

TERMINOS DE REFERENCIA

MODELO DE GESTIÓN PARA LA PLATAFORMA GUBERNAMENTAL DE DESARROLLO SOCIAL

SBCC-INMOBILIAR-BID-001-2020

Programa de Fortalecimiento de la Gestión Intersectorial de Desarrollo Social

Préstamo 3341/OC-EC

1. Antecedentes y Justificación

1.1. Antecedentes

La Presidencia de la República mediante Decreto Ejecutivo No. 503 del 12 de septiembre de 2018, en su artículo 6, le atribuye al Servicio de Gestión Inmobiliaria del Sector Público, entre otros, a: "11. Administrar o emitir políticas de administración inmobiliaria para los inmuebles en los que se ubiquen dos o más de las entidades detalladas en el artículo 2, numerales 1 y 2 de este decreto".

El Servicio de Gestión Inmobiliaria del Sector Público, INMOBILIAR, a fin de contribuir al proceso de ampliación de la cobertura de servicios públicos, y recuperar el rol del Estado de brindar beneficios a los ciudadanos y garantizar una atención de calidad y calidez, tiene como tarea la responsabilidad de planificar y ejecutar de manera ordenada la distribución de infraestructura de orden público, con la iniciativa de organizar y agrupar a las instituciones del ejecutivo de acuerdo con sus actividades y funciones.

Frente a esta situación, el gobierno ecuatoriano, a través de INMOBILIAR priorizó el proyecto: Implementación de Proyectos Inmobiliarios Estratégicos para la Distribución a nivel nacional en las Instituciones del Sector Público, con el cual se busca corregir que las instituciones sociales del Estado ecuatoriano estén dispersas en la ciudad de Quito, toda vez que esto representaba costos altos en alquileres de edificios, gastos redundantes de mantenimiento y administración y dificultad en la coordinación intersectorial. Por lo tanto, se incluyó la construcción de la Plataforma Gubernamental de Desarrollo Social.

El 5 de febrero de 2015 se suscribió el Contrato de Préstamo Nro. 3341/OC-EC entre la República del Ecuador, representada por el Ministerio de Finanzas y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), para cooperar en la ejecución del Programa de Fortalecimiento de la Gestión Intersectorial Social.

El Programa de Fortalecimiento de la Gestión Intersectorial vinculado al Proyecto de Inversión Pública Implementación de Proyectos Inmobiliarios Estratégicos para la Distribución a nivel nacional en las Instituciones del Sector Público cuenta con dos

TERMINOS DE REFERENCIA

MODELO DE GESTIÓN PARA LA PLATAFORMA GUBERNAMENTAL DE DESARROLLO SOCIAL

SBCC-INMOBILIAR-BID-001-2020

componentes: I) Articulación Intersectorial de los Servicios Sociales; y, II) Infraestructura Física en Plataforma Gubernamental de Desarrollo Social. El componente I se ejecutará a través del Ministerio de Coordinación de Desarrollo Social; y el componente II se ejecutará a través de INMOBILIAR.

La supresión del Ministerio Coordinador de Desarrollo Social supone un vacío en el rol coordinador de las entidades sociales. El Consejo Sectorial del Sector Social asumió el rol coordinador como órgano colegiado. En este sentido, el Presidente del Directorio del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social – IESS, quien es el delegado del Presidente de la República para presidir el Consejo Sectorial de lo Social, debe coordinar, articular, asignar funciones y verificar políticas y programas del Sector Social, mismas que se buscará articular dentro de la Plataforma Gubernamental de Desarrollo Social.

Para la construcción de la obra, se suscribieron Convenios Interinstitucionales entre INMOBILIAR y SECOB; y el 28 de agosto de 2015, el Servicio de Contratación de Obras suscribió el contrato LPI-SECOB-INMOBILIAR-BID-BEI-001-2015 financiado con recursos del Banco Interamericano de Desarrollo - BID, para la “Construcción de la Plataforma Gubernamental de Gestión de Desarrollo Social”. A través de la agrupación de los ministerios del sector social, se busca alcanzar una mejora en la eficiencia administrativa, potenciar la coordinación, facilitar la representación política, administrativa y de planificación sectorial, así como facilitar los trámites relacionados con el sector.

El 21 de septiembre de 2015 inició la construcción de la Plataforma. El 20 de enero de 2018 culminaron los trabajos de construcción y el 04 de mayo de 2018 la Plataforma fue inaugurada.

La Plataforma se distribuye en dos espacios: las oficinas de los ministerios y entidades (back office) y el centro de atención al ciudadano (front office), que concentra los servicios de múltiples ministerios, evitando los desplazamientos innecesarios y reduciendo el costo de oportunidad de acceso a los servicios.

Actualmente, 13 instituciones públicas ocupan la Plataforma Social, con 2981 funcionarios. Las instituciones son:

- Ministerio de Inclusión Económica y Social
- Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana (Vice-Cz9)
- Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda
- EP Casa Para Todos
- Secretaria Técnica de Juventudes
- Ministerio de Salud Pública

TERMINOS DE REFERENCIA

MODELO DE GESTIÓN PARA LA PLATAFORMA GUBERNAMENTAL DE DESARROLLO SOCIAL

SBCC-INMOBILIAR-BID-001-2020

- Instituto Nacional de Economía Popular y Solidaria
- Registro Civil
- Inmobiliar - Administración Plataforma
- Distrito 17 de Salud
- Corporación Nacional de Telecomunicación
- Consejo Nacional de Salud, Conasa
- EP Ecuador Estratégico

Se prevé que, en el corto y mediano plazo, otras entidades proveedoras de servicios ocupen espacios en la Plataforma.

Datos Generales de la Plataforma

Ficha de datos generales – Plataforma Social	
Área total de construcción	74.000 m2
Entidad a cargo de la administración del edificio	Servicio de Gestión Inmobiliaria del Sector Público
Espacios verdes	35.000 m2
Número de pisos	2 subsuelos, planta baja, 6 pisos y 7 terrazas abiertas
Número de estacionamientos	416
Aforo máximo de funcionarios públicos	3.000 funcionarios

TERMINOS DE REFERENCIA

MODELO DE GESTIÓN PARA LA PLATAFORMA GUBERNAMENTAL DE DESARROLLO SOCIAL

SBCC-INMOBILIAR-BID-001-2020

Dirección	Av. Quitumbe Ñan y Amaru Ñan, 170146
Horario de atención	Lunes-viernes 8:00am-16:30 pm
Otros servicios	Infocentro, Auditorio, Patio de comidas

Con Oficio No. MEF-SFP-2019-0231-O del 28 de marzo del 2019 el Subsecretario de Financiamiento Público del Ministerio de Economía y Finanzas informa al Banco Interamericano de Desarrollo – BID, que mediante Resolución No. 0040 del 27 de marzo del 2019 se autoriza la ampliación de plazo para efectuar los desembolsos del crédito 3341/EC-OC hasta el 5 de febrero del 2021, con lo cual solicita la ampliación del plazo mencionado y reitera la ejecución del proyecto. A través de comunicación CAN/CEC-327/2019 del 29 de marzo del 2019 el Banco Interamericano de Desarrollo – BID, informa “(...) *que después de analizar la solicitud, la programación para el componente 2 revisada durante la última revisión de cartera el 04 de febrero del 2019 y los antecedentes financieros y operativos, complace comunicar que el Banco ha aprobado la prórroga solicitada*”.

1.2. Justificación

En el Componente 2 del Programa de Fortalecimiento de la Gestión Intersectorial, conforme el Reglamento Operativo, en el punto 2.7 señala que se “...*contribuirá al fortalecimiento de la gestión inmobiliaria del sector social, mejorará la gestión intersectorial mediante la co-ubicación de sus funcionarios y contribuirá al desarrollo urbano del sur de Quito*...”. Adicionalmente, en la sección VII. Seguimiento y Evaluación del Programa, señala: “7.19. *Por otra parte, se diseñarán los aspectos específicos de la evaluación, para asegurar coherencia entre las evaluaciones en los aspectos relacionados con los servicios de soporte corporativo y el funcionamiento de las ventanillas*”.

