



***Vicepresidencia de la República Dominicana***  
***Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales (GCPS)***  
***Dirección Técnica***  
***Proyecto de Apoyo a la Consolidación del Sistema de Protección Social***  
***(Préstamo No.2733)***

**TERMINOS DE REFERENCIA CONSULTORIA INDIVIDUAL**

- 1. NUMERO DE LA ACTIVIDAD EN POA : 4.1**
- 2. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD EN POA:** Informes de evaluación de los procesos vinculantes
- 3. TITULO DE LA CONSULTORÍA:** Actualización del manual transversal para el funcionamiento de los procesos operativos de las tres instituciones
- 4. ANTECEDENTES Y CONTEXTO**

El objetivo primordial del Gobierno Dominicano está orientado a reducir la pobreza y lograr un mayor grado de equidad e inclusión social. Dentro de este contexto, el Gabinete de Coordinación de la Política Social ha venido implementando proyectos de inversión en la protección social, mediante el financiamiento y articulación de acciones con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID).

El Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales (GCPS) es la instancia de discusión política de la agenda social del gobierno de República Dominicana (RD) para la articulación de políticas, así como el espacio de coordinación operativa y evaluación estratégica de la política social. Es presidido por el Vicepresidente en curso de RD y coordinado técnicamente por la Dirección Técnica. Las funciones de la dirección técnica se concentran en proporcionar todo el apoyo técnico necesario para el adecuado funcionamiento del GCPS. El GCPS está integrado por el Ministerio de la Presidencia; el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPYD); el Ministerio de Educación (MINERD); el Ministerio de Salud Pública; el Ministerio de Trabajo; el Ministerio de Deportes, Educación Física y Recreación; el Ministerio de la Juventud; el Ministerio de la Mujer; el Ministerio de Cultura y el Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCYT).

El GCPS es el órgano coordinador del Trípode de la Red de Protección Social, conformado por la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS), el Programa de Progresando con Solidaridad (PROSOLI) y el Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN). El GCPS cuenta con 9 instituciones adscritas, a saber: los Comedores Económicos, el Fondo de Promoción de Iniciativas Comunitarias (PROCOMUNIDAD), el Consejo Nacional de la Persona Envejeciente (CONAPE), el Consejo Nacional de Discapacitados (CONADIS), la Comisión Presidencial de Apoyo al Desarrollo Barrial, la Dirección General de Comunidad Digna, el Plan Social de la Presidencia, la Dirección General de Desarrollo de la Comunidad (DGDC), la Dirección General de Desarrollo Fronterizo, y Consejo Nacional de la Niñez (CONANI).

La Vicepresidenta de la República como coordinadora del GCPS lanza en agosto del 2013 como una ventanilla única de servicio directo para que los usuarios de los programas del Gabinete de Políticas Sociales del Gobierno y la ciudadanía en general puedan realizar trámites y gestiones en un mismo lugar, sin importar la institución, oficina regional o provincial a la que se dirijan. Esta iniciativa adquiere el nombre de Punto Solidario, definido como la ventanilla única como herramienta de servicios a los usuarios con cobertura geográfica y presencia nivel nacional. Está soportada en los sistemas transaccionales que operan las tres principales instituciones del Gabinete de Coordinación Progresando con Solidaridad (SIUBEN-PROSOLI y ADESS).

Bajo el GCPS se ha concretado la coordinación interinstitucional, y ajustado los procedimientos y procesos internos de cada institución, también fueron consensuando los roles que cada entidad debe asumir e implementar los consensos acordados. Se han creado órganos para contribuir a la coordinación interinstitucional, como son el Consejo Consultivo de la Sociedad Civil, el Comité Intersectorial y el Comité de Coordinación Interinstitucional.

Para ello se ha concebido y ejecutado un esfuerzo de articulación y armonización de los procesos claves del sistema, mediante una metodología participativa que ha permitido además evidenciar brechas y formular oportunidades de mejora en la vinculación de los diferentes procesos. La necesidad de incrementar la eficiencia total del conjunto ha sido el criterio operativo clave de este proceso de armonización en el interés de producir un servicio cada vez más costo-efectivo, oportuno, transparente y consecuentemente bien apreciado por la población beneficiaria y vinculadas al sistema de protección social.

El Gabinete Social se encarga de la coordinación y ejecución del Proyecto propuesto, a través de su Unidad Técnica de Proyectos conocida como UTP, mediante la operación del préstamo 2733/OC-DR del BID para el fortalecimiento del sistema de protección el desarrollo e implementación de un esquema unificado de atención al usuario, tanto en términos de comunicación e información como de acceso a la tramitación y resolución eficiente de casos; y asistencia técnica para la fiscalización de procesos operativos, especialmente la verificación de corresponsabilidades y los procesos transversales al trípode.

En virtud de estas premisas se elabora el Manual Transversal o Manual Operativo de Procesos Transversales que se considera complementario y no sustitutivo de otros instrumentos de gestión que existen en cada una de las entidades comprometidas en estos procesos claves. Este Manual en consideración con las actualizaciones de los procesos de cada institución y con el objetivo de realizar una guía de procesos flexibles, el mismo no se ha actualizado en los últimos tres años. Por lo tanto, se hace necesario la revisión de los procesos operativos de las instituciones de la Red de Protección Social, al tiempo de enfatizar en las mejoras en un marco de interdependencia institucional, la Dirección Técnica del GCPS para su unidad de Punto Solidario, requiere del apoyo de un consultor Experto en análisis de procesos y elaboración de procedimiento que acompañe metodológicamente la actualización y revisión de los procesos operativos transversales y su posterior documentación y formalización

## **I. OBJETIVO Y ALCANCE DE LA CONSULTORÍA.**

Revisar y actualizar los procesos vinculantes de las instituciones de la red de protección social, documentando las mejoras y acuerdos de coordinación interinstitucional con el fin de producir eficiencia en la atención de los servicios ciudadanos(as) a través de Punto Solidario. Estas acciones cubren todos los procesos vinculantes de las instituciones del Gabinete de Coordinación de Política Social, donde se incluyen algunas actividades de las adscritas y las socias.

