **Se ha formulado una propuesta específica de atención educativa para personas en contextos de encierro**, que ha incluido el diseño curricular (serie de cuatro materiales) y la elaboración del primer módulo: "La educación te hace libre". Con este proyecto se impulsa la política de fomento a la ampliación de la atención educativa, en aspectos formales y no formales, hacia los grupos de población en situación de vulnerabilidad social, que permitirá promover una educación que tome en cuenta las necesidades educativas específicas de la población en reclusión.

EUROsocial Justicia

- Se ha creado la **Red de Escuelas Judiciales de los Estados Unidos Mexicanos**, REJEM, se ha aprobado su reglamentación y se han elegido sus cargos. La Red ha sentado las bases para la creación de un aula virtual y el diseño e implementación de cursos a distancia.

- El Colegio de Abogados del Estado de Veracruz ha creado la **Defensoría Social**, mediante la cual abogados



litigantes colegiados del Estado prestan asesoría jurídica y representación legal gratuita a procesados y sentenciados internos en diferentes cárceles, asumiendo así el principio de solidaridad social y contribuyendo a mejorar el acceso a la justicia.

- El Colegio de Abogados del Estado de Veracruz ha creado la **Defensoría Social**, mediante la cual abogados litigantes colegiados del Estado prestan asesoría jurídica y representación legal a procesados y sentenciados internos en diferentes cárceles.

- Se ha creado un **Centro de Encuentro Familiar** en el Poder Judicial del Estado de Campeche, que ha sido dotado de recursos humanos capacitados. Este centro ha sido creado para facilitar, en un espacio neutral e idóneo, el encuentro de los menores con sus familiares no custodios, regulando la convivencia familiar supervisada y la entrega-recepción de aquellos menores que determine la autoridad jurisdiccional.

EUROsocial Salud

- La Secretaría de Salud, a través del intercambio de experiencias en materia de **gobernanza de hospitales públicos y la desconcentración hospitalaria**, ha mejorado la gestión de los Hospitales Regionales de Alta Especialidad (HRAE), que nacieron con el propósito de

constituirse en unidades médicas modelo, garantizando la calidad en los procesos de atención médica. Los HRAE son parte de las Redes de Servicios de Salud que amplían a escala nacional la oferta de servicios especializados y contribuyen a la equidad en el acceso mediante la descentralización a las 18 regiones del país.

· Se ha desarrollado un **mecanismo de coordinación y transmisión del conocimiento sobre donación altruista de sangre**. El Centro Nacional de Transfusión Sanguínea coordina un Grupo Nacional de Trabajo de Cohesión Social (CTS), cuyas funciones son formar una red de colaboración entre gobierno y sociedad, evaluar la eficacia de políticas públicas relacionadas con la donación de sangre y definir la colaboración concreta de cada una de las instituciones que lo componen. Esta estructura ha sido replicada en los niveles regionales a partir de un taller nacional que contó con la presencia de 32 responsables estatales de Programas de Transfusión Sanguínea.



DATOS BÁSICOS DE PARTICIPACIÓN		
Actividades con participación de instituciones del país	128	
Total de instituciones del país participantes en EUROsocial	91	
Instituciones receptoras de experiencias en intercambios y proyectos piloto	65	
Instituciones transferentes de experiencias en intercambios y proyectos piloto	34	
Total de personas del país participantes en EUROsocial	394	
	<i>H</i>	<i>M</i>
	235	159

NICARAGUA

EUROsocial Educación

· Se han diseñado **referenciales de competencias para docentes técnicos y la certificación de competencias técnicas y tecnológicas**, que incluye capacitación metodológica de las personas responsables del diseño. Con la utilización del instrumento para la construcción del referencial de competencias se ha creado un marco para la formación y certificación de las competencias del "oficio docente" y para el desarrollo de las calificaciones de la formación técnico profesional.

