

## DOCUMENTO DE COOPERACIÓN TÉCNICA

### I. Información Básica de la CT

▪ País/Región:	Chile
▪ Nombre de la CT:	Mejora de la gestión y transparencia en los servicios al ciudadano
▪ Número de CT:	CH-T1155
▪ Jefe de Equipo/Miembros:	Juan Carlos Cortázar (ICS/CCH) Jefe de Equipo; Guillermo Antonio Eschoyez (LEG/SGO); y Alicia Alvarez (IFD/ICS)
▪ Indicar si es: Apoyo Operativo, Apoyo al Cliente, o Investigación y Difusión	Apoyo Operativo
▪ Si es Apoyo Operativo, proveer número y nombre de la operación que apoyará la CT:	CH-L1085, Programa de Mejora de la Gestión Pública y de los Servicios al Ciudadano
▪ Fecha de Autorización del Abstracto de CT:	8 de Agosto de 2014
▪ Beneficiario	República de Chile
▪ Agencia Ejecutora y nombre de contacto	Banco Interamericano de Desarrollo
▪ Donantes que proveerán financiamiento:	Fondo Fiduciario Para Actividades contra la Corrupción (AAF)
▪ Financiamiento Solicitado del BID:	US\$195,000
▪ Contrapartida Local, si hay:	No
▪ Periodo de Desembolso (incluye periodo de ejecución):	24 meses
▪ Fecha de Inicio requerido:	1 de Noviembre de 2014
▪ Tipos de consultores (firmas o consultores individuales):	Firmas consultoras y consultores individuales
▪ Unidad de Preparación:	IFD/ICS
▪ Unidad Responsable de Desembolso:	ICS/CCH
▪ CT incluida en la Estrategia de País (s/n):	No
▪ CT incluida en CPD (s/n):	
▪ Sector Prioritario GCI-9:	Instituciones para el crecimiento y el bienestar social.

### II. Descripción del Préstamo/Garantía Asociado

- 2.1 Esta Cooperación Técnica (CT) apoyará la preparación de proyectos y la implementación de la operación Programa de Mejora de la Gestión y de los Servicios al Ciudadano (CH-L1085), actualmente en proceso de aprobación por parte del Banco<sup>1</sup>. El objetivo principal de CH-L1085, en adelante el “Programa”, es colaborar con la mejora de la satisfacción que los ciudadanos tienen en relación a los servicios que ofrece el Estado. El objetivo específico es promover la mejora de la efectividad y eficiencia de las entidades (rectoras y de entrega) que ofrecen servicios a los ciudadanos, mediante una mejora de sus capacidades de gestión.

---

<sup>1</sup> El perfil del préstamo fue aprobado en Abril de 2014.

- 2.2 El Programa desarrollará proyectos de mejora para entidades rectoras (sectoriales o centrales) y entidades de entrega de servicios.<sup>2</sup> Se financiará también el apoyo a la puesta en marcha de nuevas entidades (rectoras o de entrega). Los proyectos se elaborarán y aprobarán progresivamente durante los 6 años de ejecución de la operación, en función de la demanda del Gobierno. Los proyectos incluirán acciones en una o más de las siguientes dimensiones de gestión: (i) rectoría de políticas; (ii) gestión estratégica; (iii) gestión de productos y servicios; y (iv) procesos de apoyo administrativo.
- 2.3 Para el seguimiento y evaluación de los resultados e impacto del Programa, se tiene previsto fortalecer o desarrollar un instrumento de recolección y difusión de información relativa a la calidad de los servicios y a la satisfacción de los usuarios. Al respecto, se deberá fortalecer técnica y operativamente la Encuesta Nacional de Derechos al Ciudadano (ENDC) que el Gobierno de Chile aplica desde 2010<sup>3</sup> y/o desarrollar un instrumento nuevo o complementario al anterior.

### III. Objetivos y Justificación de la CT

- 3.1 Si bien Chile tiene estándares elevados de calidad en la gestión y entrega de servicios públicos en Latinoamérica, el Gobierno actual encara el desafío de mejorar la efectividad y eficiencia de aquellas entidades que ofrecen servicios con baja satisfacción ciudadana, así como evitar que se degraden los niveles de satisfacción logrados por entidades de excelencia. Esta necesidad queda demostrada en los resultados de la ENDC de los años 2012 y 2013, donde se advierten oportunidades para mejorar la satisfacción ciudadana sobre algunos servicios públicos.
- 3.2 Uno de los aspectos fundamentales para fortalecer entrega y calidad de los servicios públicos, y por ende mejorar la percepción de los ciudadanos, tiene que ver con los avances en materia de transparencia y acceso a la información pública. En esta línea, las políticas de transparencia en la última época estuvieron asociadas a un proceso de modernización de la gestión pública, impulsada a partir de mediados de la década de 1990. La finalidad de este proceso fue reducir trámites, aumentar la transparencia y hacer efectiva la disciplina fiscal<sup>4</sup>.
- 3.3 Existe un vínculo importante entre la transparencia y la provisión efectiva y eficiente de servicios públicos al ciudadano, lo cual ha sido crecientemente estudiado por el mundo académico. Parte de la literatura que ha avanzado en medir el impacto de la transparencia y el control en los servicios públicos se ha focalizado en la reducción de los riesgos. Janan y Somanathan<sup>5</sup>, por ejemplo, evaluaron una política de transparencia en el sector de agua y saneamiento en India y comprobaron que las campañas de información a las comunidades traen aparejados beneficios concretos en la reducción de los índices de contaminación.

---

<sup>2</sup> Se estima que el Programa incluirá 12 proyectos de mejora.

<sup>3</sup> La Encuesta Nacional de Derechos Ciudadanos evalúa 19 entidades prestadoras de servicios, de las cuales 15 corresponden al nivel central de gobierno. La información está disponible en: <http://www.cdc.gob.cl>.

<sup>4</sup> Cañas, E “Modernización de la Gestión Pública del Estado de Chile: 1994-2000”, en “El Período del Presidente Frei Ruiz-Tagle”, Oscar Muñoz y Carolina Stefoni, Coordinadores. Editorial Universitaria, Flacso-Chile, 2002.

