

TÉRMINOS DE REFERENCIA

Servicios de Consultoría Individual

“Diseño de un Instrumento Único de Autoevaluación para el Modelo de la Gestión Pública HoySíConfío”

1. ANTECEDENTES

La Secretaría de Coordinación General de Gobierno como ente rector de la modernización de la gestión pública hondureña, a través de la Dirección Presidencial de Transparencia, Modernización y Gobierno Digital (DPTMGD); la cual contempla entre sus funciones diseñar, proponer y ejecutar políticas, programas y proyectos para la modernización y reforma del Estado a fin de volverlo más eficiente, efectivo y transparente; realizó por medio de la División de Modernización el año 2017 esfuerzos sustanciales en la definición de un nuevo concepto de modelo de gestión pública llamado: “HoySíConfío”. Modelo que tiene como objetivo restaurar la confianza de la ciudadanía en las instituciones públicas y restaurar la confianza del servidor público en que su trabajo será valorado y será útil para la sociedad, sintiendo el orgullo de ser servidores públicos y representar el pensamiento solidario del Estado, a través de la promoción de comportamientos clave para lograr un cambio en la cultura organizacional del Estado y la cultura del ciudadano para la modernización de la gestión pública.

Para sustentar la viabilidad del desarrollo de este nuevo modelo de gestión en la administración pública; en su primer etapa la División de Modernización realizó mediante la contratación de una consultoría individual un diagnóstico de evaluación a cinco entidades públicas pilotos (Instituto de Crédito Educativo, la Dirección de Servicio Civil, la Secretaría de Derechos Humanos, Justicia, Gobernación y Descentralización, la Dirección de Propiedad Intelectual de Honduras y la Dirección de Franquicias Aduanera); el análisis se enfocó en el proceso integral de prestación de servicios de las instituciones, para comprender como se realiza la gestión desde adentro y como se percibe la prestación completa del servicio desde afuera (relación Usuarios de Trámite y Servicios-Servidor Público).

Los hallazgos encontrados en el diagnostico constituyen la base de la propuesta de este modelo, pues respalda el hecho de que las instituciones que invierten tiempo y esfuerzo en las áreas mencionadas marcan una diferencia dentro del sector gubernamental, logrando altos índices de satisfacción de desempeño entre los usuarios y colaboradores que trabajan de manera más eficiente y comprometida; esto influye directamente en las percepciones del ciudadano y su nivel de satisfacción de calidad con el servicio.

En ese contexto, la División de Modernización en el año 2018 con el objetivo de contar con la definición y diagramación de los contenidos a utilizar para el proceso de implementación del Modelo de Gestión “HoySíConfío”; en la segunda etapa a través de una consultoría individual denominada **“Apoyo para la Implementación del Nuevo Modelo de Gestión Pública HoySiconfio”**; generando el **Manual de Implementación del HoySiConfío**, donde se detalla los pilares que conforman el modelo, sus ejes de desempeño, los comportamientos que se pretenden promover en el marco de una nueva cultura de gestión, así como, los estándares de calidad y variables que ayudarán a medir los avances de cada institución en la aplicación del modelo. Además se elaboró una guía rápida, así como el diseño y diagramación del contenido del Manual de Implementación, Guía rápida de implementación y Kit de lanzamiento del Programa Hoy Sí Confío.

Para garantizar el proceso de consolidación del proyecto en mención, se han elaborado los presentes Términos de Referencia para la contratación de un consultor individual que apoye a la Dirección Presidencial de Transparencia, Modernización y Gobierno Digital (DPTMGD) en el diseño de un instrumento único de autoevaluación para la aplicación modelo de la gestión pública HoySiconfio, en las entidades gubernamentales.

2. OBJETIVOS DE LA CONSULTORÍA

Los objetivos de la consultoría son:

Objetivo General

Diseñar un instrumento único de autoevaluación de las variables definidas en el Modelo de Gestión Pública “HoySiConfío”; para medir el nivel de cumplimiento de la entidad en el modelo.