EUROsocial Justicia

· Para fortalecer la **lucha contra la violencia de género**, se han desarrollado acciones de capacitación en la Corte Suprema de Justicia sobre el tratamiento de las mujeres víctimas. Al mismo tiempo, se ha elaborado un Protocolo para la Aplicación de la ley de Violencia Intrafamiliar y se ha contribuido a la reforma del código penal. Se ha publicado un Manual sobre Enfoque de Género en el Ejercicio de la Defensa Pública de Nicaragua, cuyas recomendaciones se encuentran en ejecución. Finalmente, se encuentra en proceso la creación de un Sistema Unificado de Medición Estadística en Violencia de Género entre el Poder Judicial, el Ministerio Público, la Policía Nacional y el Ministerio de Gobernación.

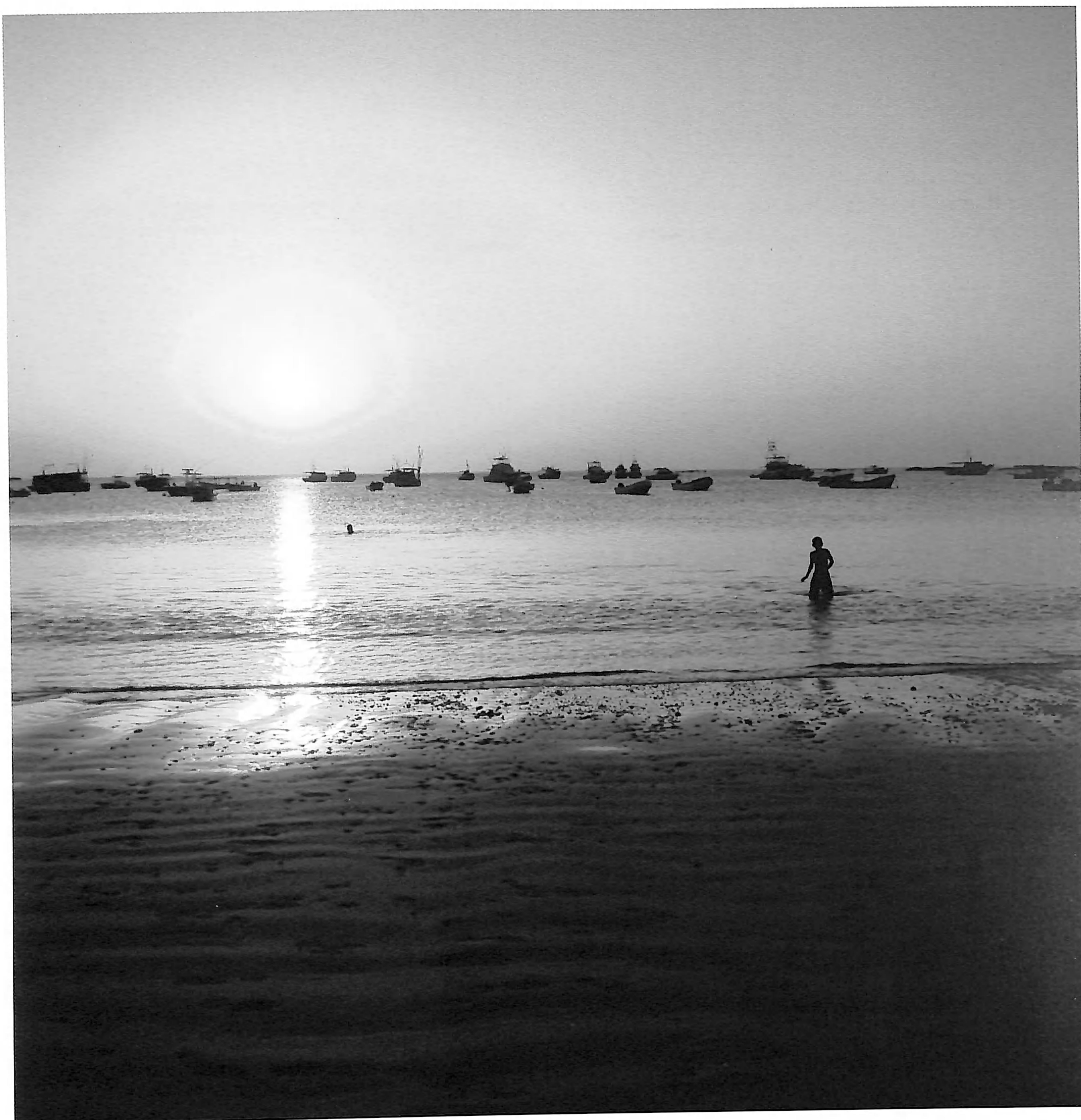
· Se halla en proceso de firma la creación de un **Sistema Unificado de Medición Estadística en Violencia de Género** entre el Poder Judicial, el Ministerio Público, la Policía Nacional y el Ministerio de Gobernación, por el que tales instituciones adoptan indicadores unificados y se comprometen a remitir la información actualizada de los casos que respectivamente conozcan para permitir una visión integral y completa del estado de la cuestión y de los avances para su erradicación.