<sup>5</sup> Janan, J. y E. Somanathan. “The Importance of Being Informed: Experimental Evidence on Demand for Environmental Quality”. Journal of Development Economics, 87 (1):14-28, 2008. Ver: [http://ac.els-cdn.com/S0304387807000867/1-s2.0-S0304387807000867-main.pdf?\\_tid=b8431dd8-442a-11e4-8e36-00000aabb0f6b&acdnat=1411591279\\_9647f5c1dcd1cc800e9253800dbf1885](http://ac.els-cdn.com/S0304387807000867/1-s2.0-S0304387807000867-main.pdf?_tid=b8431dd8-442a-11e4-8e36-00000aabb0f6b&acdnat=1411591279_9647f5c1dcd1cc800e9253800dbf1885)

Olken<sup>6</sup>, por su lado, tuvo resultados igualmente reveladores al estudiar el impacto de las auditorías en el sector de construcción en Indonesia. Otros académicos se han focalizado en los efectos de la transparencia y el control en la provisión de servicios. En Karnataka, India, la digitalización de registros de tierras, por ejemplo, no solamente redujo discrecionalidades sino también disminuyó dramáticamente los tiempos de espera para los ciudadanos que requerían realizar trámites<sup>7</sup>.

- 3.4 En línea con estos avances desde la academia, los esfuerzos por fortalecer la transparencia en Chile deben ser entendidos en el marco de una larga tradición de preocupación por el adecuado uso de los recursos públicos, de impulsos modernizadores en el Estado y de un progresivo reconocimiento del ejercicio de los derechos ciudadanos<sup>8</sup>. En particular, en lo relativo a las prácticas de transparencia y control, se observa la necesidad de: (i) continuar fortaleciendo los instrumentos que las sostienen al interior de las entidades públicas; (ii) promover mayor generación y difusión de información sobre la calidad de los servicios al ciudadano, y (iii) promover la participación ciudadana en el diseño y control de la calidad de los servicios públicos. Estas necesidades se alinean con los resultados de la ENDC del año 2013, en cuyas conclusiones principales se sugiere mantener el camino de facilitar el acceso a la información y los canales de reclamo a los ciudadanos, quienes lo requieren y perciben como instancias valoradas y utilizadas. Asimismo, los Estudios Nacionales de Transparencia desarrollados por el Consejo para la Transparencia (CPLT)<sup>9</sup>, indican que la percepción de transparencia que tienen los ciudadanos sobre las instituciones públicas, está relacionada con las características de la relación que establecen con ellas.
- 3.5 El objetivo general de la presente operación consiste apoyar la preparación de proyectos y la implementación del Programa. Específicamente la TC apoyará la preparación de dos proyectos a ser financiados con recursos del Programa de Mejora de la Gestión y de los Servicios al Ciudadano (CH-L1085), que tendrán como beneficiarios directos al Instituto Nacional de Estadísticas (INE), y el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), mediante acciones relativas a la promoción de la transparencia, auditoría, control interno, y gestión de compras. Asimismo, se proveerán insumos técnicos para fortalecer la ENDC, la cual es instrumento clave de recolección y difusión de información sobre la calidad de los servicios públicos en Chile. Por último se consolidarán y divulgarán las lecciones aprendidas, con miras que el ejercicio pueda ser replicado en otros sectores y/o países. Para compatibilizarse con los tiempos de ejecución del Programa los recursos de esta TC deberán estar disponibles a principios de noviembre de 2014.
- 3.6 De esta manera, la presente CT se articula con el Fondo de Transparencia, tanto en lo relativo al fortalecimiento de instrumentos para la divulgación de información pública útil para los ciudadanos, especialmente en un área crítica como la entrega de servicios al

<sup>6</sup> Olken, B. A. "Monitoring Corruption: Evidence from a Field Experiment in Indonesia." *Journal of Political Economy*, 115:200-249, 2007. Ver: <http://www.povertyactionlab.org/publication/monitoring-corruption-evidence-field-experiment-indonesia>

<sup>7</sup> Para más información, ver: <http://web.worldbank.org/WBSITE/EXTERNAL/TOPICS/EXTPUBLICSECTORANDGOVERNANCE/0,,contentMDK:23265595~pagePK:148956~piPK:216618~theSitePK:286305,00.html>

<sup>8</sup> Olavarría Gambi, M. "La Institucionalización y Gestión Estratégica del Acceso a la Información y la Transparencia Activa en Chile", Consejo para la Transparencia – Banco Interamericano de Desarrollo, 2011. [http://www.consejotransparencia.cl/consejo/site/artic/20121223/asocfile/20121223105002/la\\_institucionalizaci\\_n\\_y\\_gesti\\_n\\_estrat\\_gica\\_del\\_acceso\\_a\\_la\\_informaci\\_n\\_y\\_la\\_transparencia\\_activa\\_en\\_chile.pdf](http://www.consejotransparencia.cl/consejo/site/artic/20121223/asocfile/20121223105002/la_institucionalizaci_n_y_gesti_n_estrat_gica_del_acceso_a_la_informaci_n_y_la_transparencia_activa_en_chile.pdf)

<sup>9</sup> Para mayor información, ver: <http://www.consejotransparencia.cl/estudios-nacionales-de-transparencia/consejo/2012-12-13/155411.html>

ciudadano, y en el desarrollo de iniciativas para mejorar mecanismos de control y rendición de cuentas, específicamente en lo que respecta al pilar estratégico focalizado en auditoría y control (ver actividades del componente I de esta TC). Asimismo, la operación responde al área de gestión pública de la Estrategia de País con Chile (GN-2642-1) y es consistente con las prioridades fijadas en el Noveno Aumento de Capital (GCI-9) del Banco, el cual recalca la importancia del fortalecimiento de las instituciones públicas para la promoción del desarrollo en la región, a través de la Estrategia Sectorial sobre las Instituciones para el Crecimiento y el Bienestar Social (GN-2587-2).

