

DPK Consulting

Vol. 11 • No. 1

Navegando el Cambio

Marzo 2007

EN ESTA EDICIÓN

Nueva Estrategia de Servicio al Cliente, "Areté" 1

Nuevos Proyectos

- Filipinas 2
- Nigeria 2
- Paraguay 3
- Perú 4
- Ecuador 4

Informes de Proyectos

- República Dominicana . 3

Noticias de la Casa

- Liderazgo en Anticorrupción 2
- Noticias del Personal 4

OPORTUNIDADES DE EMPLEO Y CONSULTORÍA DPK

DPK continúa reclutando personal de largo y corto plazo para nuestros proyectos. Estamos especialmente interesados en especialistas en estado de derecho, incluyendo ley comercial, anticorrupción, e integridad gubernamental con experiencia de trabajo en países en desarrollo, o que tengan gran interés en hacerlo.

Sírvase visitar nuestra página web para mayor información sobre oportunidades:

www.dpkconsulting.com

Envíe sus hojas de vida a:
resume@dpkconsulting.com

A Nuestros Lectores

A medida que DPK ha crecido, hemos encontrado que un fuerte servicio al cliente y el respaldo y soporte de la oficina matriz son elementos críticos para un trabajo efectivo en el campo del desarrollo. Hemos trabajado intensamente con nuestro equipo de Desarrollo de Programas el año pasado para fortalecer el soporte que damos a nuestros equipos en el campo y a nuestros clientes. El resultado ha sido la adopción de un Programa de Servicio al Cliente de nuestra propiedad, *Areté*, basado en un antiguo concepto griego de excelencia. En esta edición hemos delineado los elementos de este programa. Hemos sido gratificados por los resultados hasta la fecha, según la medición de las recientes evaluaciones de nuestros servicios por nuestros clientes.

—William E. Davis y Robert W. Page Jr.

DPK Lanza *Areté* para Asegurar el Logro de Objetivos de Programas

Las capacidades de gestión de DPK se han expandido con el crecimiento de la firma y nuestro número creciente de proyectos exitosamente cumplidos. Nos enorgullecemos de proporcionar soporte sobresaliente técnico, logístico y de gestión a nuestros equipos de campo a un costo mínimo. Hemos definido y documentado procesos para movilización y operación de proyectos que incluyen la definición de líneas de autoridad y los roles y responsabilidades entre los miembros de los equipos de campo, la oficina matriz de DPK, y los subcontratistas participantes. DPK acaba de adoptar una nueva estrategia de servicio al cliente llamada *Areté*, del griego para "virtud", "calidad", o "excelencia", que establece pasos claros y definidos que nuestros equipos dan para asegurar la más alta calidad de servicio y soporte a nuestras oficinas de campo y a nuestros clientes y contrapartes (ver el cuadro de texto a la derecha).

Areté incorpora las mejores prácticas de DPK en la gestión de programas según lo aprendido a lo largo del historial de 14 años de nuestra firma. Asegura que los proyectos de DPK cumplan los hitos operacionales y metas en consenso con el cliente y las contrapartes mediante un enfoque de comunicaciones integrado, multi-seccional, que cierra el lazo de comunicación oficina matriz–oficina del proyecto–cliente, que requiere de las constantes verificaciones del Socio de DPK y de la oficina matriz con el cliente sobre nuestro desempeño en el campo, y respaldado por nuestras encuestas cliente-usuario para incorporar la retroalimentación del cliente.

La reciente adjudicación a DPK de calificaciones de '5 – Sobresaliente' en tres de los cuatro criterios de evaluación por su Proyecto de Anticorrupción en Jordania, es testimonio de la efectividad del fuerte soporte técnico y gerencial, respaldo administrativo y logístico, y control de costos. ■

Estrategia de Servicio al Cliente 'Areté'

La estrategia de servicio al cliente de DPK, *Areté*, está basado en el concepto griego de excelencia. *Areté* establece los pasos claros y definidos que nuestros equipos siguen para asegurar la más alta calidad de servicio y soporte a nuestras oficinas de campo, clientes, y contrapartes. Estos pasos incluyen:

Comunicación

- Integrar a los socios de DPK, el equipo de gestión de proyectos de la oficina matriz, personal de campo, clientes, y contrapartes locales
- Llamadas regulares a los cliente oficial técnico(s)
- Visitas in situ

Revisión Estratégica Interna

- Revisiones en el punto medio del proyecto
- Valoración constante de los logros e impactos del proyecto
- Consultores senior independientes conducen valoraciones independientes

Encuestas Cliente-Usuario

- Encuestas impactan el plan de implementación del proyecto
- Las encuestas se incorporan a la evaluación del impacto y el monitoreo del desempeño