· El Poder Judicial se encuentra desarrollando un proyecto piloto para el **fortalecimiento de los servicios legales y forenses a cargo de la atención de víctimas de violencia de género**, que pretende la mejora de los sistemas de coordinación entre las instituciones del poder judicial y las del ministerio de salud y una revisión, estandarización y divulgación de los protocolos de intervención en la asistencia médica. Incluye también la sensibilización y capacitación en la materia a defensores especialistas y el aumento de la cobertura a doce municipios de Nicaragua, la divulgación de los derechos y servicios en alianza con



instituciones estatales, municipales y sociedad civil, el desarrollo de programas de participación ciudadana para jóvenes y mujeres en relación a los servicios de la Defensoría y la implantación piloto de un servicio de asesoría y acompañamiento a las mujeres víctimas de violencia de género.





DATOS BÁSICOS DE PARTICIPACIÓN

Actividades con participación de instituciones del país	79
Total de instituciones del país participantes en EUROsocial	52
Instituciones receptoras de experiencias en intercambios y proyectos piloto	50
Instituciones transferentes de experiencias en intercambios y proyectos piloto	4
Total de personas del país participantes en EUROsocial	422
	<i>H</i> <i>M</i>
	127 295

PANAMÁ

EUROsocial Fiscalidad

· Con el objetivo de fortalecer el sistema de servicio civil o carrera administrativa en la administración pública panameña, el Ministerio de la Presidencia - Secretaría Ejecutiva del Consejo Nacional de Transparencia contra la Corrupción de Panamá ha elaborado una propuesta de **Proyecto de Código de Conducta de los Servidores Públicos**. Esta propuesta define reglas de actuación, deberes y derechos, destaca los principios de rectitud y honradez, y promueve, además, la cultura de la rendición de cuentas e integridad en la gestión pública.

EUROsocial Justicia

- Para fortalecer los mecanismos que articulan la lucha contra la corrupción por la Procuraduría General de la Nación se ha impulsado la coordinación interinstitucional para investigar los **delitos contra la Administración Pública** y mejorar la capacitación, impulsando también la creación de la unidad especializada para la investigación de estos delitos en la Dirección de Investigación Judicial de la Policía Nacional.
- El Órgano Judicial de Panamá ha desarrollado sistemas más eficaces de **gestión judicial de casos y de producción estadística**, mejorando también la divulgación y utilización de esta información en la planificación de políticas públicas judiciales, así como para la rendición de cuentas hacia la ciudadanía y los propios empleados públicos.
- Para la mejora de la **participación ciudadana mediante el acceso a la información**, se ha creado el Centro de Documentación Judicial (CENDOG), que facilita a los usuarios información jurídica, legislativa, jurisprudencial



y doctrinal, a través de tecnologías punta, facilitando una comunicación oportuna y de fácil acceso que incide sobre la calidad de la administración de justicia.

- El Órgano Judicial ha revisado el **proceso de implementación del nuevo Sistema Penal Acusatorio**: se ha elaborado un plan de implementación, creado una unidad especial para su ejecución, promovido la constitución de redes intra y extra institucionales y se han realizado también capacitaciones para actores principales del sistema.

EUROsocial Salud

- El país ha adoptado una serie de medidas para mejorar el **financiamiento del Sistema Público Unificado de Salud**, incluyendo la capacitación de actores clave y la constitución de un grupo de trabajo para la revisión y propuestas de estrategias de costos más eficientes.