#### **IV. Descripción de las actividades/componentes y presupuesto**

- 4.1 **Componente I. Apoyo en el diseño e implementación de dos servicios a ser atendidos por el Programa (US\$90.000).** Mediante este componente se apoyará el diseño y la implementación de acciones que fortalezcan la transparencia y divulgación de información, los procesos de auditoría y control interno y de gestión de compras de los proyectos en entidades que serán el foco principal de la TC, es decir el INE y el SERNAC. Específicamente se apoyarán las siguientes actividades: (i) Transparencia y Divulgación de Información: propuesta de mejoras que apunte poner a disposición de la ciudadanía más y mejor información sobre 2 proyectos a ser atendidos por el Programa; (ii) Auditoría y Control Interno: provisión de insumos técnicos que apunten a fortalecer las capacidades de control y seguimiento interno de los procesos sustantivos de trabajo; (iii) Gestión de Compras: desarrollo de una hoja de ruta para fortalecer las capacidades en lo que refiere a gestión de compras y contrataciones.
- 4.2 **Componente II. Apoyo para el desarrollo del instrumento de recolección y difusión de información sobre servicios públicos. (US\$30.000).** Mediante este componente se financiará la realización de propuesta de mejora de la ENDC para años subsiguientes, especialmente en lo que refiere a los indicadores de transparencia y divulgación de información de información a la ciudadanía con foco en la calidad de los servicios y satisfacción de los usuarios que se utilice en el Programa. La propuesta de mejorar de la ENDC incluirá indicadores que ayuden a entender el rol de las nuevas tecnologías de información en el marco de la interacción entre el ciudadano y el gobierno, específicamente en la prevención de riesgos y/o el aumento de la calidad de los servicios públicos.
- 4.3 **Componente III. Consolidación y divulgación del conocimiento. (US\$20.000).** Mediante este componente se financiará (i) la realización y publicación de un estudio sobre lecciones aprendidas en el proceso de apoyo al fortalecimiento de la transparencia y divulgación de información en los dos proyectos que serán foco de la CT, y (ii) realización de un taller de trabajo / seminario a partir del cual se presenten los resultados obtenidos y se evalúen y definan las opciones de trabajo futuro para el Programa. Tanto en el marco de la realización del estudio como en el taller / seminario a ser realizado se evaluarán los criterios de sostenibilidad de las actividades financiadas por la CT. En el marco de este componente se tendrá en cuenta la posibilidad de replicar este esfuerzo en otros países y/o sectores.

### Matriz de Resultados Indicativa

Componente	Productos (output)	Indicadores Sugeridos (outcome)
<b>Componente I</b>	Propuesta de mejoras para fomentar la divulgación de información a la ciudadanía	# de veces que las propuestas e insumos técnicos son efectivamente utilizados para fortalecer la transparencia, el control interno y la gestión de compras en el marco del INE y el SERNAC.
	Insumos técnicos para fortalecer las capacidades de control y seguimiento interno	
	Hoja de ruta para fortalecer las capacidades en lo que refiere a gestión de compras y contrataciones.	
<b>Componente II</b>	Propuesta de mejora de dicha encuesta	# de veces que la ENDC es utilizada en el marco de la implementación y evaluación intermedia del Programa.
<b>Componente III</b>	Estudio sobre lecciones aprendidas en el proceso de apoyo al fortalecimiento de la transparencia y divulgación de información en los dos pilotos	# de veces que las notas técnicas y los informes de eventos son utilizados para diseñar operaciones del BID en el área de gestión pública.
	Taller de trabajo / seminario a partir del cual se presenten los resultados obtenidos y se evalúen y definan las opciones de trabajo futuro	

### Presupuesto Indicativo

Componente	Actividades	Descripción	Costo total
<b>Componente I</b>	Provisión de insumos técnicos	Propuesta de mejoras para fomentar la divulgación de información a la ciudadanía	30,000
		Insumos técnicos para fortalecer las capacidades de control y seguimiento interno	30,000
		Hoja de ruta para fortalecer las capacidades en lo que refiere a gestión de compras y contrataciones	30,000
<b>Componente II</b>	Provisión de insumos técnicos	Propuesta de mejora de dicha encuesta	30,000
<b>Componente III</b>	Publicaciones	Estudio sobre lecciones aprendidas en el proceso	15,000

	y eventos	de apoyo al fortalecimiento de la transparencia y divulgación de información en los dos pilotos	
		Taller de trabajo / seminario a partir del cual se presenten los resultados obtenidos y se evalúen y definan las opciones de trabajo futuro	5,000
<b>Apoyo a la gestión técnica y la consolidación del conocimiento</b>			<b>40,000</b>
<b>Imprevistos</b>			<b>15,000</b>
<b>Total</b>			<b>195,000</b>

## V. Agencia Ejecutora y estructura de ejecución

- 5.1 El BID, a través de ICS/CCH, es el responsable de la ejecución de la CT. El alcance de esta responsabilidad incluye: (i) proporcionar insumos técnicos para mejorar la calidad de las intervenciones apoyadas por la CT y su coordinación con las entidades del gobierno correspondientes; (ii) la supervisión de la coordinación de todas las actividades de conocimiento y difusión; y (iii) la identificación de las mejores prácticas y lecciones aprendidas. Esta TC es crucial para facilitar actividades en el marco de un Programa de Préstamo que incluye en apoyo a temas de gestión pública en diversas unidades. Teniendo en cuenta la naturaleza de las actividades a ser financiadas y la multiplicidad de actores involucrados se justifica el BID como la agencia ejecutora.
- 5.2 Juan Carlos Cortázar (ICS/CCH) será el encargado del seguimiento y la supervisión de esta CT y elaborará informes de proyectos de manera semestral y/o anual. Dado que esta CT será ejecutada por el Banco, se anticipa la necesidad de revisar la asignación de recursos presupuestarios transaccionales.
- 5.3 Para la contratación de consultores individuales y de empresas, el equipo del proyecto observará los procedimientos de selección vigentes y aplicables, en particular la política AM-650 en lo que respecta a la contratación de Recursos Humanos y la política GN-2303-20 en lo que respecta a empresas. Esta TC no financiará ninguna actividad rutinaria para complementar el presupuesto administrativo del BID.
- 5.4 Dado que será un proyecto ejecutado directamente por el BID, no se requerirá la auditoría financiera externa. Una evaluación de las actividades, productos y resultados obtenidos a través de esta TC se incluirá como parte del estudio sobre lecciones aprendidas y sus resultados serán divulgados en el taller de trabajo / seminario previsto. Adicionalmente las lecciones aprendidas se incluirán en los informes anuales del Fondo de Transparencia.

## VI. Riesgos importantes

- 6.1 Los posibles riesgos que podrían afectar la implementación de esta CT son: (i) falta de atención por parte de las entidades beneficiarias a los aspectos de transparencia y control dado la mayor visibilidad de otros problemas de gestión en la entrega de servicios, (ii) dispersión de esfuerzos dada la cantidad importante de proyectos de mejora que el Programa incluirá, y (iii) disminución del alcance de las intervenciones previstas, por insuficiencia de recursos, en el caso de que el Gobierno solicite al Banco expandir el apoyo en temas de transparencia a otros proyectos.
- 6.2 Las medidas principales de mitigación son las siguientes. Con respecto al primer riesgo, la CT propone la contratación de consultores individuales locales e internacionales que con alta

que combinen una alta experiencia en temas de gestión pública, transparencia y conocimiento del ambiente institucional en Chile. Con respecto al segundo riesgo, se buscará aprovechar economías de escala mediante la aplicación de instrumentos y prácticas comunes entre las entidades beneficiarias, lo cual fue plasmado en los criterios de selección de los proyectos (ver pie de página número 10). En relación al tercer riesgo, el equipo de proyecto evaluará constantemente el interés del gobierno en expandir el apoyo técnico a la preparación de otros proyectos, en cuyo caso se buscarán recursos adicionales de cooperación técnica.