## **II. ACTIVIDADES**

La consultoría llevará a cabo las siguientes actividades:

1. Evaluación, análisis de la documentación existente de los procesos transversales interinstitucionales.
2. Revisión de los procesos vinculantes de las instituciones de la red de protección social
3. Realizar visita de a los diferentes Punto Solidario con el fin de identificar y levantar informaciones para la documentar los procesos de atención al ciudadano.
4. Colaborar y analizar los informes periódicos del cumplimiento de objetivos de servicios en relación a la atención al ciudadano para las diferentes instituciones.
5. Seguimiento a los procesos y documentación relacionada a las operaciones de Punto Solidario.
6. Documentación y formalización de los procesos vinculantes interinstitucionales
7. Analizar los procesos y actualizarlos en el Manual Operativo Transversal de acuerdo a los procesos operativos interinstitucionales actuales.

8. Identificar mejoras en los procesos y articular con las instituciones la factibilidad de las mejoras.
9. Identificar oportunidades de mejora de los procesos de acuerdo al análisis de información disponible de la unidad de Punto Solidario
10. Sugerir mejoras en lo relacionado a los procesos e infraestructura en la atención de los ciudadanos
11. Garantizar que las operaciones bajo su responsabilidad cumplan los procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma internacional ISO 9001.
12. Cumplir las metas individuales que le sean asignadas y los compromisos que ellas conlleven, conforme a la naturaleza del cargo.

### III. PRODUCTO(S):

Los productos de esta consultoría serán los siguientes:

**Informe mensual de cumplimiento del plan de trabajo y de la labor.** El experto deberá entregar un informe mensual para un total de doce informe (12) informes con los siguientes productos:

- **Procesos vinculantes revisados:** Es la cantidad de procesos revisados y analizados en término de análisis de procesos y su propuesta de mejora del proceso de acuerdo a lo planificado para el mes.
- **Documentaciones formalizadas:** Es la cantidad de documentaciones sometidas al sistema de gestión de Calidad o en su defecto presentada a la coordinación de Punto Solidario.
- **Mejoras Implementadas:** Es la cantidad de mejoras implementadas en los procesos vinculantes de las entidades de acuerdo a lo planificado.
- **Informe de Visita:** Es la cantidad de informe de visita realizada con los hallazgos en las oficinas de servicios de Punto Solidario de acuerdo a lo planificado.

**Informe Final.** Se deberá entregar un último informe, conteniendo los productos y resultados obtenido en el tiempo desempeñado y recomendaciones generales a implementar en los procesos y las funciones para sostener el flujo de las actividades del día a día en marco del puesto. De acuerdo a estos componentes, donde se incluirá como producto.

- Un **informe final** con todos los productos entregados como resumen del año.
- La actualización del **Manual Operativo Transversal**

**Otros informes.** Sean requeridos por las autoridades nacionales y el organismo supervisor de la administración de fondos del proyecto.

Tanto el informe mensual de cumplimiento, como el informe final, deberán ser presentados en físico, y una digital; estos deben ser aprobados por el/la Coordinadora de Punto Solidario y la Unidad Técnica de Proyectos (UTP).

### IV. VALOR Y FORMA DE PAGO

**Lugar y Duración.**

El Contrato se realizará en Santo Domingo y las funciones de desempeño del (la) consultor(a) se ejecutarán de modo presencial en las instalaciones del GABINETE DE COORDINACIÓN DE LA POLÍTICAS SOCIALES y sus oficinas, tendrá una duración de doce (12) meses desde la firma del contrato.

**Forma de pago:**

El monto total del presente Contrato de Servicios estará sujeto a las escalas salariales de la institución que aplique a los fines. La modalidad de Pago del contrato será en cuotas mensuales, incluye las obligaciones tributarias que corren por cuenta de la consultoría. De igual forma, el último pago se realizará contra entrega del informe final. Se deberá presentar los informes en forma física y de forma digital, aprobados por el/la Coordinadora de Punto Solidario del GCPS, que se encargará de solicitar aprobación y pago a la Dirección Técnica y a la Unidad Técnica de Proyectos.

## **V. CARACTERÍSTICAS DE LA CONSULTORÍA**

- i. **Entidad contratante.** El/La Consultor (a) firmará un contrato de Servicios de consultoría con el Gabinete de Coordinación de la Política Social, quien es la institución ejecutora del Proyecto ante el Banco Interamericano de Desarrollo.
- ii. **Coordinación.** El/La consultor/a coordinará sus actividades y entrega de productos con el Coordinador de Punto Solidario de la Dirección Técnica del Gabinete Social.
- iii. **Lugar donde se desarrollará:** El/a consultor/a desarrollará sus actividades en la Oficina de Punto Solidario desde donde se ejecute los productos y trabajo a entregar, así como el traslado a cualquier otro lugar que sea necesario para el logro de las metas establecidas.
- iv. **Inicio, duración y continuidad requerida para los servicios descritos.** Los servicios del/la consultor/a deberán dar inicio con la firma del contrato. Se prevé una duración de un Año (1) calendarios del servicio de consultoría.
- v. **Coordinación con otras consultorías:** Las actividades y productos de esta consultoría podrían requerir la coordinación con la ejecución de otras consultorías paralelas como parte de este proceso de rediseño de la arquitectura institucional de la asistencia social.