DATOS BÁSICOS DE PARTICIPACIÓN

Actividades con participación de instituciones del país	81
Total de instituciones del país participantes en EUROsocial	23
Instituciones receptoras de experiencias en intercambios y proyectos piloto	20
Instituciones transferentes de experiencias en intercambios y proyectos piloto	3
Total de personas del país participantes en EUROsocial	133
	<i>H</i> <i>M</i>
	62 71

PARAGUAY

EUROsocial Educación

- Se han diseñado **referenciales de competencias para docentes técnicos y la certificación de competencias técnicas y tecnológicas**, que incluye capacitación metodológica de las personas responsables del diseño. Con la utilización del instrumento para la construcción del referencial de competencias se ha creado un marco para la formación y certificación de las competencias del "oficio docente" y para el desarrollo de las calificaciones de la formación técnico profesional.
- **Mejoramiento de la articulación entre educación formal y no formal en contexto de encierro**, a partir de la creación de un diagnóstico cultural de las prácticas y tradiciones artísticas y deportivas existentes. Se ha mejorado, asimismo, la articulación intersectorial e interinstitucional (educación, justicia, seguridad pública y con entes culturales locales) en el ámbito nacional con la firma de un convenio entre el Ministerio de Educación y el Ministerio de Justicia y Trabajo sobre el desarrollo de educación artística y deportiva en las cárceles del país.
- **Se ha constituido una red nacional de articulación institucional entre educación y trabajo** con apoyo de Eurosocial Educación. La red interinstitucional ha mejorado la articulación de los Ministerios de Educación, de Justicia y Trabajo, de Industria y Comercio, el Centro de Información y Recursos para el Desarrollo (CIRD), la Unión Industrial Paraguaya (UIP), para creación de un sistema de información conjunta sobre la educación técnica y profesional en Paraguay.
- Se ha iniciado la ejecución de un proyecto piloto para la **alfabetización digital de docentes rurales y para la puesta en marcha de un soporte virtual a la red docente**. Este proyecto pretende establecer líneas concretas de trabajo a través del establecimiento de espacios de formación, actualización y especialización para docentes en servicio de zonas rurales y técnicos del nivel central, que permitan trazar un trabajo académico de los docentes desde la alfabetización digital y la actualización de métodos educativos basados en tecnología.

EUROsocial Empleo

- El Servicio Nacional de Empleo ha abierto una **Oficina de Empleo para Jóvenes** en el Departamento de Amambay,



zona fronteriza del interior del país caracterizada por la alta emigración de mano de obra joven y cualificada hacia Brasil. Su finalidad es captar a los jóvenes interesados en el primer empleo y ponerlos en contacto con empresas registradas que necesiten mano de obra calificada. Se firmó también un convenio interinstitucional para la generación de empleo intensivo, que compromete a varios ministerios a contratar mano de obra registrada en las Oficinas de Empleo, contactada a través de Ferias Regionales organizadas por la Mesa Nacional para la Generación de Empleo Juvenil que coordina el Ministerio de Justicia y Trabajo.

EUROsocial Fiscalidad

- En marzo de 2008, la Subsecretaría de Estado de Tributación de Paraguay puso en funcionamiento una **Oficina de Reclamos, Quejas y Sugerencias**. Este es un servicio pensado para dar respuestas a los contribuyentes e interesados en un tiempo abreviado, y también contar con su colaboración para mejorar el desempeño institucional. La creación de esta Oficina supone una mayor garantía para la protección de los derechos de los contribuyentes frente a la administración tributaria y un nuevo canal de comunicación con la ciudadanía. Los reclamos se pueden efectuar igualmente a través del sitio web o el Call Center. Además de los reclamos y las quejas, también se reciben sugerencias de los contribuyentes, lo que está permitiendo mejorar el desempeño institucional, siempre con la misión orientada a facilitar a los ciudadanos contribuyentes el cumplimiento voluntario de sus obligaciones tributarias.
- La Secretaría de Estado de Tributación ha desarrollado y mejorado la calidad de los **servicios telefónicos de atención al contribuyente**.