Objetivos Específicos

- Determinar los requerimientos que deben conformar cada una de las variables establecidas para medir el nivel de cumplimiento de los estándares de calidad del Modelo de la Gestión Pública “HoySiconfio” en las entidades públicas.
- Establecer un instrumento único de autoevaluación de los estándares de calidad definidos para el Modelo de la Gestión Pública “HoySiconfio”; que vincula al usuario de trámites y servicios con los servidores públicos a través de 43 variables.

- Definir la escala de puntuación para calificar las categorías (estrellas) y determinar el rango de cumplimiento en la aplicación del Modelo de la Gestión Pública “HoySiConfío”.

3. ACTIVIDADES DE LA CONSULTORÍA

Las actividades propuestas para el desarrollo de la consultoría son:

- 3.1 Revisar la documentación disponible en la División de Modernización de la DPTMGD sobre el Modelo de Gestión “HoySiConfío”, que incluye: Documento de diagnóstico y evaluación para la implementación del modelo, Manual de implementación del HoySiConfío, Guía rápida de implementación del modelo y diagramación del contenido del manual y guía rápida para la implementación y Kit de lanzamiento del programa.
- 3.2 Diseñar los lineamientos que involucre usuario de trámites, servicios gubernamentales y el servidor público; para identificar y determinar los requerimientos que deben integrar cada una de las variables.
- 3.3 Diseñar el instrumento único de autoevaluación que se utilizara para medir y categorizar (1-5 estrellas) del nuevo Modelo de Gestión “HoySiConfío.
- 3.4 Definir el valor del puntaje para cada una de las variables de medición Modelo de Gestión “HoySiConfío que lo requieran, que generará la calificación para la categorización de las entidades.
- 3.5 Participar activamente en mesas de trabajo con las entidades públicas; para discutir conceptos asociados al Modelo de Gestión “HoySiConfío”, las que serán coordinadas por la División de Modernización de la DPTMDG

4. PRODUCTOS ESPERADOS

Los productos esperados de la consultoría son:

PRODUCTO 1: Plan de trabajo detallado de las actividades por realizar en el proyecto.

PRODUCTO 2: Documento que contenga los requerimientos que deben conformar cada variable establecida para el Modelo de Gestión “HoySiConfío”.

Este documento servirá de guía para el diseño del instrumento único de autoevaluación, que integrara los requerimientos que deben conformar cada una las variables del Modelo de Gestión “HoySiConfío; definidas en el Manual de Implementación.

Este documento deberá contener:

- Herramienta con la caracterización de las variables (definición del o los requerimientos que deben conformar cada variable para su medición), para su posterior validación en las entidades públicas.

PRODUCTO 3: Documento las variables de los estándares de calidad validados en las entidades públicas seleccionadas.

En este documento se desarrollará la validación de cada una de las variables propuestas para ser medida es adecuada y entendida por las entidades gubernamentales, asimismo detallará todas aquellas variables que necesiten ser valoradas para su revisión. Este documento deberá contener:

- Informe con hallazgos y conclusiones de las sesiones de trabajo realizadas con las entidades públicas (mínimo 2 sesiones que cubran al menos 10 entidades públicas).

PRODUCTO 4: Diseñar el instrumento único de autoevaluación de los estándares de calidad definidos para el Modelo de la Gestión Pública “HoySiConfio”; que vincula al usuario de trámites y servicios con los servidores públicos a través de 43 variables.

Este documento deberá contener:

- Esquema de integración del requerimiento que conforman cada una las variables del Modelo de Gestión, son sus ejes de desempeño y pilares.
- El valor del puntaje de cada variable, la escala de puntuación para las categorías (estrellas), que determinara en que rango (clasificación) está la entidad en la implementación del Modelo de la Gestión Pública “HoySiConfio”.

5 COORDINACIÓN Y SUPERVISIÓN

La conducción de la consultoría estará a cargo de la Secretaría de Coordinación General de Gobierno, por medio de la Dirección Presidencial de Transparencia, Modernización y Gobierno Digital (DPTMGD), la coordinación técnica del desarrollo de la consultoría está a cargo de la División de Modernización del Estado.

El consultor deberá mantener organizada y en forma electrónica o escrita la documentación de trabajo de los productos esperados.