## **VII. Excepciones a las políticas del Banco**

- 7.1 Esta CT no incluye excepciones a las políticas del Banco.

## **VIII. Salvaguardias Ambientales**

- 8.1 Esta CT no tiene implicaciones ambientales ni sociales por estar limitada a la contratación de servicios de consultoría. Según la Política de Medio Ambiente y Cumplimiento de Salvaguardas del Banco (OP-703), la categoría de esta operación es C. [IDBDOCS-#38935718](#) y [IDBDOCS-#38935715](#)

### **Anexos Requeridos:**

- [Carta de No Objeción # 39141476](#)
- [Plan de Adquisiciones- #39083454](#)
- [Términos de Referencia-#39083793](#)





QQ 213-c-14 /01.Octubre.14

Santiago, - 9 OCT, 2014

**Señor**  
**Koldo Echebarría**  
**Representante Banco Interamericano de Desarrollo**  
**Presente**

**Ref.:** Otorga No Objeción a Cooperación Técnica No Reembolsable (CTNR) del BID, de apoyo al "Programa de Mejora de la Gestión Pública y de los Servicios al Ciudadano".

**Ant.:** Correo electrónico de Sr. Asesor del Ministro de Hacienda, de fecha 26.09.14.

De mi consideración:

Mediante correo electrónico del Antecedente, se ha solicitado la no objeción del Gobierno de Chile para la realización de una operación de Cooperación Técnica No Reembolsable, por un monto de hasta USD 195.000, que será ejecutada directamente por el BID y que se destinará a la preparación e implementación de las actividades que se consultarán en el contrato de préstamo a ser celebrado con ese Banco, para el financiamiento del programa de la Referencia.

Al respecto, cúpleme informar a usted que el Gobierno de Chile no tiene inconvenientes en que se lleve a cabo la referida operación, en los términos propuestos.

Sin otro particular, saluda atentamente a usted,

  
  
**SERGIO GRANADOS AGUILAR**  
**DIRECTOR DE PRESUPUESTOS**

  
  
**C.c.:**

Sr. José Inostroza, Asesor del Sr. Ministro de Hacienda  
- Sector Crédito Público, DIPRES



PLAN DE ADQUISICIONES DE COOPERACIONES TECNICAS NO REEMBOLSABLES												
País: Chile			Agencia Ejecutora (AE): Banco Interamericano de Desarrollo									
Número del Proyecto: CH-T1155			Nombre del Proyecto: Mejora de la gestión y transparencia en los servicios al ciudadano									
Monto límite para revisión ex post de adquisiciones:												
Bienes y servicios (monto en U\$S): 5,000												
Consultorías (monto en U\$S): 175,000												
No. Item	Ref. POA	Descripción de las adquisiciones (1)	Costo estimado de la Adquisición	Método de Adquisición <sup>(2)</sup>	Revisión de adquisiciones (Ex ante-Ex Post) (3)	Fuente de		Fecha estimada del Anuncio de Adquisición o del	Revisión técnica del JEP (4)	Comentarios		
		Consultorías										
		Componentes I, II y III										
		Propuesta de mejoras para fomentar la divulgación de información a la ciudadanía	\$30,000	CCIN	N/A	100%	0%	Nov-14	N/A			
		Insumos técnicos para fortalecer las capacidades de control y seguimiento interno	\$30,000	CCIN	N/A	100%	0%	Nov-14	N/A			
		Hoja de ruta para fortalecer las capacidades en lo que refiere a gestión de compras y contrataciones	\$30,000	CCIN	N/A	100%	0%	Nov-14	N/A			
		Propuesta de mejora de la Encuesta Nacional de Derechos al Consumidor	\$30,000	CCIN	N/A	100%	0%	Nov-14	N/A			
		Estudio sobre lecciones aprendidas en el proceso de apoyo al fortalecimiento de la transparencia y divulgación de información en los dos pilotos	\$15,000	CCIN	N/A	100%	0%	Feb-15	N/A			
		Bienes y Servicios										
		Componente III							N/A			
		Impresión de documentos y asuntos logísticos para el taller de trabajo / seminario	\$5,000	Cp	N/A	100%	0%	Jul-15	N/A			
		Otros										
		Consultor individual para apoyo a la gestión técnica y la consolidación del conocimiento	40,000	CCIN	N/A	100%	0%	Nov-14	N/A			
		Imprevistos	15,000									
Total			195,000	Preparado por: Juan Carlos Cortazar			Fecha: 26 de Septiembre de 2014					
<sup>(1)</sup> Se recomienda el agrupamiento de adquisiciones de naturaleza similar tales como equipos informáticos, mobiliario, publicaciones, pasajes, etc. Si hubiesen grupos de contratos individuales similares que van a ser ejecutados en												
<sup>(2)</sup> Bienes y Obras: LP: Licitación Pública; CP: Comparación de Precios; CD: Contratación Directa.												
<sup>(2)</sup> Firmas de consultoría: SCC: Selección Basada en la Calificación de los Consultores; SBCC: Selección Basada en Calidad y Costo; SBMC: Selección Basada en el Menor Costo; SBPF: Selección Basada en Presupuesto Fijo. SD: Selección												
<sup>(2)</sup> Consultores Individuales: CCIN: Selección basada en la Comparación de Calificaciones Consultor Individual ; SD: Selección Directa.												
<sup>(3)</sup> Revisión ex ante/ ex post: En general, dependiendo de la capacidad institucional y el nivel de riesgo asociados a las adquisiciones la modalidad estándar es revisión ex post. Para procesos críticos o complejos podrá establecerse la												
<sup>(4)</sup> Revisión técnica: Esta columna será utilizada por el JEP para definir aquellas adquisiciones que considere "críticas" o "complejas" que requieran la revisión ex ante de los términos de referencia, especificaciones técnicas, informes,												