· La Secretaría de Estado de Tributación ha creado un **programa de educación fiscal** ("Formando la Cultura Tributaria) y ha llevado a cabo acuerdos con el Ministerio de Educación para la capacitación de docentes, elaborando materiales didácticos de apoyo.

EUROsocial Salud

· El Instituto de Previsión Social, conjuntamente con el Ministerio de Salud, el Ministerio de Justicia, organizaciones laborales y el Parlamento Nacional, ha organizado un grupo de trabajo nacional y realizado dos investigaciones para analizar la problemática de la **protección social para los trabajadores del servicio doméstico y sector rural**, con la finalidad de preparar propuestas de reforma legislativa. Además, se han constituido mesas de diálogo con la sociedad civil sobre estos temas.

· El grupo de trabajo liderado por el Instituto de Previsión Social elaboró una propuesta de modificación del **marco legal del seguro social**, que apunta al aumento de la protección social para 12.000 personas del Ministerio Público. También se han presentado en el parlamento propuestas de reformas legales para la incorporación de los trabajadores independientes al seguro de salud.

· Se está consiguiendo una mayor visibilidad de los **problemas específicos de los adultos mayores y de la importancia de la relación intergeneracional y ambiental**, a través de un programa de sensibilización con componentes ambientales (Campaña "Mi abuelo, un árbol y yo"), que consistió en plantar 1.000 árboles en un

parque de Asunción, generando la interacción del adulto mayor, su descendiente e involucrándolos en el concepto de calidad ambiental, acción local y reducción de los efectos del cambio climático mediante la reforestación. En esta misma línea, se ha diseñado un programa orientado a fortalecer las prestaciones sociales a los adultos mayores, denominado "Ciudadano de Oro Paraguay".

· Se han establecido mesas de trabajo (una específica del sector salud y otra con autoridades de educación) para el fortalecimiento de la donación altruista de sangre. A partir de esta experiencia comienzan a desarrollarse campañas que involucran al sector público y a organizaciones de la sociedad civil para promover la **donación altruista de sangre y órganos**.

Intersectorial Fiscalidad y Empleo

· El Instituto de Previsión Social ha diseñado y puesto en marcha acciones orientadas a la **mejora de la recaudación de la seguridad social**, incluyendo el control de cotizaciones, la gestión de la deuda (reducción de tiempo para procesar los certificados de deuda) y la inspección.

· Al mismo tiempo, se ha iniciado una política de apertura hacia la comunidad, incluyendo el establecimiento de mesas de diálogo con los colectivos laborales en situación de exclusión, y se están impulsando reformas legislativas para incluir en la protección social a trabajadores independientes, agrícolas estacionales y pequeños agricultores.

DATOS BÁSICOS DE PARTICIPACIÓN

Actividades con participación de instituciones del país	130	
Total de instituciones del país participantes en EUROsocial	38	
Instituciones receptoras de experiencias en intercambios y proyectos piloto	31	
Instituciones transferentes de experiencias en intercambios y proyectos piloto	5	
Total de personas del país participantes en EUROsocial	380	
	H	M
	187	193



EUROsocial Fiscalidad

- A través de la mejora de las técnicas de formación de formadores, la ampliación del enfoque (fiscal) y la creación de espacios lúdicos, se ha fortalecido el **programa de cultura tributaria** de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria.
- La Superintendencia Nacional de Administración Tributaria ha desarrollado **herramientas para la mejora en los servicios de información y atención al contribuyente**. Entre ellas, destacan la incorporación de dispositivos en el portal web para realizar transacciones y consultas en línea y la implantación de facturas electrónicas para medianas y pequeñas empresas.



EUROsocial Justicia

- La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) del Ministerio de Justicia han desarrollado diversas medidas para mejorar las **bases gráficas registrales**, con la finalidad de asociar esta herramienta a la información urbanística, tributaria y medioambiental y utilizarla como soporte de los mercados territoriales. Esto contribuye a dar mayor seguridad jurídica y fluidez al tráfico inmobiliario.

para su implementación. Esto se enmarca en una estrategia para la formación integral de recursos humanos, sugerida por un grupo nacional de trabajo en APS.