Cumplimiento del Contrato

- Orientación del personal usando Manuales de Soporte a la Implementación de Proyectos
- Cuidadoso monitoreo de los planes de trabajo y gastos
- Asegurar informes de alta calidad y oportunos

DPK Lidera la Iniciativa para Establecer Judicatura Efectiva, Independiente en las Filipinas

DPK y su socio CPRM Consultores, Inc., de Manila, iniciaron la implementación en enero de 2007 de un programa del Banco de Desarrollo Asiático (BDA) para mejorar el Plan de Acción de Filipinas para la reforma Judicial (APJR)—principalmente para trabajar con la corte Suprema para fortalecer la independencia, efectividad, y eficiencia de la judicatura. El APJR es una iniciativa con miras a futuro que refleja las tendencias contemporáneas en reforma judicial, mientras también brinda nuevas lecciones y enfoques para una exitosa programación del Sudeste Asiático. “Las Filipinas han demostrado un significativo liderazgo en desarrollar un conjunto de reformas inclusivas bajo el Plan de Acción para la Reforma Judicial”, dijo Rajat M. Nag, Director General del Departamento del Sudeste Asiático del BDA. Este liderazgo ha incluido el construir un fuerte sentido de propiedad local, desarrollando un enfoque sectorial para la reforma judicial, y recalando la importancia del establecimiento de un mecanismo de financiamiento independiente para evitar la interferencia de otros poderes de gobierno.



Consultores de DPK Tony Landsdell (izq.) y Barry Walsh (der.) en el lanzamiento del proyecto en Manila.

una conferencia sobre estos nuevos enfoques dijo: “Al comienzo, la reforma judicial consistió en capacitación a jueces, construcción de infraestructura de cortes, e introducción de estrategias de manejo de causas y equipo. Hoy día, los programas de reforma judicial incluyen componentes en reforma policial, la Fiscalía Pública, y ayuda legal... Es poco probable que las reformas judiciales beneficien a los sectores más pobres y más vulnerables si otros pilares de la justicia son ignorados.”

Este amplio énfasis se refleja en la misión de DPK. Esta está ayudando a desarrollar el marco legal para un sistema de información de justicia nacional, que manejará la información desde todos los pilares del sector de justicia, incluyendo la judicatura, policía, fiscales, defensores públicos, y el sistema correccional. Este sistema mejorará tanto el acceso público como el compartir la información y la coordinación entre las instituciones participantes.

El tema de mayor autonomía fiscal para la judicatura filipina está siendo enfrentado por medio del desarrollo de nuevas estructuras administrativa y fiscal dentro de la judicatura para mejorar su capacidad fiscal y de administración, lo cual permitirá a la judicatura asumir mayor responsabilidad en sus operaciones financieras con la consulta apropiada con los poderes ejecutivo y legislativo. Al final del contrato de DPK esperamos haber dado apoyo a la meta del APJR de establecer un presupuesto independiente de la judicatura, y haber logrado un exitoso piloto de un sistema de información de la justicia que esté listo para ser replicado en todo el país. ■

El Personal Senior de DPK Liderando Objetivos Anticorrupción en Programas de Cooperación en Desarrollo

El personal Senior de DPK está activo a nivel mundial brindando liderazgo y desarrollando estrategias contemporáneas para la reforma de la buena gobernabilidad y la anticorrupción. El Presidente de DPK, William E. Davis, y el Abogado Senior, James Michel, participan en el diálogo global para desarrollar efectivas asociaciones de reforma para combatir la corrupción. “Nuestro enfoque hacia la anticorrupción es profundamente dependiente del contexto,” dice el Sr. Davis, “y basado en la idea de que no se puede simplemente aplicar fórmulas para solucionar problemas humanos.”

El Sr. Davis participó en la reciente 12ª conferencia Anticorrupción, presentada por Transparencia Internacional-Guatemala y el Gobierno de Guatemala en Ciudad de Guatemala. El Sr. Davis presentó lecciones aprendidas de las experiencias de DPK en buena gobernabilidad para una audiencia de cientos de delegados y representantes de gobiernos, organizaciones multilaterales, el sector privado, y organizaciones no gubernamentales de todo el mundo que están trabajando en temas anticorrupción.

El Sr. Michel publicó recientemente un artículo proporcionando una evaluación de las estrategias empleadas, a la fecha, en reformas de buena gobernabilidad—sugiriendo un nuevo enfoque sintetizado para combatir la corrupción y efectuando cambios conjuntamente con socios de desarrollo.

Tanto un extracto de la presentación del Sr. Davis como el texto completo del artículo del Sr. Michel están disponibles en el sitio web de DPK en www.dpkconsulting.com (vaya a: Sobre>Noticias & Publicaciones).