TERMINOS DE REFERENCIA

MODELO DE GESTIÓN PARA LA PLATAFORMA GUBERNAMENTAL DE DESARROLLO SOCIAL

SBCC-INMOBILIAR-BID-001-2020

La Plataforma Gubernamental de Desarrollo Social, (de ahora en adelante la Plataforma) tiene 3 fines: contribuir a la integración de las entidades del Estado ecuatoriano; incrementar la eficiencia de la administración pública en este sector y brindar una atención ciudadana de calidad. Estos fines se encuentran en etapas tempranas de cumplimiento debido a que se mantienen las prácticas y procesos que se ejecutan previos a la migración a la Plataforma.

Una gestión estratégica de la Plataforma, orientada al cumplimiento de sus fines, resulta en un funcionamiento integral de la misma. El funcionamiento integral se construye cuando existe una administración física efectiva, coordinación interinstitucional fluida y satisfacción de los clientes internos (entidades y sus funcionarios) y externos (ciudadanos) con los servicios que se brinda en la Plataforma.

Con la gestión estratégica de la Plataforma se podrá viabilizar la entrega oportuna de los servicios públicos ofrecidos en esa infraestructura física a través de procedimientos integrales con criterios de optimización en el uso de recursos y una adecuada gestión del inmueble. Actualmente, se observan procedimientos heterogéneos y sin articulación interinstitucional que confluyen en el mismo espacio físico y donde se podría identificar áreas con oportunidad de generar eficiencia y eficacia.

Para lograr una atención integración interinstitucional en la prestación de servicios al usuario que asiste a la Plataforma obteniendo un mayor beneficio social, se requiere una estrategia que genere mecanismos de articulación entre las entidades que ocupan la Plataforma orientadas hacia su público objetivo y que encuentre las áreas comunes de cooperación, lo que permitirá la gestión óptima y eficiente de la plataforma. Esta interconexión permitirá un funcionamiento que beneficiará a la ciudadanía a través de mejor acceso a la información de los servicios entregados en la Plataforma. Se observa que a pesar de que las instituciones comparten un mismo espacio, actúan de manera descoordinada y por lo tanto requieren de un impulso para desarrollar el trabajo en conjunto.

Con estos antecedentes es necesaria una contratación externa con trayectoria y experiencia para que se ejecute un diagnóstico respecto de los mecanismos que utilizan las entidades para brindar sus servicios a la ciudadanía en la Plataforma, la interacción que dichas entidades mantienen para brindar sus servicios, la administración de la infraestructura física y que genere un modelo de gestión que presente las estrategias para: reforzar la comunicación y coordinación entre las entidades ocupantes del inmueble; generar una administración pública más eficiente basada en el gasto público controlado; y, la forma de brindar los servicios al ciudadano en la Plataforma.

TERMINOS DE REFERENCIA

MODELO DE GESTIÓN PARA LA PLATAFORMA GUBERNAMENTAL DE DESARROLLO SOCIAL

SBCC-INMOBILIAR-BID-001-2020

Es importante señalar que el resultado de esta contratación buscaría plantear mecanismos de interacción y articulación entre las entidades ocupantes de la Plataforma, administración eficaz y eficiente; con sus respectivas estrategias y diseños. Más no incluye la creación, modificación y/o eliminación de normativa, servicios o trámites que las entidades mantengan vigentes.

2. Objetivos

2.1. **Objetivo principal**

Diseñar e Implementar un modelo de gestión que permita gestionar estratégica y operativamente la Plataforma Gubernamental de Desarrollo Social, contemplando una administración pública eficiente y articulada interinstitucionalmente en la forma de prestar servicios a la ciudadanía en la infraestructura física garantizando un nivel de satisfacción favorable de la ciudadanía.

2.2. **Objetivos específicos**

- Generar mecanismos de articulación interinstitucional para contribuir a la integración y contribuir a contar con un servicio integral por parte de las instituciones que ocupan la Plataforma generando un mayor beneficio social.
- Desarrollar un modelo de gestión administrativa y operativa eficaz y eficiente de la Plataforma Gubernamental de Desarrollo Social que permita optimizar recursos presupuestarios, humanos, equipo, mobiliario y demás a través de una articulación entre INMOBILIAR y las instituciones que la ocupan, partiendo de una línea de base.
- Establecer los requerimientos tecnológicos, de software equipamiento, mobiliario que viabilice la atención eficaz y eficiente hacia la ciudadanía.

3. Alcance de los Servicios

El desarrollo de la presente consultoría tendrá un alcance sobre las entidades que ocupan la Plataforma y sobre los servicios que dichas entidades prestan a la ciudadanía en esa infraestructura física.

A través del desarrollo de la consultoría se establecerá un modelo estratégico de administración y articulación de la Plataforma que permitirá incrementar la eficiencia administrativa.

La firma consultora deberá ofrecer acompañamiento técnico durante la implementación de todo el modelo, como Fase Piloto.

La duración estimada del contrato será de seis (6) meses.

TERMINOS DE REFERENCIA

MODELO DE GESTIÓN PARA LA PLATAFORMA GUBERNAMENTAL DE DESARROLLO SOCIAL

SBCC-INMOBILIAR-BID-001-2020

Para alcanzar el objetivo general será necesario ejecutar 4 componentes que cubrirán los aspectos que influyen en el funcionamiento de la Plataforma:

Componente 1: Modelo de Gestión eficaz y eficiente de administración y operativa de la Plataforma a través de la propuesta de un portafolio de servicios para clientes internos de la Plataforma, su implementación, acompañamiento y capacitación a funcionarios para replicar el modelo.

El fin de este componente es desarrollar un modelo de gestión enfocado al cliente interno, a través de un modelo de administración eficiente y una adecuada gestión de activos de la Plataforma y el desarrollo de un portafolio de servicios basados en las necesidades de los clientes internos de la Plataforma. El componente se divide en dos secciones: i) funciones administrativas y ii) servicios corporativos. Cada sección contendrá un diagnóstico detallado que servirá como línea de base, la propuesta de reconfiguración y su implementación. Estos dos últimos puntos vendrán acompañados de sus respectivas metodologías y manuales para la implementación

Componente 2: Mecanismos de Articulación Interinstitucionales de las entidades que ocupan la Plataforma.

El principal objetivo de este Componente es desarrollar un Mecanismo de articulación Interinstitucional que permita a las instituciones que ocupan la Plataforma identificar los procesos y procedimientos comunes que permitan optimizar tiempos de respuesta. La firma consultora deberá construir estos mecanismos sobre la base de un diagnóstico de la forma como prestan los servicios las entidades en la Plataforma, identificación de puntos, procesos o información común que puede ser articulada o mejorada. Los mecanismos vendrán acompañados de sus respectivas metodologías y manuales de implementación de estas.

Componente 3: Diseño integral en la prestación de servicios que se brindan en la Plataforma.

La finalidad de este Componente es presentar un modelo para reconfigurar y desarrollar adecuados canales de atención a la ciudadanía a través de alternativas de implementación de tecnología, equipamiento, mobiliario, entre otros. El componente contendrá un diagnóstico detallado que servirá como base, la propuesta de reconfiguración y su implementación. Estos dos últimos puntos vendrán acompañados de sus respectivas metodologías y manuales para la implementación.

Componente 4: Talleres de formación a los integrantes de los servicios públicos y sus prestadores de servicios.

TERMINOS DE REFERENCIA

MODELO DE GESTIÓN PARA LA PLATAFORMA GUBERNAMENTAL DE DESARROLLO SOCIAL

SBCC-INMOBILIAR-BID-001-2020

La finalidad de este Componente consiste en asegurar la transferencia de conocimiento y tendrá como meta desarrollar al menos 3 capacitaciones por entidad (personal técnico en la prestación de los servicios, personal de la Dirección de Procesos y áreas vinculadas con la atención al cliente) 17 capacitaciones en conocimiento general de los componentes previos, la implementación de servicios y las metodologías desarrolladas por la firma consultora. Las capacitaciones se impartirán a un grupo base de funcionarios públicos designados por cada entidad que servirá como piloto para su difusión posterior. La consultoría deberá proveer el material didáctico y de difusión correspondiente.

Este componente incluye una encuesta a la ciudadanía sobre la forma de atención integral propuesta en la Plataforma, misma que deberá ser presentada en base a una muestra de la ciudadanía que realiza algún trámite en el inmueble.

