

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA
CONTRATACIÓN CONSULTORÍA INDIVIDUAL NACIONAL

Diseño de la Herramienta Tecnológica para Evaluar los Niveles de Servicio de las Entidades Públicas en el Marco del Modelo “HoySiConfío”

I.- ANTECEDENTES

El Modelo de Calidad de Servicios para las Instituciones del sector público de Honduras: “HoySiConfío” (HSC), es una iniciativa de la Dirección de Gobierno Digital, de la Secretaría de Transparencia a través de la Unidad de Simplificación, Modernización y Gobierno Digital; el mismo permite evaluar los niveles de calidad del servicio de las instituciones del gobierno de Honduras y promueve acciones y planes de mejora que habiliten una administración pública más eficiente bajo un nuevo enfoque centrado en el ciudadano.

En este sentido, la Unidad de Simplificación, Modernización y Gobierno Digital; ha venido sumando esfuerzos, a través de diferentes consultorías, para consolidar dicho modelo y a la fecha se han definido los conceptos asociados al modelo: ejes de desempeño y las variables, diseñado un instrumento único de autoevaluación de las variables definidas para el modelo y validaciones con las instituciones que harán uso del instrumento. Todo esto ha permitido obtener una visión cercana y real de las expectativas de los futuros usuarios del modelo y la aplicabilidad de este en las instituciones del país.

Asimismo, se vinculó al modelo “HoySiConfío” con estándares internacionales como ser el Modelo Internacional CAF (Marco Común de Evaluación) a nivel de conceptos y componentes y se homologó con el reconocido Modelo Gestión por Resultados (GpR) e incorporado elementos locales que han sido probados e integrados como estándares en la gestión pública hondureña. Como resultado de estos trabajos de consultoría se logró simplificar el Modelo HSC de 43 a 28 variables y ampliada su medición de 5 a 9 ejes de desempeño, generando de esta forma un análisis integral del desempeño en la prestación de los servicios institucionales.

De esta forma, el Modelo HoySiConfío no sólo se fortalece a través del análisis y mejora de cada uno de sus componentes y las relaciones entre ellos, sino que además adquiere un carácter más robusto e internacional al incorporar elementos de CAF y GPR, permitiendo integrar un modelo exitoso y generar una mayor estandarización en el uso de prácticas de evaluación, medición y mejora del sector público.

II.- JUSTIFICACIÓN

El Modelo de Calidad de Servicios HSC, fue diseñado para medir, apoyar y mejorar la calidad de servicio en las instituciones del sector público hondureño; desde distintas perspectivas: Gobernabilidad, Estrategia y Planificación, Servidor Público, Alianzas y Recursos, Gestión de Procesos y Resultados, generando de esta forma un análisis integral del desempeño en la prestación de los servicios institucionales.

Para cumplir con el propósito para el que fue diseñado el modelo y facilitar su implementación, es preciso automatizarlo mediante el desarrollo de un sistema computarizado que facilite el proceso de:

- Registro de entidades,
- Llenado del cuestionario de autoevaluación conformado por un total de ciento treinta (130) preguntas, las cuales se encuentran a su vez asociadas a cada una de las 28 variables y los nueve (9) ejes de desempeño,
- Inventario de las evidencias que soportan los resultados,
- Determinación de las áreas de mejoras en función a los resultados obtenidos,
- Elaboración y seguimiento del plan de acción, mismo que una vez establecido con sus respectivas áreas prioritarias se le dará el seguimiento correspondiente y;
- Generación del certificado del nivel de calidad y excelencia alcanzado en la aplicación del modelo.

Por lo antes expuesto es indispensable que el modelo HSC, se apalanque en las herramientas de tecnologías de la información, para automatizar el proceso de autoevaluación, generación de resultados y seguimiento a planes de acción, que permita el análisis de información de manera rápida para la toma de decisiones generando un ecosistema virtuoso escalable a nivel nacional.

III.- OBJETIVOS DE LA CONSULTORÍA

OBJETIVO GENERAL

Diseñar y desarrollar la herramienta tecnológica que permitirá evaluar los niveles de servicio de las instituciones del gobierno de Honduras, en el marco del Modelo HSC.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diseñar la estructura del aplicativo web con base al cuestionario de autoevaluación del Modelo HSC.
- Desarrollar la funcionalidad correspondiente al flujo de información asociadas a cada una de las 28 variables y los nueve (9) ejes de desempeño del Modelo HSC.
- Capacitar al personal operativo en el uso del sistema, transferencia de tecnología al personal asignado de la Secretaría de Transparencia (SDT), desarrollo de la documentación y video tutoriales.
- Poner en producción el producto, a manera de piloto, en los servidores que la Secretaría de Transparencia (SDT) designe.

IV.- ALCANCE DE LA CONSULTORÍA

El alcance de esta Consultoría es incluir y desarrollar las funcionalidades de la herramienta tecnológica a utilizarse para la administración del Modelo HSC y facilitar con ello, la evaluación de los niveles de servicio de las instituciones públicas y el seguimiento de los planes de mejora que habiliten una administración pública más eficiente bajo un enfoque centrado en el ciudadano.

La herramienta tecnológica por desarrollar es una aplicación de tipo web, a instalarse en los servidores que la Secretaría de Transparencia (SDT) determine, la cual automatiza los flujos de información previamente definidos para la evaluación de los 9 ejes de desempeño, asociadas a cada una de las 28 variables del Modelo HSC, presentando los resultados en un módulo de análisis estadístico (Dashboard) que transforme los datos en información y está en conocimiento para los encargados de la toma de decisiones.