EUROsocial Salud

- Se han desarrollado **propuestas formativas en Salud Familiar**, con énfasis en la atención primaria de salud (Diploma de Atención Integral Familiar) en un departamento de la zona sur del país, ampliándose las sedes pilotos

Intersectorial Fiscalidad y Empleo

- La Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT) dispuso en 2008 la creación de una Coordinación Ejecutiva con el Seguro Social en Salud-ESSALUD y la Oficina de Normalización Provisional, con la finalidad de **centralizar las funciones de recaudación de las contribuciones sociales y su fiscalización**, con la finalidad de mejorar la eficiencia en el combate contra el fraude, la evasión y la mora. También se dispuso que las presentaciones de las declaraciones fueran hechas solamente por Internet reduciendo los tiempos de procesamiento.

DATOS BÁSICOS DE PARTICIPACIÓN		
Actividades con participación de instituciones del país	112	
Total de instituciones del país participantes en EUROsocial	80	
Instituciones receptoras de experiencias en intercambios y proyectos piloto	61	
Instituciones transferentes de experiencias en intercambios y proyectos piloto	17	
Total de personas del país participantes en EUROsocial	345	
	H	M
	209	136



URUGUAY

EUROsocial Educación

- Se ha creado una red de equipos referentes en el Consejo de Educación Primaria y en la Dirección de Formación Docente alrededor de la elaboración y ejecución del proyecto **“Horneros - Construyendo convivencia solidaria”**. La red está potenciando ámbitos de reflexión y profundización teórico-práctica entre los expertos, los responsables de las políticas educativas nacionales y los referentes locales e institucionales, con el fin de idear e implementar estrategias compartidas de trabajo, creando mecanismos de articulación interinstitucional para prevenir la violencia y mejorar la educación en contextos de violencia.

EUROsocial Fiscalidad

- La Dirección General Impositiva ha implementado un sistema que facilita el **seguimiento y control de las actuaciones de fiscalización**.
- La Dirección General Impositiva de Uruguay está desarrollando un **sistema de facturación electrónica** que tiene como objetivo facilitar el cumplimiento voluntario, reduciendo los costes de las empresas, haciendo más transparente la gestión y facilitando el control al disponer de manera inmediata de información sobre las magnitudes económicas y financieras desarrolladas por las instituciones incorporadas al sistema.

EUROsocial Justicia

- El Poder Judicial ha adoptado diversas medidas tendientes a mejorar la coordinación interinstitucional en el tratamiento del tema de la **violencia de género**. Se ha elaborado un protocolo de actuación en este tema para la policía y se ha creado una comisión para proponer medidas orientadas al funcionamiento de los Juzgados Especializados en Violencia de Género.
- La Dirección Nacional de Defensorías Públicas de Uruguay ha creado la **Comisión Nacional de Cárcels**, desarrollando su reglamentación de funcionamiento, lo que ha significado un aumento de la capacidad de respuesta del Sistema Judicial para asistir a los internos en los establecimientos carcelarios, logrando una tutela judicial más efectiva, oportuna y coordinada gracias a



la actuación conjunta de dicha Comisión con todos los Defensores Públicos del país y con todos los operadores del sistema penitenciario.

EUROsocial Salud

- El Ministerio de Salud Pública de Uruguay inició una reforma de su sistema sanitario, apoyado en capacitación de personal clave en gobernanza de sistemas y hospitales, protección social en salud, política de adquisición de medicamentos esenciales, fortalecimiento de la integración de los diferentes niveles de atención en torno a la Atención Primaria de Salud y a la necesidad de implementar la reducción de riesgos a partir de la epidemiología y salud Ambiental. En cuanto a la financiación del sistema, se ha preparado un documento orientado a la construcción de convenios de gestión entre el organismo central de financiamiento y los prestadores de servicios, como mecanismo básico de gobernabilidad.
- Se ha creado un **Comité Nacional Asesor para la Promoción del Uso Racional de los Medicamentos**, que pretende incrementar el conocimiento por parte de la población de su papel protagónico en el establecimiento y cumplimiento de los planes terapéuticos, favoreciendo así el acceso a medicamentos eficaces, de calidad y correctamente administrados, y fundamentalmente alentando a los usuarios a modificar conductas, como por ejemplo la automedicación.
- Se han **reestructurado contenidos de formación en la modalidad presencial dirigida equipos de salud del**

primer nivel de atención, de acuerdo con la experiencia internacional y con materiales pedagógico-formativos de primer nivel.