4. Actividades Clave

Componente 1: Modelo de Gestión eficaz y eficiente de administración y operativa de la Plataforma a través de la propuesta de un portafolio de servicios para clientes internos de la Plataforma, su implementación, acompañamiento y capacitación a funcionarios para replicar el modelo.

Este Componente se divide en dos secciones: Función Administrativa y Servicios. Estas secciones abarcan el funcionamiento y gestión de la Plataforma y los servicios que provee a los clientes internos. Cada sección se divide en 3 etapas, Diagnóstico, Propuesta e Implementación.

A continuación, la siguiente tabla resume la estructura del Componente 1.

	Función Administrativa	Servicios de la Plataforma
Etapa 1: Diagnóstico	Levantamiento línea base de funcionamiento administrativo	Identificación de potenciales servicios de la Plataforma
Etapa 2: Propuesta	Modelo de Gestión orientado clientes internos	Portafolio de servicios de la Plataforma
Etapa 3: Implementación	Implementación del Modelo de Gestión	Implementación de servicios seleccionados

2.1 S
UBCOMP
ONENTE:
FUNCIÓN

TERMINOS DE REFERENCIA

MODELO DE GESTIÓN PARA LA PLATAFORMA GUBERNAMENTAL DE DESARROLLO SOCIAL

SBCC-INMOBILIAR-BID-001-2020

ADMINISTRATIVA

2.1.1 Diagnóstico

Considerando los antecedentes, el consultor realizará un levantamiento de línea base de la situación actual de la gestión de las funciones administrativas de la Plataforma Gubernamental de Desarrollo Social, que provea de contexto a las propuestas. El diagnóstico contendrá al menos:

- Diagnóstico del rol de INMOBILIAR en la Plataforma y de las demás entidades que ocupan la plataforma
- Entidades que ocupan la Plataforma, su ocupación y distribución
- Descripción de la organización administrativa de la Plataforma
- Detalle de procesos actuales, asignación de responsabilidades y atribuciones institucionales en la conducción y uso de la Plataforma
- Identificación de los procesos internos de funciones administrativas susceptibles de optimización
- Levantamiento de la normativa vigente que influya en la gestión de la Plataforma y el desarrollo de este componente, que incluye: el Reglamento General de Bienes del Sector Público, Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, entre otros que el consultor identifique. Se tomará como referencia las normas enlistadas en el Anexo 2 "Base Legal que rige a INMOBILIAR".
- Uso de recursos

Se incluirán otros aspectos que el consultor considere relevantes para el estudio del área de gestión administrativa de la Plataforma.

El consultor deberá estructurar una **metodología de levantamiento de la línea base**, que se entregará como producto de este componente para su posterior uso. Esta metodología no asumirá conocimiento previo del tema, será clara, comprensible y garantizará la adecuada transferencia de conocimiento a los que serán responsables de aplicarla a futuro. La metodología incluirá un manual de implementación de esta.

Considerando que la gestión de activos es parte primordial de la función administrativa, el consultor desarrollará el diseño de gestión de activos de la Plataforma, que contendrá:

- Crear un criterio de inclusión de activos gestionables por la Plataforma. Este criterio deberá contar con herramientas de aplicación para que los administradores de la Plataforma lo ejecuten

TERMINOS DE REFERENCIA

MODELO DE GESTIÓN PARA LA PLATAFORMA GUBERNAMENTAL DE DESARROLLO SOCIAL

SBCC-INMOBILIAR-BID-001-2020

- Determinar el ciclo administrativo de alto nivel de la gestión de activos en las siguientes fases: planificación, ejecución y control.
- Análisis de competencias necesarias que deberán tener la administración de la Plataforma para ejercer las funciones del ciclo administrativo.
- Análisis de brecha de competencias de la administración de la Plataforma, con referencia al punto anterior, el cual permitirá identificar aquellas competencias que deberán ser actualizadas.
- Definir los principios rectores de la gestión de activos de la Plataforma que deben estar orientados hacia aprovechar los activos, conservar su valor y utilizar de manera eficiente los recursos para el mantenimiento. Principios como: sostenibilidad, disponibilidad de activos, rendimiento, coordinación y otros que el consultor identifique.
- Construcción de casuística: Identificar casos recurrentes y especiales para los diferentes aspectos de la gestión, y la manera en que se deberán abordar y manejar. Especialmente para las situaciones de mantenimiento.
- Definir una metodología de valoración de activos, que incluya la determinación de valor contable, financiero y potencial valor socioeconómico, para lo cual deberán considerarse tanto factores financieros como utilidad y sostenibilidad social. Esta metodología deberá orientarse como una herramienta de toma de decisiones para adquisición, conservación, inversión o desinversión, nivel de gasto y otras decisiones relativas a la gestión de activos.

2.1.2 *Propuesta de Modelo de Gestión orientada a Clientes Internos*

El consultor propondrá un Modelo de Gestión orientado a los clientes internos, en el cuál definirá el funcionamiento administrativo de la Plataforma, que incluirá:

- Estrategia para fortalecer el empoderamiento de Inmobiliar en la administración de la Plataforma
- Análisis de la eficiencia de la distribución actual de roles y responsabilidades dentro de la Plataforma en el ámbito administrativo. De ser necesario, propondrá una nueva estructura o reasignación de roles y responsabilidades.
- Identificación y reestructuración de los procesos internos con potencial de optimización mediante las siguientes acciones: compartir, ceder, eliminar, disminuir, centralizar, entre otras.
- Análisis de brecha normativa. Propuesta normativa a nivel reglamentario, que viabilice la reestructuración administrativa, sin descartar la posibilidad de agregar, modificar o eliminar normas.
- Identificación de las fuentes de insatisfacción de los funcionarios públicos que trabajan en la Plataforma, y alternativas para mejorarlo. Se analizará la posibilidad de implementar un programa de mejoras y de estímulos a la excelencia del servicio al cliente.

De proponerse o requerirse la adquisición o implementación de herramientas informáticas, los costos de adquisición o implementación no están contemplados dentro del rubro de esta consultoría.

TERMINOS DE REFERENCIA

MODELO DE GESTIÓN PARA LA PLATAFORMA GUBERNAMENTAL DE DESARROLLO SOCIAL

SBCC-INMOBILIAR-BID-001-2020

La firma consultora deberá presentar una recopilación de las mejores prácticas en la materia de gestión de activos, que considere relevantes, aplicables o ejemplares para la realidad de la Plataforma, con conclusiones y recomendaciones para su eventual aplicación.

2.1.3 *Implementación de Modelo de Gestión para clientes internos*

La firma consultora implementará el Modelo de Gestión propuesto y aprobado por el contratante. El consultor brindará el personal y los medios para que la implementación del Modelo de Gestión sea exitosa.

La implementación incluye un Plan de Control a nivel de monitoreo y evaluación para la implementación del Modelo de Gestión orientado a clientes internos.

2.2 SUBCOMPONENTE: SERVICIOS

2.2.1 *Diagnóstico*

Considerando los antecedentes, el consultor realizará un diagnóstico y evaluación de la situación actual de los servicios de la Plataforma Gubernamental de Desarrollo Social para el cliente interno, mismo que proveerá de contexto a las propuestas. El diagnóstico contendrá al menos:

- Describir los 3 elementos del proceso de producción de un servicio y su interacción, los cuales son: el cliente (entidades y funcionarios públicos), el soporte físico (instrumentos necesarios para los servicios y el entorno material donde se desarrollan los servicios) y el personal en contacto (aquellos servidores cuyo trabajo requiere estar en contacto directos con los clientes).
- Identificación cuantitativa y temporal de los flujos de los clientes internos, con el fin de conocer aquellos puntos donde una mayor demanda de clientes puede generar demandas críticas y disminución de la calidad de los servicios.
- Identificación de los servicios que brinda la Plataforma a las entidades.
- Análisis de la calidad de los servicios que brinda la Plataforma a las entidades evaluando 3 dimensiones diferentes: la satisfacción de los clientes con el servicio en sí mismo, la calidad de los 3 elementos de la producción de servicios y la fluidez y eficacia de los procesos para crear los servicios. Este análisis deberá incluir indicadores de calidad.
- Identificación de los procesos de las entidades susceptibles de optimización mediante reasignación de funciones hacia la Plataforma.
- Identificación de los potenciales servicios que puede brindan la Plataforma
- Situación actual y proyección financiera de la Plataforma, con énfasis en costos e ingresos.
- Identificación de los recursos que representan mayores costos a la Plataforma.