DPK Da Asistencia a Nigeria en el Seguimiento de Gastos Públicos, Impactando la Corrupción

USAID ha estado apoyando la política cero-tolerancia de la administración nigeriana para la corrupción en instituciones públicas. Nigeria produce importantes ingresos de la extracción de recursos naturales y es el primer productor de petróleo de África. El flujo de largas sumas de dinero a través de los ministerios, departamentos, agencias, y Oficinas Federales de Pago del gobierno crean un inmenso desafío para asegurar la supervisión de los gastos públicos, y contribuye a altos niveles de falta de conducta financiera por los funcionarios públicos.

Un importante enfoque de la política anticorrupción del gobierno es en el sistema de finanzas públicas y en asegurar que existan apropiados controles y balances establecidos y que las innovaciones en la recolección y compartimiento de datos electrónicos estén incorporados en estos procesos. DPK ha sido contratado para implementar y capacitar a funcionarios de gobierno en el uso de sistemas estandarizados de auditoría y reportes para dar seguimiento al gasto del gobierno e irregularidades a través de las instituciones gubernamentales.

El equipo de DPK ha comenzado dando asistencia a la Oficina del

Auditor General (AGO), y la Oficina del Contador General de la Federación (AGF) y sus correspondientes academias de capacitación, en implementar capacitación de alto-a-abajo, desde el nivel nacional al gobierno local, en el uso obligatorio de un sistema de registro de transacciones—que da seguimiento en tiempo-real a los gastos del gobierno y permite una oportuna auditoría de los fondos del gobierno—y en implementar procedimientos para asegurar su uso. El currículo de capacitación será institucionalizado dentro de la academia de capacitación de la AGF, con más de 100 organizaciones enviando participantes para capacitación. Los estimados iniciales del proyecto indican que sobre 300 funcionarios gubernamentales serán capacitados en su uso.

El equipo de DPK, liderado por el Director del Proyecto Ernest Parker, cree que el seguimiento en tiempo-real y la auditoría del gasto gubernamental tendrá un impacto inmediato sobre la actual corrupción en Nigeria, y es una herramienta esencial para eliminar las prebendas en el largo plazo. ■

Líderes de la Judicatura de República Dominicana Visitan Instituciones de Justicia de California

Una nueva ola de reforma se está llevando a cabo en República Dominicana, apoyada por el Proyecto de Justicia y Gobernabilidad de USAID que está implementando DPK. La reforma tiene el propósito de fortalecer los sistemas de integridad y ética en el sector de justicia, trabajando concurrentemente con la judicatura, la



Líderes del sector de justicia dominicano a su llegada a San Francisco.

Fiscalía General y la Procuraduría General de la Nación para implementar sistemas administrativos transparentes a todos los niveles.

Para brindar algunas mejores

prácticas y modelos en este esfuerzo a los líderes del sector de justicia, DPK organizó una gira de observación para visitar, observar, e intercambiar mejores prácticas con funcionarios de las instituciones judiciales y de gobiernos locales en San Francisco, Los Angeles, y Sacramento. Los participantes incluyeron a los líderes clave del sector de justicia, el Procurador General Adjunto Octavio Lister, la Directora y la Subdirectora de la Defensoría Pública Laura Hernández y Angela Ramírez, la directora de la Oficina Técnica General de la Corte Suprema Gloria Cecilia Cuello, y el Juez de la Corte Penal Edgar Hernández.

El grupo se reunió con funcionarios en Los Angeles para observar cómo están implementados los sistemas de integridad y funcionando en sus respectivas instituciones. Los temas discutidos incluyeron requerimientos de capacitación en ética para jueces, monitoreo e investigación externa para las quejas del público contra la policía, y las estructuras y procedimientos de integridad en la Procuraduría.

En San Francisco, la Directora de la Comisión sobre Desempeño Judicial de California, Victoria Henley, sostuvo un taller de trabajo sobre la creación, mandato, marco legal, autoridad, y procedimientos para investigar y resolver acusaciones de falta de conducta de

la comisión. El grupo también se reunió con representantes del Colegio de Abogados del Estado de California, Cortes de Apelaciones, y la Oficina Administrativa de Cortes. Los temas incluyeron el Colegio de Abogados Estatal y su historia, aspectos fundamentales de los sistemas disciplinarios de las cortes, obstáculos y redes con agencias locales, sistemas de supervisión-responsabilidad y el proceso utilizado para resolver acusaciones de corrupción presentadas por los ciudadanos.

