

PROGRAMA DE GOBERNABILIDAD REGIONAL RGA – USAID

Términos de referencia para contratar una consultoría que acompañe, informe y oriente a los ciudadanos que se acerquen al Centro Integrado de Servicios – CIS del municipio de Chaparral en el Departamento del Tolima, sobre la oferta de trámites y servicios que se brindan

1. ALCANCE DEL TRABAJO

La consultoría tiene por objeto contratar una consultoría que acompañe, informe y oriente a los ciudadanos que se acerquen al Centro Integrado de Servicios – CIS en el municipio de Chaparral en el Departamento del Tolima, sobre la oferta de trámites y servicios que se brindarán, a partir de los cuales, se integrarán los servicios del Estado, mediante la provisión de la oferta institucional articulada en un único espacio físico y plataforma tecnológica para facilitar el acceso de los ciudadanos a trámites y servicios de la Administración Pública tanto del orden nacional como territorial, beneficiando a todos los ciudadanos de la subregión sur del Tolima.

La consultoría se desarrollará en el marco de la implementación del Componente 1 “Profundizar la descentralización para incrementar la capacidad operativa de los gobiernos departamentales y locales”, del Programa de Gobernabilidad Regional RGA (Regional Governance Activity), operado por la Fundación MSI Colombia, con recursos de USAID.

Actividad: 1.2.2 Apoyar al GOC a mejorar la coordinación multinivel

2. ÁMBITO de RGA y JUSTIFICACIÓN

El Programa de Gobernabilidad Regional RGA mejorará la gobernabilidad sub-nacional en 40 municipios afectados por el conflicto de Colombia. RGA trabajará para mejorar la prestación eficaz de servicios a los ciudadanos y aumentar la participación ciudadana en el gobierno local. RGA tiene cinco componentes:

- Componente 1: Profundizar la descentralización para incrementar la capacidad operativa de los gobiernos departamentales y locales.
- Componente 2: Mejorar el desempeño y gestión pública en los 40 municipios del programa.
- Componente 3: Mejorar los marcos normativos, institucionales y de procedimientos para el desarrollo y mantenimiento de la infraestructura vial secundaria y terciaria.
- Componente 4: Aumentar la participación ciudadana para mejorar la transparencia y la rendición de cuentas.
- Componente 5: Mejorar el marco electoral para fortalecer los controles que garanticen elecciones libres y transparentes en el nivel sub-nacional.

En el marco del Plan de trabajo de RGA 2016-2017 para el Componente 1 “Profundizar la descentralización para incrementar la capacidad operativa de los gobiernos departamentales y locales”, se estableció la necesidad de apoyar al Departamento Nacional de Planeación – DNP a través del Programa Nacional de Servicio del Ciudadano –PNSC, en la implementación de la estrategia de los Centros Integrados de Servicios- CIS, como una herramienta ágil de garantizar la presencia del Estado en los territorios afectados por el conflicto.

El PNSC, busca materializar una visión de Estado en la que el contacto con el ciudadano, con ocasión de la prestación de un trámite, servicio o acceso a información, sea una oportunidad real para garantizar los derechos

fundamentales y promover el desarrollo social y económico tanto en el nivel central como en el territorio donde se intervenga, a partir de los lineamientos planteados en la Política de Eficiencia Administrativa al Servicio al Ciudadano.

A partir de esta visión, se definieron los productos estratégicos para el cuatrienio, en línea con los objetivos de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio al Ciudadano, la planeación estratégica y las grandes apuestas del DNP, dentro de los que se encuentra la implementación de los Centros Integrados de Servicio – CIS.

Al respecto, el Plan Nacional de Desarrollo 2014 – 2018 “*Todos Por un Nuevo País*” considera el Buen Gobierno como una de las estrategias transversales para impulsar el desarrollo de un Estado con la arquitectura institucional y las capacidades técnicas, humanas y de infraestructura física y tecnológica, que le permitan consolidar la paz, y contribuir al logro de la equidad social y el mejoramiento de la educación de los colombianos, a partir de los principios orientadores de transparencia, participación y servicio al ciudadano, lucha contra la corrupción, gestión pública efectiva y vocación de servicio.