TERMINOS DE REFERENCIA

MODELO DE GESTIÓN PARA LA PLATAFORMA GUBERNAMENTAL DE DESARROLLO SOCIAL

SBCC-INMOBILIAR-BID-001-2020

La consultoría incluirá aspectos que considere relevante para el estudio del área de servicios para los clientes internos.

La consultoría deberá estructurar una **metodología de levantamiento de la línea base**, que se entregará como producto de este componente para su posterior uso. Esta metodología no asumirá conocimiento previo del tema, será clara, comprensible y garantizará la adecuada transferencia de conocimiento a los que serán responsables de aplicarla a futuro. La metodología incluirá un manual de implementación de ésta.

2.2.2 *Propuesta de portafolio de servicios*

Una vez realizado un diagnóstico de los servicios que brinda la Plataforma para clientes internos, el consultor propondrá un portafolio piloto de servicios. La consultoría podrá proponer una reconfiguración de servicios y el desarrollo de nuevos. La finalidad es la transferencia de conocimiento de los consultores a los contratantes para que puedan replicar el modelo. El portafolio incluirá:

- La interconexión fluida que debe haber entre los 3 elementos que influyen en la producción de los servicios: el cliente, el soporte físico y el personal en contacto. De no haber una interconexión efectiva, el consultor propondrá una estrategia general para lograrlo.
- Gestión de flujos de clientes con el fin de organizar y disponer del cliente, el soporte físico y el personal en contacto para evitar una disminución de la calidad del servicio.
- Análisis de las necesidades de los usuarios internos e identificación de medios para satisfacerlos en las áreas de: administración, seguridad, tecnología, gestión energética (uso de la electricidad), puntos de contacto con el cliente externo, entre otras que el consultor identifique.
- Análisis de las necesidades de la Plataforma e identificación de medios para satisfacerlas: administración, seguridad, tecnología, gestión energética (uso de la electricidad), puntos de contacto con el cliente externo, entre otras que el consultor identifique.
- Identificación de los recursos disponibles y procesos de las entidades con potencial de optimización mediante las siguientes acciones: compartir, ceder, eliminar, disminuir, centralizar, entre otras.
- Reestructuración de los procesos de las entidades con potencial de optimización.
- Servicios existentes susceptibles a reconfiguración.
- Desarrollo de potenciales servicios.
- Análisis de brecha normativa. De ser necesario, propuesta normativa a nivel reglamentario, que viabilice la reconfiguración de servicios, sin descartar la posibilidad de agregar, modificar o eliminar normas.
- Costos de implementación de servicios reconfigurados o desarrollados

TERMINOS DE REFERENCIA

MODELO DE GESTIÓN PARA LA PLATAFORMA GUBERNAMENTAL DE DESARROLLO SOCIAL

SBCC-INMOBILIAR-BID-001-2020

- Análisis costo-beneficio de la reconfiguración o desarrollo de los servicios

La firma consultoría propondrá un plan de implementación del portafolio de servicios, con las características antes mencionadas.

Con el portafolio piloto de servicios establecidos, la firma consultora presentará escenarios de reconfiguración de servicios con al menos 2 escenarios de ahorro y una corrida económica a 10 años con la situación actual.

La firma consultora presentará un orden de prioridad para los servicios que deben ser reconfigurados o establecidos. Los criterios para definir la prioridad serán de mutuo acuerdo entre el consultor y el contratante, teniendo presente la finalidad de asegurar la transferencia de conocimiento.

La firma consultora deberá estructurar una **metodología de reconfiguración y desarrollo de servicios**, que se entregará como producto de este componente para su posterior uso. Esta metodología no asumirá conocimiento previo del tema, será clara, comprensible y garantizará la adecuada transferencia de conocimiento a los que serán responsables de aplicarla a futuro. La metodología incluirá un manual de implementación de esta.

2.2.3 Implementación de los servicios seleccionados del portafolio

La firma consultora implementará 3 servicios del portafolio seleccionados para la prueba piloto. La firma consultora y el contratante acordarán los criterios para la selección de los servicios que serán implementados, asegurando que en el proceso se transfiera el conocimiento.

La implementación incluye un Plan de Control a nivel de monitoreo y evaluación para la implementación de los servicios.

La firma consultora brindará el personal y los medios para que la implementación de los servicios sea exitosa. El personal del consultor no prestará directamente los servicios, pero acompañará el proceso de implementación de la prueba piloto.

Componente 2: Mecanismos de Articulación Interinstitucionales de las entidades que ocupan la Plataforma.

Para la ejecución de este componente se requiere que los entes rectores o superiores de las entidades que ocupan la

TERMINOS DE REFERENCIA

MODELO DE GESTIÓN PARA LA PLATAFORMA GUBERNAMENTAL DE DESARROLLO SOCIAL

SBCC-INMOBILIAR-BID-001-2020

Plataforma confieran a través de los actos administrativos respectivos, la delegación para que INMOBILIAR pueda realizar el levantamiento de información que permita completar este Componente.

SUBCOMPONENTE 2.1 MECANISMOS DE ARTICULACIÓN INTERINSTITUCIONAL

Con el objetivo de contribuir a una articulación integral entre las entidades que ocupan la Plataforma y facilitar la gestión conjunta, el consultor deberá desarrollar un Mecanismo que contendrá al menos:

- Levantamiento del flujo de procesos que cada entidad genera sobre cada servicio que presta a la ciudadanía en la Plataforma
- Levantamiento de la norma vigente que influye en el desarrollo de este componente.
- Definición del objetivo general y los objetivos específicos de la integración interinstitucional, enfocado en los resultados esperados y sus respectivos indicadores, metas y métodos de verificación.
- Coordinación y asignación de las funciones de: coordinar, articular y verificar políticas de las entidades que ocupan la plataforma.
- Una vez definido la coordinación y asignación de funciones, el consultor identificará las competencias necesarias que deberán tener las instituciones o funcionarios para cumplir con estas funciones.
- Especial énfasis en definir el campo de acción de las entidades.
- Diseño de un mecanismo para el establecimiento de estrategias y metas en común de las entidades que ocupan la Plataforma.
- Reconfiguración de los mecanismos, flujos de procesos y forma de entrega de los servicios, incluyendo la homologación de factores comunes en la atención a la ciudadanía.
- Esta reconfiguración será determinante para el diseño de la estrategia de integración de los sistemas de información que se detalla a continuación.

SUBCOMPONENTE 1.2 DISEÑO DE UNA ESTRATEGIA DE INTERACCIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LAS ENTIDADES QUE CONFORMAN LA PLATAFORMA.

TERMINOS DE REFERENCIA

MODELO DE GESTIÓN PARA LA PLATAFORMA GUBERNAMENTAL DE DESARROLLO SOCIAL

SBCC-INMOBILIAR-BID-001-2020

La firma consultora incluirá la estrategia de desarrollo tecnológico para la interacción de procesos, tecnología de información para análisis y toma de decisiones a nivel operativo, táctico y estratégico, exclusivamente para fines de la acción coordinada de las entidades que ocupan la Plataforma.

Esta estrategia considerará que cada entidad tiene sistemas propios de información y plataformas tecnológicas, los cuales se prevé que continuarán operativos. El objetivo de esta estrategia es apuntalar la Plataforma como un centro de servicios tecnológicos para generar sinergias en operaciones conjuntas y el enfoque al público objetivo del Sector Social.

La firma consultora deberá desarrollar el Diseño Conceptual del Modelo Operativo de la Plataforma mediante la metodología de modelamiento, que considerará tres aspectos de cada una de las funciones definidas anteriormente: Recursos Humanos, Tecnología y Procesos.

- Recursos Humanos: Enfoque en las competencias y el plan de capacitación
- Procesos: Flujo de actividades, información y toma de decisiones.
- Tecnología: Automatización de procesos, y tecnología de información para análisis y toma de decisiones a nivel operativo, táctico y estratégico.