· El Ministerio de Salud Pública ha comenzado un proceso para avanzar en la implementación de un **sistema nacional de historias clínicas electrónicas**, que comprenda a los sectores público y privado de atención a la salud, en el marco del Sistema Nacional Integrado de Salud.

Intersectorial Fiscalidad, Empleo y Salud

· En el marco de III Encuentro Internacional de Redes de EUROsocial (junio de 2008), diferentes instituciones uruguayas acordaron articular una colaboración interinstitucional para enfrentar la informalidad en su país. Como resultado, en los siguientes meses fue elaborada una **Estrategia Nacional para enfrentar la informalidad**. Se trata de una acción conjunta entre la Dirección General Impositiva, el Banco de Previsión Social, el Ministerio de Educación y Cultura, la Dirección Nacional de Aduanas y otros organismos. El documento fue presentado el 2 de diciembre de 2008 por el Poder Ejecutivo y cuenta con la aprobación de empresarios y trabajadores.



DATOS BÁSICOS DE PARTICIPACIÓN

Actividades con participación de instituciones del país	122
Total de instituciones del país participantes en EUROsocial	49
Instituciones receptoras de experiencias en intercambios y proyectos piloto	41
Instituciones transferentes de experiencias en intercambios y proyectos piloto	11
Total de personas del país participantes en EUROsocial	260
	H M
	127 133

VENEZUELA

EUROsocial Salud

· Se ha desarrollado un modelo integral, intersectorial, intercultural, participativo para la **protección social en Salud del pueblo Wayuú** en la región fronteriza con Colombia, tendente al fortalecimiento del Comité Binacional existente, que incluye instituciones de ambos países y representantes de las comunidades. Esta población tiene un perfil epidemiológico particular que trasciende las fronteras nacionales y requiere la presentación de servicios de atención común, culturalmente sensible. El modelo desarrollado permitirá articular los diferentes sistemas de protección social existentes en Colombia y Venezuela para optimizar la utilización de los recursos existentes.



Intersectorial Fiscalidad y Empleo

· El Instituto Venezolano de los Seguros Sociales ha realizado un **diagnóstico y plan de fiscalización que apunta a la mejora de las acciones de recaudación, control de cotizaciones y gestión de la deuda de los sistemas de seguridad social**. El plan incluye la fiscalización permanente y especializa tomando en cuenta la actividad y sector económico del empleador, así como concentrarse en el cobro de la deuda antigua y la afiliación. Se ha incluido también un procedimiento de atención a denuncias para la integración y disponibilidad de la información a través de la utilización de centro de llamadas y portales de información.



DATOS BÁSICOS DE PARTICIPACIÓN

Actividades con participación de instituciones del país	48	
Total de instituciones del país participantes en EUROsocial	21	
Instituciones receptoras de experiencias en intercambios y proyectos piloto	16	
Instituciones transferentes de experiencias en intercambios y proyectos piloto	5	
Total de personas del país participantes en EUROsocial	79	
	<i>H</i>	<i>M</i>
	39	40

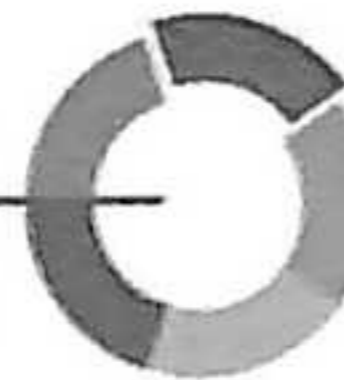


Oficina de
COORDINACIÓN 

Sector
EDUCACIÓN 

Sector
EMPLEO 

Sector
FISCALIDAD 

Sector
JUSTICIA 

Sector
SALUD 

 FIIAPP



 Instituto de
Estudios Fiscales
Líder del Consorcio

 FIIAPP

 Institut de recherche
pour le développement

Biblioteca Central
USAC