## **CH-T1155**

### **MEJORA DE LA GESTIÓN Y TRANSPARENCIA EN LOS SERVICIOS AL CIUDADANO**

#### **CONSULTOR INDIVIDUAL PARA APOYO A LA GESTIÓN TÉCNICA Y LA CONSOLIDACIÓN DEL CONOCIMIENTO**

##### **Términos de Referencia**

##### **I. ANTECEDENTES**

- 1.1 Esta TC es un apoyo operativo para la operación de préstamo CH-L1085, en adelante el “Programa”, cuyo objetivo principal es colaborar con la mejora de la satisfacción que los ciudadanos tienen en relación a los servicios que ofrece el Estado. El objetivo específico del Programa es promover la mejora de la efectividad y eficiencia de las entidades (rectoras y de entrega) que ofrecen servicios a los ciudadanos, mediante una mejora de sus capacidades de gestión.
- 1.2 El Programa desarrollará proyectos de mejora para entidades rectoras (sectoriales o centrales) y entidades de entrega de servicios. Se financiará también el apoyo a la puesta en marcha de nuevas entidades (rectoras o de entrega). Los proyectos se elaborarán y aprobarán progresivamente durante los 6 años de ejecución de la operación, en función de la demanda del Gobierno. Los proyectos incluirán acciones en una o más de las siguientes dimensiones de gestión: (i) rectoría de políticas; (ii) gestión estratégica; (iii) gestión de productos y servicios; y (iv) procesos de apoyo administrativo.
- 1.3 El objetivo general de la TC consiste apoyar la preparación de proyectos e implementación de la operación Programa de Mejora de la Gestión y de los Servicios al Ciudadano (CH-L1085), actualmente en aprobación por parte del Banco.
- 1.4 Específicamente, la TC identificará puntos de entrada para la preparación de los dos primeros proyectos del Programa. Para este caso se propone la focalización de la TC en dos proyectos a ser atendidos por el Programa : el Instituto Nacional de Estadísticas (INE), el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC). En estos casos la CT aportará experticia técnica para adelantar acciones en estos proyectos que refieran directamente a la transparencia, la auditoría y el control interno, y la gestión de compras. Asimismo, se proveerán insumos técnicos para fortalecer la ENDC, la cual es instrumento clave de recolección y difusión de información sobre la calidad de los servicios públicos en Chile. Por último se consolidarán divulgarán las lecciones aprendidas, con miras que el ejercicio pueda ser replicado en otros sectores y/o países. Por lo mencionado anteriormente, los recursos de esta TC serán necesarios a principios de Noviembre de 2014.

##### **II. Objetivo de la Consultoría**

- 1.5 El objetivo general de la consultoría consiste proveer apoyo técnico para la consolidación del conocimiento y gestión técnica de la CT.

### **III. Actividades principales**

- 1.6 Para lograr el objetivo mencionado, el/la consultor/a proveerá apoyo técnico para:
- Apoyar la coordinación de actividades a ser financiadas por la TC en el marco de los dos proyectos.
  - Realizar un plan de ejecución de la CT, incluyendo cronograma, presupuesto e hitos gatilladores
  - Coordinar la consolidación de conocimiento y lecciones aprendidas, realizando entrevistas e investigación de escritorio.

### **IV. Reportes / Productos**

- 1.7 Los productos finales que deberá desarrollar y entregar el/la consultor/a son:
- Plan de ejecución de la CT.
  - Presupuestos actualizados mensualmente.

### **V. Cronograma y forma de pago**

- 1.8 Los servicios de consultoría se contratarán de manera mensual, teniendo en cuenta el monto global dispuesto para la consultoría y de acuerdo al nivel de experiencia que tenga el consultor/a disponible para realizar estas actividades.

### **VI. Coordinación**

- Coordinador o Jefe de Equipo: Juan Carlos Cortázar (ICS/CCH).
- Departamento/División: ICS/CCH

### **VII. Características de la consultoría**

- Categoría y modalidad: Consultor/a Individual
- Duración: Se estima para esta consultoría una duración de 6-8 meses.
- Lugar de trabajo: Las tareas se desarrollarán en Chile.

### **VIII. Calificaciones:**

- Grado académica/nivel y años de experiencia profesional: El consultor deberá tener 2 años de experiencia en temas de investigación y/o coordinación de proyectos de cooperación técnica. Contar con título profesional en la rama de las Ciencias Políticas, Economía, Administración de empresas, Abogacía, o área afín.
  - Idioma: Dominio del idioma español.
  - Áreas de experiencia: gestión pública, coordinación de proyectos, asistente de investigaciones.
- 1.9 Consanguinidad: Individuos con familiares trabajando para el BID, incluyendo hasta cuarto grado de consanguinidad y segundo grado de afinidad, no son elegibles para ser empelados como personal de línea, consultor o proveedor a través de firmas o agencias. Los candidatos deben ser ciudadanos de alguno de los países miembros del BID.

## **CH-T1155**

### **MEJORA DE LA GESTIÓN Y TRANSPARENCIA EN LOS SERVICIOS AL CIUDADANO**

#### **GESTIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIONES**

##### **Términos de Referencia**

##### **I. ANTECEDENTES**

- 1.1 Esta TC es un apoyo operativo para la operación de préstamo CH-L1085, en adelante el “Programa”, cuyo objetivo principal es colaborar con la mejora de la satisfacción que los ciudadanos tienen en relación a los servicios que ofrece el Estado. El objetivo específico del Programa es promover la mejora de la efectividad y eficiencia de las entidades (rectoras y de entrega) que ofrecen servicios a los ciudadanos, mediante una mejora de sus capacidades de gestión.
- 1.2 El Programa desarrollará proyectos de mejora para entidades rectoras (sectoriales o centrales) y entidades de entrega de servicios. Se financiará también el apoyo a la puesta en marcha de nuevas entidades (rectoras o de entrega). Los proyectos se elaborarán y aprobarán progresivamente durante los 6 años de ejecución de la operación, en función de la demanda del Gobierno. Los proyectos incluirán acciones en una o más de las siguientes dimensiones de gestión: (i) rectoría de políticas; (ii) gestión estratégica; (iii) gestión de productos y servicios; y (iv) procesos de apoyo administrativo.
- 1.3 El objetivo general de la TC consiste apoyar la preparación de proyectos e implementación de la operación Programa de Mejora de la Gestión y de los Servicios al Ciudadano (CH-L1085), actualmente en aprobación por parte del Banco.
- 1.4 Específicamente, la TC identificará puntos de entrada para la preparación de los dos primeros proyectos del Programa. Para este caso se propone la focalización de la TC en dos proyectos a ser atendidos por el Programa : el Instituto Nacional de Estadísticas (INE), el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC). En estos casos la CT aportará experticia técnica para adelantar acciones en estos proyectos que refieran directamente a la transparencia, la auditoría y el control interno, y la gestión de compras. Asimismo, se proveerán insumos técnicos para fortalecer la ENDC, la cual es instrumento clave de recolección y difusión de información sobre la calidad de los servicios públicos en Chile. Por último se consolidarán y divulgarán las lecciones aprendidas, con miras que el ejercicio pueda ser replicado en otros sectores y/o países. Por lo mencionado anteriormente, los recursos de esta TC serán necesarios a principios de Noviembre de 2014.