La sumatoria de los requerimientos a nivel de tecnología se utilizará para conformar la *lista de requerimientos al sistema*.

Análisis de alternativas: Se realizará un estudio de las diferentes alternativas para la implementación del sistema tecnológico con enfoque en:

- Adquisición y adaptación
- Alternativas de desarrollo:
 - Por terceros
 - Autónomo
 - Software como Servicio (SaaS)

A partir del análisis de las alternativas, se recomendará la mejor opción considerando al menos los siguientes criterios:

- Viabilidad Técnica, con especial énfasis en la interoperabilidad con los sistemas de las entidades que ocupan la Plataforma y otros requeridos.
- Costo total de propiedad
- Tiempo de implementación

TERMINOS DE REFERENCIA

MODELO DE GESTIÓN PARA LA PLATAFORMA GUBERNAMENTAL DE DESARROLLO SOCIAL

SBCC-INMOBILIAR-BID-001-2020

- Garantía
- Riesgos

Generar un plan de implementación del sistema tecnológico, considerando las restricciones y condiciones presupuestarias, institucionales entre otras.

Realizar las especificaciones técnicas para la adquisición o desarrollo del sistema tecnológico con detalle de los requerimientos de interoperabilidad para el análisis de todos los sistemas con los cuales deberá relacionarse.

Componente 3: Diseño integral en la prestación de servicios que se brindan en la Plataforma.

Este Componente se divide en dos secciones de servicios que se brindan a los usuarios externos: Servicios que brinda la Plataforma y servicios que brindan las entidades a través de la Plataforma. Estas secciones abarcan todos los servicios a los que los usuarios externos pueden acceder en la Plataforma. Cada sección se divide en 3 etapas, Diagnóstico, Propuesta e Implementación.

A continuación, la siguiente tabla resume la estructura del Componente 3.

	<u>Servicios que brinda la Plataforma</u>	<u>Servicios que brindan las entidades a través de la Plataforma (ventanillas)</u>
Etapas 1: Diagnóstico	Levantamiento línea base de servicios Estudio socioeconómico y caracterización de la demanda	Levantamiento línea base de y servicios Estudio socioeconómico y caracterización de la demanda
Etapas 2: Propuesta	Portafolio de servicios	Portafolio de servicios -> pueden ser coordinados o individuales
Etapas 3: Implementación	Implementación de servicios priorizados	Implementación de servicios 2 priorizados

TERMINOS DE REFERENCIA

MODELO DE GESTIÓN PARA LA PLATAFORMA GUBERNAMENTAL DE DESARROLLO SOCIAL

SBCC-INMOBILIAR-BID-001-2020

3.1 SUBCOMPONENTE: DIAGNÓSTICO GENERAL

El diagnóstico general servirá para ambas secciones del componente: Servicios que brinda la Plataforma y Servicios que brindan las entidades a través de la Plataforma.

Considerando los antecedentes, el consultor realizará el estudio socioeconómico y la caracterización de la demanda de los usuarios externos de la Plataforma Gubernamental de Desarrollo Social, que provea de contexto para ambas secciones de este componente. El objetivo del estudio socioeconómico y de la caracterización de la demanda consiste en establecer con la mayor precisión posible las necesidades específicas de los usuarios externos de la Plataforma con el fin de garantizar una atención con “calidad y calidez”. El diagnóstico general contendrá al menos:

- Levantamiento de la norma vigente que influye en el desarrollo de este componente.
- Estudio socioeconómico de los usuarios externos que determine: edad, sexo, ingresos, lugar de origen, medios de transporte utilizados, tiempos de viaje, entre otros que el consultor considere adecuados para definir mejoras al servicio.
- Caracterización de la demanda que determine: objetivos para acudir a la Plataforma, detalle de la demanda de los servicios, uso del tiempo en la Plataforma, uso de servicios al público, flujos internos en el edificio, y toda la información que pueda contribuir a comprender la demanda y prestación de servicios al público externo.
- Se enfatizará a los usuarios externos pertenecientes a grupos vulnerables. El consultor identificará un estimado de usuarios pertenecientes a grupos vulnerables que acuden a la plataforma, determinará sus requerimientos especiales y, junto con el equipo administrador de la Plataforma, la firma consultora generará protocolos para la atención a este grupo de usuarios externos en servicios que brinda la Plataforma y servicios que brindan las entidades a través de la Plataforma.

La firma consultora estudiará el entorno de la Plataforma, considerando: qué servicios se proveen en los alrededores, puntos de transporte público y hospitalidad cercanos, servicios de restauración, alcance geográfico de los servicios que provee la Plataforma, ambiente de seguridad ciudadana, y otros aspectos que el consultor considere relevantes para la realización de la propuesta.

La firma consultora deberá estructurar una **metodología del estudio socioeconómico y la caracterización de la demanda**, que se entregará como producto de este componente para su posterior uso. Esta metodología no asumirá conocimiento previo

TERMINOS DE REFERENCIA

MODELO DE GESTIÓN PARA LA PLATAFORMA GUBERNAMENTAL DE DESARROLLO SOCIAL

SBCC-INMOBILIAR-BID-001-2020

del tema, será clara, comprensible y garantizará la adecuada transferencia de conocimiento a los que serán responsables de aplicarla a futuro. La metodología incluirá un manual de implementación de esta.

3.2 SUBCOMPONENTE: SERVICIOS QUE BRINDA LA PLATAFORMA

3.2.1 Diagnóstico específico

Considerando los antecedentes, la firma consultora realizará un levantamiento de línea base de la situación actual los servicios que brinda la Plataforma Gubernamental de Desarrollo Social a los usuarios externos, que provea de contexto a las propuestas. El diagnóstico contendrá al menos:

- Descripción de los 3 elementos del proceso de producción de un servicio y su interacción, los cuales son: el cliente (ciudadanos), el soporte físico (instrumentos necesarios para los servicios y el entorno material donde se desarrollan los servicios) y el personal en contacto (aquellos servidores cuyo trabajo requiere estar en contacto directos con los clientes).
- Identificación cuantitativa y temporal de los flujos de los clientes externos, con el fin de conocer aquellos puntos donde una mayor demanda de clientes puede generar demanda crítica y disminución de la calidad de los servicios.
- Identificación de los servicios que provee la Plataforma a los usuarios externos.
- Análisis de la calidad de los servicios que brinda la Plataforma a los ciudadanos evaluando 3 dimensiones diferentes: la satisfacción de los clientes con el servicio en sí mismo, la calidad de los 3 elementos de la producción de servicios y la fluidez y eficacia de los procesos para crear los servicios. El consultor proveerá de indicadores de calidad.
- Identificación de potenciales servicios que podría proveer la Plataforma a los usuarios externos.
- Identificación de los procesos optimizables para la producción de servicios.

Se incluirán los aspectos que el consultor considere relevantes para el estudio del área de servicios que brinda la Plataforma a usuarios externos.

La firma consultora deberá estructurar una **metodología de levantamiento de línea base**, que se entregará como producto de este componente para su posterior uso. Esta metodología no asumirá conocimiento previo del tema, será clara, comprensible y garantizará la adecuada transferencia de conocimiento a los que serán responsables de aplicarla a futuro. La metodología incluirá un manual de implementación de esta.

3.2.2 Propuesta de portafolio de servicios

TERMINOS DE REFERENCIA

MODELO DE GESTIÓN PARA LA PLATAFORMA GUBERNAMENTAL DE DESARROLLO SOCIAL

SBCC-INMOBILIAR-BID-001-2020

Una vez realizado un diagnóstico de servicios que brinda la Plataforma a usuarios externos, el consultor propondrá un portafolio inicial de servicios. Además deberá proponer una reconfiguración de servicios y el desarrollo de nuevos. La finalidad es la transferencia de conocimiento de los consultores a los contratantes para que puedan replicar el modelo. El portafolio incluirá:

- La interconexión fluida que debe haber entre los 3 elementos que influyen en la producción de los servicios: el cliente, el soporte físico y el personal en contacto. De no haber una interconexión efectiva, el consultor propondrá una estrategia general para lograrlo.
- Gestión de flujos de clientes con el fin de organizar y disponer del cliente, el soporte físico y el personal en contacto para evitar una disminución de la calidad del servicio.
- Análisis de las necesidades de los usuarios externos e identificación de medios para satisfacerlos en las áreas de: seguridad, infraestructura, entre otras que el consultor identifique.
- Análisis de las capacidades y el uso de la Plataforma en la infraestructura donde interactúa el usuario externo
- Identificación de los recursos disponibles de infraestructura con potencial de optimización mediante las siguientes acciones: compartir, ceder, eliminar, disminuir, centralizar, entre otras.
- Reestructuración de los procesos optimizables para la producción de servicios.
- Servicios existentes susceptibles a reconfiguración.
- Desarrollo de potenciales servicios
- Costos de implementación de servicios reconfigurados o desarrollados.
- Análisis costo-beneficio de la reconfiguración o desarrollo de los servicios.