Para esto, el mismo Plan, estableció en su artículo 184 la responsabilidad que le atañe al PNSC en cuanto a la implementación de los Centros Integrados de Servicio - CIS:

“Artículo 184. Implementación de los Centros Integrados de Servicio (CIS) y modelo de operación en Centros Binacionales de Atención en Frontera (CEBAF), Centros Nacionales de Atención de Fronteras (CENAF) y pasos de frontera. El Departamento Nacional de Planeación implementará los Centros Integrados de Servicio (CIS) en los que harán presencia entidades del orden nacional, departamental y municipal, que adoptarán estándares que garanticen al ciudadano un trato amable, digno y eficiente. Así mismo, el modelo de operación y el funcionamiento de los Centros Binacionales de Atención en Frontera (CEBAF) de los Centros Nacionales de Atención de Fronteras (CENAF) será el establecido por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, quien coordinará y articulará a las entidades que presten sus servicios en dichos centros”.

De acuerdo con lo anteriormente expuesto para la puesta en marcha del CIS se requiere, un tecnólogo experto en servicio al cliente con competencias comportamentales en orientación al servicio, comunicación asertiva, responsabilidad, tolerancia a la presión y sensibilidad social entre otras, que acompañe, informe y oriente a los ciudadanos que se acerquen al Centro Integrado de Servicios del municipio de Chaparral en el departamento del Tolima, sobre la oferta de trámites y servicios que allí se brindan; que opere el sistema de turnos y demás aplicativos articulados con las entidades participantes en el CIS; apoye y active la depuración de filas que garanticen que los ciudadanos cuenten con los documentos y cumplan con los requisitos exigidos por cada uno de los trámites y servicios, brindados; realice actividades de suministro de información, orientación, manejo de filas, asignación de turnos a los ciudadanos y apoyo a la coordinación del centro; brinde información general a los ciudadanos sobre los trámites, servicios, programas e información general y localización interna del Centro Integrado de Servicios - CIS, garantizando la comprensión del ciudadano.

3. PERFIL REQUERIDO

Se requiere que el consultor mínimo cumpla con el siguiente perfil:

- Formación académica:

- ✓ Técnico o Tecnólogo en ciencias económicas, administrativas, sociales o humanas.

▪ Experiencia laboral:

- Experiencia profesional probada de mínimo 12 meses.
- Experiencia específica de mínimo 6 meses en servicio al cliente deseable en entidades del sector público y/o en sitios de afluencia masiva

Se valorará positivamente cualquiera de los siguientes aspectos: tener experiencia laboral en cualquiera de los 40 RGA, ser nativo del Tolima y estar radicado en el Municipio de Chaparral, ser mujer, afrodescendiente o indígena.

4. RESPONSABILIDADES

- Participar de las sesiones de cualificación y de actualización, propias del CÍ S Chaparral, que se requieran para la ejecución del contrato
- Apoyar la actualización del portafolio de servicios del CIS Chaparral
- Realizar actividades para la divulgación del portafolio de servicios del CIS Chaparral a la ciudadanía y a los servidores, colaboradores y contratistas de la administración municipal.
- Orientar a los usuarios del CIS Chaparral a los puntos de servicios.
- Aplicar las pautas de atención establecidas en el protocolo de servicios definido en el Modelo de Servicios del CIS Chaparral.
- Operar el sistema de turnos y demás aplicativos articulados con las entidades participantes en el CIS Chaparral Apoyar y activar la depuración de filas que garanticen que los ciudadanos cuenten con los documentos y cumplan con los requisitos exigidos por cada uno de los trámites y servicios, brindados en el CIS Chaparral
- Brindar información y orientación a la ciudadanía sobre los requisitos y tramites ofertados en el CIS Chaparral.
- Apoyar el proceso de aplicación de encuestas de satisfacción y /o percepción ciudadana sobre la calidad del servicio brindado en el CIS Chaparral.
- Apoyar a la coordinación del CIS Chaparral en actividades específicas que contribuya a la adecuada prestación del servicio.
- Realizar acciones para socializar a la ciudadanía el uso del sistema de turnos y la herramienta de agendamiento.
- Diligenciar los formatos requeridos para realizar el seguimiento a la gestión realizada.
- Apoyar en la recepción y direccionamiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRS del CIS Chaparral.