De conformidad con los procedimientos de contratación de la SCGG, el consultor deberá enviar vía electrónica y con al menos tres (3) días hábiles de anticipación los productos e informes a nivel de borrador para una evaluación preliminar y posteriormente recibir la retroalimentación de la coordinación de la consultoría; a fin de que realice correcciones o ampliaciones y solo hasta que

haya sido pre aprobado el producto, el consultor procederá a entregar formalmente en físico mediante una nota dirigida al Director Presidencial del área responsable.

6 SEDE DE LA CONSULTORIA

La Sede del trabajo del consultor será la Ciudad de Tegucigalpa, debiendo desplazarse, en coordinación con la División de Modernización de la SCGG, a cualquier zona de trabajo dentro del país, según las necesidades de recolección de información primaria o de socialización de resultados preliminares o finales con los actores participantes.

7 METODO DE SELECCIÓN DEL CONSULTOR

El Proceso de selección se realizará sobre la base de la comparación de las calificaciones de los candidatos que reúnan el perfil profesional requerido de conformidad con lo establecido en la Ley de Contratación del Estado, su Reglamento y el presente TDR. Una vez recibidas las manifestaciones de interés por parte de los candidatos se procederá a la evaluación de los candidatos por una comisión evaluadora nombrada por la Institución para este efecto, la cual considerará los criterios de evaluación establecidos según los términos de referencia en la consultoría en mención y asignará el puntaje a cada candidato; en la cual establece el 75% como mínimo para calificar.

8 DURACIÓN DE LA CONSULTORÍA

La duración de la consultoría es de 3 meses a partir de la firma del contrato.

9 PERFIL DEL CONSULTOR

El consultor debe reunir los siguientes requisitos:

9.1 Educación

9.1.1. Profesional en Ingeniería, Ciencias Sociales o Económicas.

9.1.2. Se dará preferencia a estudios de maestría o doctorado.

9.2 Experiencia General

9.2.1. Experiencia laboral de al menos 7 años en tema relacionados con diseño de metodologías de investigación que incluya operacionalización de variables.

9.2.2. Experiencia en planificación estratégica o gestión de proyectos.

9.2.3. Experiencia en el desarrollo de investigaciones cualitativas mediante dinámicas grupales de intercambio de opiniones.

9.2.4. Experiencia en el manejo de metodologías de levantamiento de información: entrevistas, observación, encuestas, otras.

9.2.5. Experiencia en el manejo, uso, clasificación y análisis de variables cualitativas y cuantitativas.

10 MODALIDAD DE PAGO DE LOS SERVICIOS DE CONSULTORÍA

Los pagos al consultor se efectuarán bajo la modalidad de una suma alzada, contra entrega y aprobación de cada producto establecido en el Punto cuatro (04) de estos Términos de Referencia, de la siguiente manera:

Primer Pago: 10% contra entrega y aprobación del Producto 1.

Segundo Pago: 15% contra entrega y aprobación del Producto 2.

Tercer Pago: 35% contra entrega y aprobación del Producto 3.

Cuarto Pago: 40% contra entrega y aprobación del Producto 4.

Cada pago estará sujeto a la retención del 12.5% conforme a la Ley del Impuesto Sobre la Renta de la República de Honduras, a menos que se presente constancia de estar sujeto a Pagos a Cuenta, asimismo, se retendrá el 10% por concepto de garantía de cumplimiento del contrato.

11 MONTO DE LA CONSULTORIA

La consultoría será financiada con fondos nacionales asignados al presupuesto de la SCGG.

PROPIEDAD DE LOS INFORMES Y CONFIDENCIALIDAD

Todos los datos, información, informes u otros productos generados por la consultoría serán propiedad exclusiva de la Secretaría de Coordinación General del Gobierno, y deberán ser entregados en tres (tres) copias impresas, y en tres (3) compact disk (CD), en el formato original de creación y en formato PDF o JPG según el detalle de los productos, a satisfacción de la Dirección Presidencial de Transparencia, Modernización y Gobierno Digital de la República de Honduras.

El Consultor se compromete a no divulgar en forma alguna, y por ningún medio, ningún dato o información relacionada con la consultoría, antes, durante y después de cumplido el término de la misma, sin el correspondiente permiso por escrito de la SCGG.

Declaro que los presentes TDR cumplen con la normativa legal vigente y promueven un proceso amplio, transparente y competitivo.