La firma consultora propondrá un plan de implementación del portafolio de servicios, con las características antes mencionadas.

La firma consultora presentará un orden de prioridad para los servicios que deben ser reconfigurados o desarrollados. Los criterios para definir la prioridad serán de mutuo acuerdo entre el consultor y el contratante, teniendo presente la finalidad de asegurar la transferencia de conocimiento.

La firma consultora deberá estructurar una **metodología de reconfiguración y desarrollo de servicios**, que se entregará como producto de este componente para su posterior uso. Esta metodología no asumirá conocimiento previo del tema, será clara, comprensible y garantizará la adecuada transferencia de conocimiento a los que serán responsables de aplicarla a futuro. La metodología incluirá un manual de implementación de esta.

3.2.3 Implementación de los servicios seleccionados del portafolio

TERMINOS DE REFERENCIA

MODELO DE GESTIÓN PARA LA PLATAFORMA GUBERNAMENTAL DE DESARROLLO SOCIAL

SBCC-INMOBILIAR-BID-001-2020

La firma consultora implementará 2 servicios priorizados del portafolio como prueba piloto. La firma consultora y el contratante acordarán los criterios para la selección de los servicios que serán implementados, asegurando que en el proceso se transfiera el conocimiento.

La implementación incluye un Plan de Control a nivel de monitoreo y evaluación para la implementación de los servicios.

La firma consultora brindará el personal y los medios para que la implementación de los servicios sea exitosa. El personal del consultor no prestará directamente los servicios, pero acompañará el proceso de implementación de la prueba piloto.

3.3 SUBCOMPONENTE: SERVICIOS QUE PROVEEN LAS ENTIDADES A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA

3.3.1 Diagnóstico específico

Considerando los antecedentes, el consultor realizará un levantamiento de línea base de la situación actual los servicios que brindan las instituciones a través de la Plataforma Gubernamental de Desarrollo Social a los usuarios externos, que provea de contexto a las propuestas. El diagnóstico contendrá al menos:

- Diagnóstico sobre la aplicabilidad de las políticas públicas del sector social en la prestación de los servicios sociales.
- Describir los 3 elementos del proceso de producción de un servicio y su interacción, los cuales son: el cliente (ciudadanos), el soporte físico (instrumentos necesarios para los servicios y el entorno material donde se desarrollan los servicios) y el personal en contacto (aquellos servidores cuyo trabajo requiere estar en contacto directos con los clientes).
- Identificación de flujos de clientes en cuestión cuantitativa y temporal, con el fin de conocer aquellos puntos donde una mayor demanda de clientes puede generar disminución de la calidad de los servicios
- Identificación de los servicios que proveen las entidades a través la Plataforma a los usuarios externos.
- Medición de los tiempos de espera y resolución de trámites y otros tiempos asociados al uso de los servicios de la Plataforma.
- Análisis de la calidad de los servicios que brinda la Plataforma a los ciudadanos evaluando 3 dimensiones diferentes: la satisfacción de los clientes con el servicio en sí mismo, la calidad de los 3 elementos de la producción de servicios (el cliente, el soporte físico y el personal en contacto) y la fluidez y eficacia de los procesos para crear los servicios.
- Identificación de los procesos optimizables para la producción de servicios.
- Énfasis especial en la calidad del servicio al cliente en cuanto a la relación interpersonal y el trato del servidor público en contacto con el usuario externo.
- Identificación de potenciales servicios:

TERMINOS DE REFERENCIA

MODELO DE GESTIÓN PARA LA PLATAFORMA GUBERNAMENTAL DE DESARROLLO SOCIAL

SBCC-INMOBILIAR-BID-001-2020

- Individuales: que requieren la participación de una sola entidad.
- Coordinados (de ventanilla única): requieren la participación de dos o más entidades.

La firma consultora incluirá los aspectos que considere relevantes para el estudio del área de servicios que brindan las entidades a través de la Plataforma.

La firma consultora deberá estructurar una **metodología de levantamiento de la línea base**, que se entregará como producto de este componente para su posterior uso. Esta metodología no asumirá conocimiento previo del tema, será clara, comprensible y garantizará la adecuada transferencia de conocimiento a los que serán responsables de aplicarla a futuro. La metodología incluirá un manual de implementación de esta.

3.3.2 Propuesta de portafolio de servicios

Una vez realizado un diagnóstico de servicios que brindan las entidades a usuarios externos a través de la Plataforma, el consultor propondrá un portafolio piloto de y servicios. El consultor podrá proponer una reconfiguración de y servicios y el desarrollo de nuevos. La finalidad es la transferencia de conocimiento de los consultores a los contratantes para que puedan replicar el modelo. El portafolio incluirá:

- La interconexión fluida que debe haber entre los 3 elementos que influyen en la producción de los servicios: el cliente, el soporte físico y el personal en contacto. De no haber una interconexión efectiva, el consultor deberá proponer una estrategia general para lograrlo.
- Gestión de flujos de clientes con el fin de organizar y disponer del cliente, el soporte físico y el personal en contacto para evitar una disminución de la calidad del servicio.
- Análisis de las necesidades de los usuarios externos e identificación de medios para satisfacerlos en las áreas de: trámites, información, tiempo entre otras que el consultor identifique.
- Servicios existentes susceptibles a reconfiguración.
- Reestructuración de los procesos optimizables para la producción de servicios.
- Desarrollo de potenciales servicios.
- Análisis y categorización de servicios:
 - Individuales
 - Coordinados (de ventanilla única)
- Estrategia para coordinar aquellos servicios que se categorizan como combinados, que viabilice y facilite su implementación. De proponerse o requerirse la adquisición o implementación de una herramienta informática, los

TERMINOS DE REFERENCIA

MODELO DE GESTIÓN PARA LA PLATAFORMA GUBERNAMENTAL DE DESARROLLO SOCIAL

SBCC-INMOBILIAR-BID-001-2020

costos relacionados no están incluidos dentro del rubro de esta consultoría. Diagramar los procesos que surjan de la coordinación de estos servicios.

- Costos de implementación de servicios reconfigurados o desarrollados.
- Análisis costo-beneficio de la reconfiguración o desarrollo de los servicios.

La firma consultora propondrá un plan de implementación del portafolio y servicios, con las características antes mencionadas.

La firma consultora presentará un orden de prioridad para los servicios que deben ser reconfigurados o desarrollados. Los criterios para definir la prioridad serán de mutuo acuerdo entre el consultor y el contratante, teniendo presente la finalidad de asegurar la transferencia de conocimiento.

La firma consultora deberá estructurar una **metodología de reconfiguración y desarrollo de servicios**, que se entregará como producto de este componente para su posterior uso. Esta metodología no asumirá conocimiento previo del tema, será clara, comprensible y garantizará la adecuada transferencia de conocimiento a los que serán responsables de aplicarla a futuro. La metodología incluirá un manual de implementación de esta.

3.3.3 Implementación de los servicios seleccionados del portafolio

La firma consultora implementará 2 servicios del portafolio como prueba piloto, uno de cada categoría (individual y coordinada).

La firma consultora y el contratante acordarán los criterios para la selección de los servicios que serán implementados, asegurando que en el proceso se transfiera el conocimiento.

La implementación incluye un Plan de Control a nivel de monitoreo y evaluación para la implementación de los servicios.