##### **II. Objetivo de la Consultoría**

- 1.5 El objetivo general de la consultoría consiste proveer insumos técnicos para la generación de una hoja de ruta para fortalecer las capacidades en lo que refiere a gestión de compras y contrataciones en el marco de los dos proyectos a ser atendidos por el Programa: INE y SERNAC.

### **III. Actividades principales**

- 1.6 Para lograr el objetivo mencionado, el/la consultor/a proveerá apoyo técnico para
- Identificar brechas en materia de control y auditoría interna en los dos proyectos antes mencionados.
  - Realizar un plan de mitigación de brechas, incluyendo cronograma y presupuesto
  - Realización de una nota técnica de aproximadamente 15-20 páginas. La nota deberá analizar el seguimiento y alcance de iniciativas de transparencia en las entidades antes mencionadas.

### **IV. Reportes / Productos**

- 1.7 Los productos finales que deberá desarrollar y entregar el/la consultor/a son:
- Borrador de la Nota / estudio de caso de 15-20 páginas, a ser entregada el 30 de Julio de 2015.
  - Versión Final de la Nota conceptual / estudio de caso de 15-20 páginas, a ser entregada el 30 de Septiembre de 2015.

### **V. Cronograma y forma de pago**

- 1.8 Los servicios de consultoría se contratarán de manera mensual, teniendo en cuenta el monto global dispuesto para la consultoría y de acuerdo al nivel de experiencia que tenga el consultor/a disponible para realizar estas actividades.

### **VI. Coordinación**

- Coordinador o Jefe de Equipo: Juan Carlos Cortázar (ICS/CCH).
- Departamento/División: ICS/CCH

### **VII. Características de la consultoría**

- Categoría y modalidad: Consultor/a Individual
- Duración: Se estima para esta consultoría una duración de 6-8 meses.
- Lugar de trabajo: Las tareas se desarrollarán en Chile.

### **VIII. Calificaciones:**

- Grado académica/nivel y años de experiencia profesional: El consultor deberá tener entre 5 y 10 años de experiencia como mínimo en trabajos relacionados al diseño y gestión de políticas públicas en Chile. Se desea que adicionalmente tenga conocimiento o haya participado en experiencias en materia de gestión de compras. Contar con título profesional en la rama de las Ciencias Políticas, Economía o área afín.
- Idioma: Dominio del idioma español.
- Áreas de experiencia: gestión pública, servicios al ciudadano, control y auditoría interna.

- 1.9 Consanguinidad: Individuos con familiares trabajando para el BID, incluyendo hasta cuarto grado de consanguinidad y segundo grado de afinidad, no son elegibles para ser emperados como personal de línea, consultor o proveedor a través de firmas o agencias. Los candidatos deben ser ciudadanos de alguno de los países miembros del BID.

## **CH-T1155**

### **MEJORA DE LA GESTIÓN Y TRANSPARENCIA EN LOS SERVICIOS AL CIUDADANO**

#### **INSUMOS TÉCNICOS PARA FORTALECER LAS CAPACIDADES DE CONTROL Y SEGUIMIENTO INTERNO**

##### **Términos de Referencia**

##### **I. ANTECEDENTES**

- 1.1 Esta TC es un apoyo operativo para la operación de préstamo CH-L1085, en adelante el “Programa”, cuyo objetivo principal es colaborar con la mejora de la satisfacción que los ciudadanos tienen en relación a los servicios que ofrece el Estado. El objetivo específico del Programa es promover la mejora de la efectividad y eficiencia de las entidades (rectoras y de entrega) que ofrecen servicios a los ciudadanos, mediante una mejora de sus capacidades de gestión.
- 1.2 El Programa desarrollará proyectos de mejora para entidades rectoras (sectoriales o centrales) y entidades de entrega de servicios. Se financiará también el apoyo a la puesta en marcha de nuevas entidades (rectoras o de entrega). Los proyectos se elaborarán y aprobarán progresivamente durante los 6 años de ejecución de la operación, en función de la demanda del Gobierno. Los proyectos incluirán acciones en una o más de las siguientes dimensiones de gestión: (i) rectoría de políticas; (ii) gestión estratégica; (iii) gestión de productos y servicios; y (iv) procesos de apoyo administrativo.
- 1.3 El objetivo general de la TC consiste apoyar la preparación de proyectos e implementación de la operación Programa de Mejora de la Gestión y de los Servicios al Ciudadano (CH-L1085), actualmente en aprobación por parte del Banco.
- 1.4 Específicamente, la TC identificará puntos de entrada para la preparación de los dos primeros proyectos del Programa. Para este caso se propone la focalización de la TC en dos proyectos a ser atendidos por el Programa : el Instituto Nacional de Estadísticas (INE), el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC). En estos casos la CT aportará experticia técnica para adelantar acciones en estos proyectos que refieran directamente a la transparencia, la auditoría y el control interno, y la gestión de compras. Asimismo, se proveerán insumos técnicos para fortalecer la ENDC, la cual es instrumento clave de recolección y difusión de información sobre la calidad de los servicios públicos en Chile. Por último se consolidarán y divulgarán las lecciones aprendidas, con miras que el ejercicio pueda ser replicado en otros sectores y/o países. Por lo mencionado anteriormente, los recursos de esta TC serán necesarios a principios de Noviembre de 2014.

##### **II. Objetivo de la Consultoría**

- 1.5 El objetivo general de la consultoría consiste proveer insumos técnicos para la provisión de insumos técnicos para fortalecer las capacidades de control y seguimiento interno en el marco de los dos proyectos a ser atendidos por el Programa: INE y SERNAC.



### **III. Actividades principales**

- 1.6 Para lograr el objetivo mencionado, el/la consultor/a proveerá apoyo técnico para
- Identificar brechas en materia de control y auditoría interna en los dos proyectos antes mencionados
  - Realizar un plan de mitigación de brechas, incluyendo cronograma y presupuesto
  - Realización de una nota técnica de aproximadamente 15-20 páginas. La nota deberá analizar el seguimiento y alcance de iniciativas de transparencia en las entidades antes mencionadas.

### **IV. Reportes / Productos**

- 1.7 Los productos finales que deberá desarrollar y entregar el/la consultor/a son:
- Borrador de la Nota / estudio de caso de 15-20 páginas, a ser entregada el 30 de Julio de 2015.
  - Versión Final de la Nota conceptual / estudio de caso de 15-20 páginas, a ser entregada el 30 de Septiembre de 2015.

### **V. Cronograma y forma de pago**

- 1.8 Los servicios de consultoría se contratarán de manera mensual, teniendo en cuenta el monto global dispuesto para la consultoría y de acuerdo al nivel de experiencia que tenga el consultor/a disponible para realizar estas actividades.

### **VI. Coordinación**

- Coordinador o Jefe de Equipo: Juan Carlos Cortazar (ICS/CCH).
- Departamento/División: ICS/CCH

### **VII. Características de la consultoría**

- Categoría y modalidad: Consultor/a Individual
- Duración: Se estima para esta consultoría una duración de 6-8 meses.
- Lugar de trabajo: Las tareas se desarrollarán en Chile.

### **VIII. Calificaciones:**

- Grado académica/nivel y años de experiencia profesional: El consultor deberá tener entre 5 y 10 años de experiencia como mínimo en trabajos relacionados al diseño y gestión de políticas públicas en Chile. Se desea que adicionalmente tenga conocimiento o haya participado en experiencias en materia de control y auditoría interna. Contar con título profesional en la rama de las Ciencias Políticas, Economía o área afín.
- Idioma: Dominio del idioma español.
- Áreas de experiencia: gestión pública, servicios al ciudadano, control y auditoría interna.

- 1.9 Consanguinidad: Individuos con familiares trabajando para el BID, incluyendo hasta cuarto grado de consanguinidad y segundo grado de afinidad, no son elegibles para ser emperados como personal de línea, consultor o proveedor a través de firmas o agencias. Los candidatos deben ser ciudadanos de alguno de los países miembros del BID.

**MEJORA DE LA GESTIÓN Y TRANSPARENCIA EN LOS SERVICIOS AL CIUDADANO**

**PROPUESTA DE MEJORAS PARA FOMENTAR LA DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA**

**Términos de Referencia**

**I. Antecedentes**

- 1.1 Esta TC es un apoyo operativo para la operación de préstamo CH-L1085, en adelante el “Programa”, cuyo objetivo principal es colaborar con la mejora de la satisfacción que los ciudadanos tienen en relación a los servicios que ofrece el Estado. El objetivo específico del Programa es promover la mejora de la efectividad y eficiencia de las entidades (rectoras y de entrega) que ofrecen servicios a los ciudadanos, mediante una mejora de sus capacidades de gestión.
- 1.2 El Programa desarrollará proyectos de mejora para entidades rectoras (sectoriales o centrales) y entidades de entrega de servicios. Se financiará también el apoyo a la puesta en marcha de nuevas entidades (rectoras o de entrega). Los proyectos se elaborarán y aprobarán progresivamente durante los 6 años de ejecución de la operación, en función de la demanda del Gobierno. Los proyectos incluirán acciones en una o más de las siguientes dimensiones de gestión: (i) rectoría de políticas; (ii) gestión estratégica; (iii) gestión de productos y servicios; y (iv) procesos de apoyo administrativo.
- 1.3 El objetivo general de la TC consiste apoyar la preparación de proyectos e implementación de la operación Programa de Mejora de la Gestión y de los Servicios al Ciudadano (CH-L1085), actualmente en aprobación por parte del Banco.
- 1.4 Específicamente, la TC identificará puntos de entrada para la preparación de los dos primeros proyectos del Programa. Para este caso se propone la focalización de la TC en dos proyectos a ser atendidos por el Programa: el Instituto Nacional de Estadísticas (INE), el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC). En estos casos la CT aportará experticia técnica para adelantar acciones en estos proyectos que refieran directamente a la transparencia, la auditoría y el control interno, y la gestión de compras. Asimismo, se proveerán insumos técnicos para fortalecer la Encuesta Nacional de Derechos al Consumidor (ENDC), la cual es instrumento clave de recolección y difusión de información sobre la calidad de los servicios públicos en Chile. Por último se consolidarán y divulgarán las lecciones aprendidas, con miras que el ejercicio pueda ser replicado en otros sectores y/o países. Por lo mencionado anteriormente, los recursos de esta TC serán necesarios a principios de Noviembre de 2014.

**II. Objetivo de la Consultoría**

- 1.5 El objetivo general de la consultoría consiste proveer insumos técnicos para la realización de una propuesta de mejoras para fomentar la divulgación de la información a la ciudadanía en el marco de los dos proyectos a ser atendidos por el Programa: INE y SERNAC.

### **III. Actividades principales**

- 1.6 Para lograr el objetivo mencionado, el/la consultor/a proveerá apoyo técnico para
- Identificar brechas en la publicación y divulgación de información
  - Realizar un plan de mitigación de brechas, incluyendo cronograma y presupuesto para cada una de las entidades antes mencionadas
  - Realización de una nota técnica de aproximadamente 15-20 páginas. La nota deberá analizar el seguimiento y alcance de iniciativas de transparencia en las entidades antes mencionadas.

### **IV. Reportes / Productos**

- 1.7 Los productos finales que deberá desarrollar y entregar el/la consultor/a son:
- Borrador de la Nota / estudio de caso de 15-20 páginas, a ser entregada el 30 de Julio de 2015.
  - Versión Final de la Nota conceptual / estudio de caso de 15-20 páginas, a ser entregada el 30 de Septiembre de 2015.

### **V. Cronograma y forma de pago**

- 1.8 Los servicios de consultoría se contratarán de manera mensual, teniendo en cuenta el monto global dispuesto para la consultoría y de acuerdo al nivel de experiencia que tenga el consultor/a disponible para realizar estas actividades.

### **VI. Coordinación**

- Coordinador o Jefe de Equipo: Juan Carlos Cortázar (ICS/CCH).
- Departamento/División: ICS/CCH.

### **VII. Características de la consultoría**

- Categoría y modalidad: Consultor/a Individual.
- Duración: Se estima para esta consultoría una duración de 6-8 meses.
- Lugar de trabajo: Las tareas se desarrollarán en Chile.

### **VIII. Calificaciones**

- Grado académica/nivel y años de experiencia profesional: El consultor deberá tener entre 5 y 10 años de experiencia como mínimo en trabajos relacionados al diseño y gestión de políticas públicas en Chile. Se desea que adicionalmente tenga conocimiento o haya participado en experiencias sobre la aplicación de políticas e instrumentos de transparencia para la mejora de la gestión pública. Contar con título profesional en la rama de las Ciencias Políticas, Economía o área afín.
- Idioma: Dominio del idioma español.
- Áreas de experiencia: gestión pública, servicios al ciudadano, transparencia.