La gira de estudios resultó en una resolución de los participantes de incorporar o desarrollar más la ética y la transparencia dentro de sus instituciones. “Este viaje nos ayudó a concienciar mejor la importancia de un sistema de integridad institucional,” dijo la Sra. Hernández, “que en primera instancia instituya prácticas para incrementar la calidad del servicio y el respeto por los usuarios del servicio, y luego tenga personal identificado con la institución donde trabaja—definiendo integridad como compromiso, autodisciplina, y ética para todos los miembros.” ■

DPK Emprende un Rol Asesor para la Implementación de la Cuenta del Desafío del Milenio en Paraguay

DPK ha sido seleccionada por USAID/Paraguay como parte clave del equipo institucional que trabaja con el Gobierno para implementar el Plan Umbral de anticorrupción, el Plan de País Umbral de la Cuenta del Desafío del Milenio (MCA) para Paraguay, para lo cual USAID ha aprovisionado \$38 millones de apoyo. DPK servirá un rol de asesoría para la Unidad de Coordinación (UC), supervisada por el asesor económico del Presidente, Ministro Carlos Walde. La creación de la UC representa un nuevo enfoque en la implementación multifacética de la programación anticorrupción bajo el MCA, ya que sirve como relación entre funcionarios gubernamentales y los varios contratistas e instituciones. La UC es responsable de asegurar que las 25 instituciones participantes bajo el plan coordinen de manera apropiada sus actividades y trabajen juntas para lograr las principales metas del programa de luchar contra la impunidad y formalizar de manera creciente las actividades económicas.

El Socio de DPK Robert Page Jr. anotó: “Creemos que la metodología fundamental que hemos empleado desde nuestro principio de trabajo de cerca y participativo con las contrapartes de los países es ideal para el formato MCA, en el cual las instituciones del país anfitrión asumen gran responsabilidad en llevar a cabo actividades del programa. El Sr. Page y la Gerente de DPK



DPK ayudó a establecer la oficina de la UC en Asunción para coordinar la implementación del Plan País Umbral.

para América Latina, Patricia Valdivieso, de la oficina de DPK en Ecuador, están actuando como personal clave en este proyecto, y han trabajado de cerca con funcionarios paraguayos y de USAID durante la puesta en marcha y lanzamiento de la UC. El Sr. Page comentó, “DPK está muy complacido de estar realizando un trabajo a través del MCA. Con nuestra experiencia como ex líderes gubernamentales en los Estados Unidos, creemos que estamos bien posicionados para dar asesoría a, en este caso, funcionarios del gobierno de Paraguay. Esperamos realizar trabajos similares en otros países.” El programa será ejecutado durante un período intensivo de dos años. ■

Ecuador: Eficiencia Municipal Mejorada

DPK está trabajando en Cuenca, la tercera ciudad más grande de Ecuador, en un programa modelo del Banco Interamericano de Desarrollo para mejorar la eficiencia y efectividad de los servicios municipales al sector privado, principalmente a través de la introducción de conceptos de ventanilla única de servicios. Esperamos que este proyecto sea la fuente de importantes mejores prácticas que podemos ofrecer a otros gobiernos municipales una vez hayamos completado el Proyecto en Cuenca. ■



La Directora Ejecutiva del Proyecto Ventanilla Única Catalina Cisneros y el Representante del Alcalde Dr. Xavier Muñoz Chávez.

Perú: Midiendo la Productividad Judicial

El desafiante y sensible tema de medir la productividad judicial es el objeto de una licitación del Banco Mundial que DPK ganó en Perú. Estamos actualmente negociando el contrato y esperamos que el trabajo comenzará el próximo trimestre. ■

Noticias del Personal

Tammy Lovlie

DPK da la bienvenida a Tammy Lovlie a la oficina matriz de San Francisco como nueva Directora Administrativa y Financiera. La Srta. Lovlie trae a DPK un fuerte antecedente en negocios internacionales, y gestión administrativa y financiera. Ella tiene un master en negocios internacionales y trabajó en varias posiciones tanto en EEUU como afuera con la firma alemana Voith AG. Estamos complacidos de tenerla en nuestro equipo. ■



Sala Cuna

La Media Luna de Fertilidad propia de DPK está viva y bien. Estamos complacidos de anunciar los nacimientos de varios nuevos miembros de la familia DPK: Nathaniel Page, hijo del Socio de DPK Robert Page Jr. y Grace Page; Ani Pedersen, hija de Peder Pedersen y Tonya Cook-Pedersen; y Daniel Silva, hijo de Rebecca y Hilton Silva. Hay por lo menos uno más en camino ya que el Asociado Senior de DPK, Jason Schwarz, y su esposa, Iva, están esperando para Mayo. ■

DPK Consulting
605 Market Street, Suite 800
San Francisco, CA 94105
USA