La firma consultora brindará el personal y los medios para que la implementación de los servicios sea exitosa. El personal del consultor no prestará directamente los servicios, pero acompañará el proceso de implementación.

Componente 4: Talleres de formación a los integrantes de servicios públicos y sus prestadores de servicios.

La firma consultora organizará, coordinará e impartirá, a su costo, al menos 3 talleres de capacitación en conocimiento general y específico de las metodologías e implementaciones de los 3 componentes para cada entidad ocupante de la Plataforma.

TERMINOS DE REFERENCIA

MODELO DE GESTIÓN PARA LA PLATAFORMA GUBERNAMENTAL DE DESARROLLO SOCIAL

SBCC-INMOBILIAR-BID-001-2020

La firma consultora desarrollará los materiales necesarios para la capacitación y los entregará, como producto de este componente, para su posterior uso.

Los asistentes a los talleres de formación serán los integrantes de servicios públicos y sus prestadores de servicios, designados por Inmobiliar, sin restricción de su vínculo institucional.

La distribución de los talleres será la siguiente:

Componente 1:

- Al menos dos talleres se orientarán en la transferencia de conocimiento general de comprensión de la gestión de servicios corporativos y comprensión de demanda interna de servicios, con el objetivo de asegurar el uso de un lenguaje común.
- Al menos un taller se orientará a capacitar en la metodología de diagnóstico, identificación y reconfiguración de servicios corporativos.
- Al menos dos talleres se orientarán a capacitar en la implementación de los servicios seleccionados del portafolio.

Componente 2:

- Al menos dos talleres de socialización con el objetivo de dar a conocer el Mecanismo de Coordinación Intersectorial.

Componente 3:

- Al menos dos talleres se orientarán en la transferencia de conocimiento general de comprensión de los servicios que brinda la Plataforma y que ofrecen las entidades a través de la Plataforma, al igual que la comprensión de la demanda de ambos casos, con el objetivo de asegurar el uso de un lenguaje común.
- Al menos tres talleres se orientarán a capacitar en la metodología de diagnóstico, identificación y reconfiguración de servicios que brinda la Plataforma y la implementación de los servicios seleccionados del portafolio.
- Al menos 4 talleres se orientarán a capacitar en la metodología de diagnóstico, identificación y reconfiguración de servicios que ofrecen las entidades a través de la Plataforma y la implementación de dos servicios (un taller para la categoría individuales y 2 talleres para la categoría de coordinados).

Adicionalmente, deberá incluir una encuesta que mida la implementación de los pilotos previstos en la presente consultoría.

TERMINOS DE REFERENCIA

MODELO DE GESTIÓN PARA LA PLATAFORMA GUBERNAMENTAL DE DESARROLLO SOCIAL

SBCC-INMOBILIAR-BID-001-2020

5. Presentación de la Oferta

El oferente presentará un Plan de Trabajo en el que se planteó la forma, los tiempos y los recursos para cumplir con el proyecto. Deberá incluir su metodología de trabajo, las actividades a ejecutarse, y un cronograma de implementación detallado.

6. Plazo de ejecución, resultados y productos esperados

El plazo de ejecución es de 6 meses, contados a partir de la suscripción del contrato.

	Actividad	Entregable	Plazo máximo	% de pago
	0. Plan de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ● Plan de trabajo que incluya: <ul style="list-style-type: none"> - Metodología de trabajo - Actividades - Cronograma 	15 días a partir de la firma del contrato.	20%
Componente 1	S1.1 Subcomponente: Función Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> ● Informe del subcomponente que incluya: <ul style="list-style-type: none"> - Diagnóstico - Propuesta de Modelo de Gestión orientado al cliente interno - Informe de implementación del Modelo de Gestión ● Metodología de levantamiento de línea base y su manual de implementación 	90 días a partir de la	

TERMINOS DE REFERENCIA

MODELO DE GESTIÓN PARA LA PLATAFORMA GUBERNAMENTAL DE DESARROLLO SOCIAL

SBCC-INMOBILIAR-BID-001-2020

Componente 2	<p>S1.2 Subcomponente:</p> <p>Servicios</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Informe del subcomponente que incluya: <ul style="list-style-type: none"> - Diagnóstico - Propuesta de portafolio de servicios - Informe de implementación de servicios seleccionados del portafolio de servicios ● Metodología de levantamiento de línea base y su manual de implementación ● Metodología de reconfiguración y desarrollo de servicios y su manual de implementación 	firma del contrato.	30%
	<p>S2.1 Subcomponente:</p> <p>Mecanismo de Articulación Interinstitucional</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Desarrollo de mecanismos de articulación interinstitucional que incluya: <ul style="list-style-type: none"> - Coordinación y asignación de funciones - Mecanismos de articulación de inversiones, estrategias y metas en común - Reconfiguración sistemas de información 		

TERMINOS DE REFERENCIA

MODELO DE GESTIÓN PARA LA PLATAFORMA GUBERNAMENTAL DE DESARROLLO SOCIAL

SBCC-INMOBILIAR-BID-001-2020

Componente 3	<p>S2.2 Subcomponente: Estrategia de articulación de los sistemas de información</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Estrategia de Integración de los sistemas de información, que incluye: <ul style="list-style-type: none"> - Diseño Conceptual del Modelo Operativo de la Plataforma - Listado de requerimientos del sistema - Análisis de alternativas y recomendación ● Especificaciones técnicas para la adquisición o desarrollo del sistema 		
	<p>S3.1 Subcomponente: Diagnóstico General</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Diagnóstico general que incluya: <ul style="list-style-type: none"> - Estudio Socioeconómico - Caracterización de la demanda - Protocolos de atención a usuarios pertenecientes a grupos vulnerables ● Metodología de levantamiento de estudio socioeconómico y caracterización de la demanda y su manual de implementación 	135 días a partir de la firma del contrato.	20%
<p>S3.2 Subcomponente: Servicios que brinda la Plataforma</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Informe del subcomponente que incluya: <ul style="list-style-type: none"> - Diagnóstico - Propuesta de portafolio de servicios - Informe de implementación de servicios seleccionados del portafolio de servicios ● Metodología de levantamiento de línea base y su manual de implementación ● Metodología de reconfiguración y desarrollo de servicios y su manual de implementación 			

TERMINOS DE REFERENCIA

MODELO DE GESTIÓN PARA LA PLATAFORMA GUBERNAMENTAL DE DESARROLLO SOCIAL

SBCC-INMOBILIAR-BID-001-2020

	<p>S.3.3 Subcomponente: Servicios que proveen las entidades a través de la Plataforma</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Informe del subcomponente que incluya: <ul style="list-style-type: none"> - Diagnóstico - Propuesta de portafolio de servicios - Informe de implementación de servicios seleccionados del portafolio de servicios ● Metodología de levantamiento de línea base y su manual de implementación ● Metodología de reconfiguración y desarrollo de servicios y su manual de implementación 		
Componente 4	<p>Componente 4: Talleres de formación a los integrantes de los servicios públicos y sus prestadores de servicios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Informe final de los talleres de formación con listado de asistentes ● Archivos fuente de los materiales utilizados en los talleres de formación 		
	<p>Informe Final</p>	<p>Resumen ejecutivo en formato Word de la totalidad del proyecto que será presentado a la contraparte, incluye una presentación visual en diapositivas para cada uno de los productos.</p>	<p>180 días a partir de la firma del contrato.</p>	<p>30%</p>

7. Presupuesto referencial

Los fondos disponibles asignados para la contratación, alcanzan un total de \$ 250.000, más IVA., fijos e invariables y cubrirán todos los costos necesarios para cumplir a cabalidad los objetivos de la consultoría, incluyendo honorarios, prestaciones, gastos de viaje, gastos de socialización, gastos administrativos, e impuestos nacionales.

TERMINOS DE REFERENCIA

MODELO DE GESTIÓN PARA LA PLATAFORMA GUBERNAMENTAL DE DESARROLLO SOCIAL

SBCC-INMOBILIAR-BID-001-2020

8. Calendario del Proyecto e Hitos

El calendario propuesto es una referencia de los tiempos de cumplimiento, sin embargo de ser necesario, el oferente propondrá cambios presentándolos en su oferta. Las fechas que se presentan en el cronograma son tentativas.