5. PRODUCTOS y FECHAS DE ENTREGA

RESULTADOS DEL COMPONENTE	PRODUCTOS	Nivel de esfuerzo mensual (días hábiles)	Fecha de entrega
R.1.2 Apoyar el diálogo entre los tres niveles de gobierno mejorando la eficacia de la descentralización	Producto 6 - Informe que contenga: - Las actividades realizadas durante el mes - Informe de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias presentadas en la operación del CIS Chaparral	20 días	30 de junio de 2017
	Producto 7 - Informe que contenga: Las actividades realizadas durante el mes.	19 días	31 de julio de 2017
	Producto 8 - Informe que contenga: - Las actividades realizadas durante el mes - El análisis funcional de la operación del CIS Chaparral en la que se puedan identificar posibles recomendaciones de mejora	21 días	31 de agosto de 2017
	Producto 9 - Informe que contenga: Las actividades realizadas durante el mes.	21 días	30 de septiembre de 2017
	Producto 10 - Informe que contenga Las actividades realizadas durante el mes.	21 días	31 de octubre de 2017
	Producto 11 - Informe que contenga Las actividades realizadas durante el mes.	20 días	30 de noviembre de 2017
	Producto 12 Informe que contenga - Las actividades realizadas durante el mes - Informe final de ejecución del contrato y posibles recomendaciones para la operación del CIS.	19 días	29 de diciembre de 2017

El tiempo necesario para la realización de las actividades y el logro total de los productos demandarán un esfuerzo global de 238 días, contados a partir de la firma del contrato el 1 de junio de 2017 hasta el 29 de diciembre de 2017.

FORMA DE PAGO

Los pagos se realizarán previa aprobación del supervisor o supervisores de acuerdo a los días establecidos en la tabla del punto 6. La revisión de los productos debe contar con el visto bueno previo del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano – PNSC.

El valor de la consultoría estará exento de IVA, por tratarse de un programa de cooperación internacional (donación) mediante convenio suscrito entre la Agencia de Estados Unidos para el Desarrollo Internacional USAID y el Gobierno de Colombia.

Los pagos acordados con el consultor, correrán por cuenta de la Fundación MSI Colombia, según las tarifas que para el efecto se tienen previstas.

El valor de la consultoría estará exento de IVA, por tratarse de un programa de cooperación internacional (donación) mediante convenio suscrito entre la Agencia de Estados Unidos para el Desarrollo Internacional USAID y el Gobierno de Colombia.

Los recursos para el pago de esta consultoría provienen del presupuesto del Programa de Gobernabilidad Regional Componente 1 “Profundizar la descentralización para incrementar la capacidad operativa de los gobiernos departamentales y locales”, del Programa de Gobernabilidad Regional RGA (Regional Governance Activity), operado por la Fundación MSI Colombia, con recursos de USAID y de acuerdo con la siguiente actividad del plan de trabajo del año 2:

A.1.2.2 Apoyar al GOC a mejorar la coordinación multinivel

6. LUGAR DE LA CONSULTORÍA

La consultoría se desarrollará en el municipio de Chaparral en el departamento del Tolima y en los destinos que sean aprobados previamente por RGA.

7. REQUISITOS DE VIAJE

Se requiere esta posición para viajar a las zonas de destino RGA para participar en actividades sub-nacionales, principalmente capitales de departamento, de los departamentos RGA. Una lista actualizada de estas áreas (sujeto a ajuste) es el siguiente:

1. Tolima: Ibagué, Ataco, Chaparral, Planadas y Rioblanco.

Los desplazamientos se harán a los distintos municipios según se requiera y de acuerdo con una agenda previamente aprobada por la Dirección del Programa. En todo caso el consultor deberá presentar los soportes correspondientes a los gastos autorizados y causados, los cuales se cancelarán mediante el mecanismo de reintegro.

En los casos que sea aprobado por la Supervisión del Contrato y la Dirección del Programa, el consultor podrá viajar a otros municipios para participar en actividades de articulación con entes territoriales en los que se vaya a implementar la estrategia de los Centros Integrados de Servicio, entidades del orden nacional y territorial que participen o quieran participar en la estrategia, así como actividades de retroalimentación con el DNP sobre el desarrollo de la estrategia cuando así será necesario, y la agenda sea debidamente aprobada por RGA

8. SUPERVISIÓN

El consultor informará y será supervisado por el Coordinador del componente 1 “Profundizar la descentralización para incrementar la capacidad operativa de los gobiernos departamentales y locales” del RGA, previo aval técnico de la Directora del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación.