
PROYECTO CENTROS DE ATENCIÓN CIUDADANA

PROYECTO PILOTO COMPONENTE 1 MEJORA CONTINUA Y GESTIÓN DEL CAMBIO TÉRMINOS DE REFERENCIA ESPECIALISTA EN REINGENIERÍA DE PROCESOS APOYO A PLANIFICACIÓN, METODOLOGÍA Y DESCONCENTRACIÓN DE SERVICIOS

1. Antecedentes

Durante el transcurso de la Misión del Banco Interamericano de Desarrollo realizada en la semana del 23-27 de junio de 2008, el Banco y el Gobierno de Uruguay acordaron que, a través de recursos del Programa actualmente en ejecución (Componente Fortalecimiento de la Gestión Departamental), se ejecutará un proyecto piloto que consiste en la puesta en marcha de 12 Centros de Atención a la Ciudadanía, en acuerdo con los Gobiernos Departamentales.

Dentro de las líneas de acción previstas para la creación de los Centros de Atención, se encuentra la de Mejora Continua. Los objetivos del Sub-Componente son: (i) relevar, priorizar y diseñar una propuesta de mejora en los trámites y servicios nacionales de valor local; (ii) en coordinación con las Unidades de Gestión de Cambio de cada Ministerio, desarrollar los rediseños e implantarlos en la localidad; (iii) aportar insumos para la generación de un espacio web funcional para los CAC.

Asimismo, y para aquellos trámites de alta complejidad los equipos de trabajo serán apoyados por servicios de consultoría que, sobre la base del trabajo en pos de garantizar una metodología de intervención uniforme, este Sub-Componente coordinará con las Empresas Consultoras contratadas a los efectos de incorporar nuevos trámites pasibles de ser desconcentrados.

2. Justificación

Los CACs brindarán servicios al ciudadano, clasificados en base a cuatro Unidades Temáticas: Uruguay Social, Uruguay Emprendedor, Uruguay Ciudadano, y Uruguay Local. Esto oficia de mecanismo de ordenamiento de los servicios para atender las demandas de la ciudadanía. En una primera etapa se pretende acercar del Estado al ciudadano en términos de acceso. Luego, y mediante el rediseño de procesos de la Administración Central e incorporación de tecnología, se buscarán mejoras de tiempos y posibilidad de realizar trámites en línea por medio de acciones coordinadas con los 8 Ministerios durante los años 2008 – 2010.

El Gobierno uruguayo, a través de la OPP, ha diseñado una Guía de Servicios y Trámites que se encuentra inmersa en un proceso de Mejora Continua. Para ello es necesario profundizar los diagnósticos y planificación de acciones, identificando grados de avance en cuanto a automatización y posibilidades de mejoras. Actualmente la oferta de trámites es de 569 y solo 10 de ellos cierran su circuito completo de flujo documental.

La actuación del Sub-Componente está enfocada a la revisión y actualización de Procesos y Procedimientos de trabajo con el objetivo de obtener procesos rediseñados y trámites simplificados en los distintos organismos en los que se actuará.

Considerando el alcance del trabajo definido para el Proyecto se hace necesario contar con equipos que trabajen en forma paralela en los organismos a abordar y por lo tanto con especialistas en reingeniería de procesos que apoyen a los de Jefes de Equipo en la realización de diagnósticos y rediseño de procesos de los organismos definidos.

3. Objetivo

Desarrollar nuevas actividades y apoyar las existentes vinculadas al proceso de Mejora Continua del Proyecto.

4. Actividades

- a) Contribuir al desarrollo de las actividades asignadas por el Jefe del Equipo de trabajo tendiente al cumplimiento del Plan de Trabajo establecido.
- b) Apoyar en los procesos de desconcentración de nuevos trámites y servicios a través de los CACs, la incorporación de nuevos socios, la sistematización de productos y aspectos metodológicos del Programa.
- c) Desarrollar las actividades definidas por el Jefe del Equipo de trabajo, tendientes a la implantación del modelo de mejora continua para la gestión de los CACs y el diseño de un tablero de control.
- d) Desarrollar las actividades definidas por el Jefe del Equipo de trabajo, tendientes a la implementación de un modelo de soporte para la toma de decisiones de localización de los CACs y la optimización de los procesos logísticos vinculados a la operación de la red de CACs.
- e) Interactuar en forma permanente con el Jefe de Equipo de forma de mantenerlo informado sobre el avance de las actividades a su cargo.

5. Productos

- a) Registros de las acciones realizadas en los organismos de trabajo.
- b) Modelo de soporte para la toma de decisiones de localización de los CACs
- c) Tablero de Control para la mejora continua de los CACs.
- d) Propuestas de desconcentración de nuevos trámites y servicios
- e) Implementación de acciones de mejora en los procesos logísticos vinculados a la operación de la red de CACs
- f) Propuestas de acciones de mejora para los procesos de atención ciudadana del MGAP y MTSS
- g) Manual de aspectos metodológicos del Programa
- h) Informes quincenales de avance de lo planificado

6. Perfil y Requisitos

Profesional con experiencia en mejora de procesos administrativos y calidad de la gestión, con énfasis en procesos de rediseño y racionalización de trámites. Se valorará dominio de herramientas informáticas pertinentes, conocimientos de gestión de proyectos y de investigación de operaciones.

Deberá tener disponibilidad de viajar al interior del país siempre que el Proyecto lo requiera.

7. Dedicación

40 horas semanales

8. Remuneración

La remuneración mensual por concepto de honorarios será de \$U 40.344 (pesos uruguayos cuarenta mil trescientos cuarenta y cuatro) más IVA. El monto correspondiente al IVA será retenido.

Se deja constancia que los profesionales universitarios deberán presentar ante la UDM fotocopia certificada del título habilitante respectivo, así como certificado de estar al día con la Caja de Profesionales Universitarios, Caja Notarial en su caso, y el Fondo de Solidaridad, si correspondiere.

9. Incompatibilidades

Conforme a lo estipulado en el Contrato de Préstamo N° 1489/OC-UR, no podrán utilizarse recursos del Banco para la contratación de Expertos Individuales del país del Prestatario si éstos: (a) pertenecen al personal permanente o temporal de la institución que reciba el Financiamiento o que sea beneficiario de los servicios de dichos Expertos Individuales; o (b) han pertenecido a cualquiera de las instituciones antes mencionadas dentro de los seis meses previos a una de las siguientes fechas: (i) la de la presentación de la solicitud de Financiamiento; o (ii) la de la selección del Experto Individual.

Tampoco pueden ser contratados profesionales que integren cuadros funcionales de un Organismo Internacional.

Asimismo, para este contrato rigen las políticas y procedimientos del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, que prohíbe la contratación de funcionarios públicos o personas relacionadas con el Gobierno Nacional y/o Departamental que cumplan funciones públicas remuneradas o no.

Es impedimento para el ejercicio de esta consultoría ser padre, madre, hijo, hija, hermano o hermana del coordinador del proyecto o de una persona con un contrato previo vigente dentro del mismo programa, ni cónyuge de ninguna persona contratada en el proyecto con una función superior o subordinada en la vía jerárquica a la del contrato.

10. Información Reservada

Tanto la información producida por el Consultor como aquella que está puesta bajo su custodia, son de propiedad de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto (OPP), Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), por lo cual el Consultor no podrá compartir ni difundir dicha información producida en esta consultoría con otros organismos o personas fuera de aquellos que son sus destinatarios con arreglo a la normativa nacional y a los procedimientos propios del Programa.