9. Requisitos de los Informes

Los informes se entregarán en idioma español, en físico, en digital y en formato Word. Además se presentarán en Power Point cuando el caso lo amerite.

Informe	Requisitos
0. Plan de Trabajo	Metodología de la ejecución del contrato y cronograma detallado de tareas que se realizarán, con fechas específicas de entrega de los informes de los diferentes subcomponentes.
S1.1 Mecanismo de Coordinación Intersectorial	El Mecanismo de Coordinación Intersectorial que defina los objetivos de la integración intersectorial, los resultados esperados, indicadores y métodos de verificación. Establecerá la designación y coordinación de funciones de gestión, y las competencias necesarias para ejecutarlo. Requiere especial énfasis definir el campo de acción del Consejo Sectorial del Sector Social y su rol en la coordinación de acciones del sector social. Incluirá la reconfiguración del Registro Social y Registro Interconectado para viabilizar su vinculación a los procesos clave de Gestión, y planificación estratégica multi-sectorial.
S1.2 Subcomponente: Estrategia de integración de los sistemas de información	Contendrá el Diseño Conceptual del Modelo Operativo de la Plataforma que considerará los Recursos Humanos, Tecnología y Procesos de cada una de las funciones definidas anteriormente. Incluirá los requerimientos para el desarrollo del sistema tecnológico que son necesarios para la automatización de procesos, tecnología de información para análisis y toma de decisiones a nivel operativo, táctico y estratégico. Contendrá el análisis de alternativas para la implementación

TERMINOS DE REFERENCIA

MODELO DE GESTIÓN PARA LA PLATAFORMA GUBERNAMENTAL DE DESARROLLO SOCIAL

SBCC-INMOBILIAR-BID-001-2020

	del sistema tecnológico, y recomendaciones, así como su plan de implementación.
S2.1 Subcomponente: Función Administrativa	<p>El informe incluirá un diagnóstico que contenga una identificación y detalle de los procesos administrativos y la definición de la estrategia de gestión de activos de la Plataforma. La propuesta de un modelo de gestión, direccionado al cliente interno, basado en la optimización de procesos y la eficiencia administrativa. Asimismo, se incluirán estrategias para mejorar la satisfacción laboral de los funcionarios. Incluirá el informe de la implementación del modelo de gestión y su plan de monitoreo y evaluación.</p> <p>También contendrá la metodología de levantamiento de línea base y su manual de implementación.</p>
S2.2 Subcomponente: Servicios	<p>El informe incluirá un diagnóstico con la descripción de los elementos y el detalle de la producción de servicios, así como un análisis de la calidad de estos y la identificación de aquellos optimizables. El portafolio de servicios incluirá las necesidades identificadas de los clientes internos y de la Plataforma, la propuesta de reconfiguración o desarrollo de nuevos servicios y un orden de prioridad de estos. Incluirá el informe de la implementación de los servicios seleccionados del portafolio su plan de monitoreo y evaluación.</p> <p>También contendrá la metodología de levantamiento de línea base y la metodología de reconfiguración y desarrollo de servicios, cada una con su manual de implementación.</p>
S3.1 Subcomponente: Diagnóstico General	<p>El informe contendrá un estudio socioeconómico y caracterización de la demanda que identifique el perfil de usuarios externos que acuden a la Plataforma y su comportamiento. Incluirá un estudio del entorno de la Plataforma considerando el alcance geográfico de los servicios, ambiente de seguridad, entre otros. El consultor presentará también la metodología del estudio socioeconómico y caracterización de la demanda con su manual de implementación.</p>
S3.2 Subcomponente:	<p>El informe contendrá un diagnóstico que contemple la descripción de los elementos,</p>

TERMINOS DE REFERENCIA

MODELO DE GESTIÓN PARA LA PLATAFORMA GUBERNAMENTAL DE DESARROLLO SOCIAL

SBCC-INMOBILIAR-BID-001-2020

<p>Servicios que brinda la Plataforma</p>	<p>que incluya el análisis de la aplicabilidad de las políticas públicas del sector social en la prestación de servicios sociales, el detalle de la producción de servicios, así como un análisis de la calidad de estos y la identificación de aquellos optimizables. El portafolio de servicios incluirá las necesidades identificadas de los clientes externos, la capacidad de la Plataforma, la propuesta de reconfiguración o desarrollo de nuevos servicios y un orden de prioridad de estos. Adicionalmente, incluirá el informe de la implementación de los servicios seleccionados del portafolio su plan de monitoreo y evaluación.</p> <p>También contendrá la metodología de levantamiento de línea base y la metodología de reconfiguración y desarrollo de servicios, cada una con su manual de implementación.</p>
<p>S3.3 Subcomponente: Servicios que proveen las entidades a través de la Plataforma</p>	<p>El informe contendrá un diagnóstico que contemple la descripción de los elementos y el detalle de la producción de servicios, así como un análisis de la calidad de estos y la identificación de los optimizables. El portafolio de servicios incluirá las necesidades identificadas de los clientes externos, y la propuesta de reconfiguración o desarrollo de nuevos servicios, se clasificará los servicios como individuales o coordinados y una estrategia para viabilizaron. Adicionalmente, incluirá el informe de la implementación de los servicios seleccionados del portafolio su plan de monitoreo y evaluación.</p> <p>También contendrá la metodología de levantamiento de línea base y la metodología de reconfiguración y desarrollo de servicios, cada una con su manual de implementación.</p>
<p>Componente 4: Talleres de formación a los integrantes de los servicios públicos y sus prestadores de servicios.</p>	<p>Se hará un informe por cada taller de formación, con el detalle de los contenidos, asistentes, evaluación y lecciones aprendidas. Los archivos fuente deberán estar en formatos editables, para su eventual modificación y uso.</p>

TERMINOS DE REFERENCIA

MODELO DE GESTIÓN PARA LA PLATAFORMA GUBERNAMENTAL DE DESARROLLO SOCIAL

SBCC-INMOBILIAR-BID-001-2020

Informe Final	Resumen ejecutivo de la totalidad del proyecto que será presentado a la contraparte en idioma español y formato Word, en físico y digital. Incluye una presentación visual en diapositivas para cada uno de los productos.
----------------------	--

10. Criterios de aceptación

Todos los productos del proyecto se considerarán aceptables cuando sean entregados de conformidad al cronograma planteado y aceptado en el Plan de Trabajo, en cuanto a tiempo; y en cuanto a contenido, se verificará que los informes se ajusten a los requisitos planteados en el numeral anterior de estos Términos de Referencia.

11. Supervisión e Informes

La Firma Consultora deberá coordinar sus actividades contractuales con la Gerencia de Proyectos Inmobiliarios Estratégicos del Servicio de Gestión Inmobiliaria – INMOBILIAR.

Para la revisión de los productos de la Firma Consultora por parte de los beneficiarios se conformará una comisión de supervisión que retroalimentará al Administrador del Contrato.

12. Calendario de Pagos

Hito para el pago	Porcentajes de Pago
Entrega del Plan de Trabajo	20%
Entrega componentes 1 y 2	30%
Entrega componente 3	20%
Entrega componente 4 e Informe Final	30%
TOTAL	100%

TERMINOS DE REFERENCIA

MODELO DE GESTIÓN PARA LA PLATAFORMA GUBERNAMENTAL DE DESARROLLO SOCIAL

SBCC-INMOBILIAR-BID-001-2020

13. Personal Técnico / Equipo de Trabajo / Recursos

Equipo mínimo requerido

- a) Un Director de Proyecto (jefe de equipo).
- b) Un Especialista en gestión de inmuebles.
- c) Un Especialista en diseño de procesos organizacionales.
- d) Un Especialista en sistemas informáticos.
- e) Arquitecto especialista en diseño de espacios de inmuebles públicos.
- f) Abogado especialista en derecho administrativo.

Los especialistas claves deberán presentar su currículum adjuntando perfil, antecedentes de los últimos 5 años y estudios y trabajos realizados.

Nota: En esta etapa no se evaluará al equipo técnico, personal mínimo, el detalle de los párrafos anteriores es información que los consultores que sean seleccionados para integrar la lista corta deberán considerar para la calificación en la siguiente etapa del proceso.