- 1.9 Consanguinidad: Individuos con familiares trabajando para el BID, incluyendo hasta cuarto grado de consanguinidad y segundo grado de afinidad, no son elegibles para ser emperados como personal de línea, consultor o proveedor a través de firmas o agencias. Los candidatos deben ser ciudadanos de alguno de los países miembros del BID.

## **CH-T1155**

### **MEJORA DE LA GESTIÓN Y TRANSPARENCIA EN LOS SERVICIOS AL CIUDADANO**

#### **PROPUESTA DE MEJORA DE LA ENCUESTA NACIONAL DE DERECHOS AL CONSUMIDOR**

##### **Términos de Referencia**

##### **I. ANTECEDENTES**

- 1.1 Esta TC es un apoyo operativo para la operación de préstamo CH-L1085, en adelante el “Programa”, cuyo objetivo principal es colaborar con la mejora de la satisfacción que los ciudadanos tienen en relación a los servicios que ofrece el Estado. El objetivo específico del Programa es promover la mejora de la efectividad y eficiencia de las entidades (rectoras y de entrega) que ofrecen servicios a los ciudadanos, mediante una mejora de sus capacidades de gestión.
- 1.2 El Programa desarrollará proyectos de mejora para entidades rectoras (sectoriales o centrales) y entidades de entrega de servicios. Se financiará también el apoyo a la puesta en marcha de nuevas entidades (rectoras o de entrega). Los proyectos se elaborarán y aprobarán progresivamente durante los 6 años de ejecución de la operación, en función de la demanda del Gobierno. Los proyectos incluirán acciones en una o más de las siguientes dimensiones de gestión: (i) rectoría de políticas; (ii) gestión estratégica; (iii) gestión de productos y servicios; y (iv) procesos de apoyo administrativo.
- 1.3 El objetivo general de la TC consiste apoyar la preparación de proyectos e implementación de la operación Programa de Mejora de la Gestión y de los Servicios al Ciudadano (CH-L1085), actualmente en aprobación por parte del Banco.
- 1.4 Específicamente, la TC identificará puntos de entrada para la preparación de los dos primeros proyectos del Programa. Para este caso se propone la focalización de la TC en dos proyectos a ser atendidos por el Programa: el Instituto Nacional de Estadísticas (INE), el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC). En estos casos la CT aportará experticia técnica para adelantar acciones en estos proyectos que refieran directamente a la transparencia, la auditoría y el control interno, y la gestión de compras. Asimismo, se proveerán insumos técnicos para fortalecer la Encuesta Nacional de Derechos al Consumidor (ENDC), la cual es instrumento clave de recolección y difusión de información sobre la calidad de los servicios públicos en Chile. Por último se consolidarán y divulgarán las lecciones aprendidas, con miras que el ejercicio pueda ser replicado en otros sectores y/o países. Por lo mencionado anteriormente, los recursos de esta TC serán necesarios a principios de Noviembre de 2014.

##### **II. Objetivo de la Consultoría**

- 1.5 El objetivo general de la consultoría consiste proveer insumos técnicos para la realización de una propuesta de mejora de la Encuesta Nacional de Derechos al Consumidor (ENDC).

##### **III. Actividades principales**

- 1.6 Para lograr el objetivo mencionado, el/la consultor/a proveerá apoyo técnico para
- Identificar los ajustes necesarios a la ENDC, a partir de un análisis de los indicadores, la arquitectura o diseño de la encuesta, su comparabilidad entre sectores, y la sostenibilidad del instrumento en los próximos años. El esfuerzo deberá tomar en cuenta los puntos válidos de la encuesta para lograr comparabilidad con años anteriores.
  - Realizar un plan de realización de la encuesta de acuerdo a criterios técnicos validados, cronograma y presupuesto

#### **IV. Reportes / Productos**

- 1.7 Los productos finales que deberá desarrollar y entregar el/la consultor/a son:
- Borrador del diseño técnico de la encuesta, incluyendo cronograma y presupuesto
  - Versión Final validada por los organismos técnicos correspondientes.

#### **V. Cronograma y forma de pago**

- 1.8 Los servicios de consultoría se contratarán de manera mensual, teniendo en cuenta el monto global dispuesto para la consultoría y de acuerdo al nivel de experiencia que tenga el consultor/a disponible para realizar estas actividades.

#### **VI. Coordinación**

- Coordinador o Jefe de Equipo: Juan Carlos Cortázar (ICS/CCH).
- Departamento/División: ICS/CCH

#### **VII. Características de la consultoría**

- Categoría y modalidad: Consultor/a Individual
- Duración: Se estima para esta consultoría una duración de 6-8 meses.
- Lugar de trabajo: Las tareas se desarrollarán en Chile.

#### **VIII. Calificaciones:**

- Grado académica/nivel y años de experiencia profesional: El consultor deberá tener entre 5 y 10 años de experiencia como mínimo en trabajos relacionados al diseño de encuestas. Se desea que adicionalmente tenga conocimiento o haya participado en experiencias en países o sectores donde se hayan realizado encuestas similares a la ENDC. Contar con título profesional en la rama de las Ciencias Políticas, Economía o área afín.
  - Idioma: Dominio del idioma español.
  - Áreas de experiencia: gestión pública, servicios al ciudadano, control y auditoría interna.
- 1.9 Consanguinidad: Individuos con familiares trabajando para el BID, incluyendo hasta cuarto grado de consanguinidad y segundo grado de afinidad, no son elegibles para ser empelados como



personal de línea, consultor o proveedor a través de firmas o agencias. Los candidatos deben ser ciudadanos de alguno de los países miembros del BID.

## **CH-T1155**

### **MEJORA DE LA GESTIÓN Y TRANSPARENCIA EN LOS SERVICIOS AL CIUDADANO**

#### **CONSULTOR INDIVIDUAL PARA LA REALIZACIÓN DE UNA ESTUDIO SOBRE LECCIONES APRENDIDAS**

##### **Términos de Referencia**

##### **I. ANTECEDENTES**

- 1.1 Esta TC es un apoyo operativo para la operación de préstamo CH-L1085, en adelante el “Programa”, cuyo objetivo principal es colaborar con la mejora de la satisfacción que los ciudadanos tienen en relación a los servicios que ofrece el Estado. El objetivo específico del Programa es promover la mejora de la efectividad y eficiencia de las entidades (rectoras y de entrega) que ofrecen servicios a los ciudadanos, mediante una mejora de sus capacidades de gestión.
- 1.2 El Programa desarrollará proyectos de mejora para entidades rectoras (sectoriales o centrales) y entidades de entrega de servicios. Se financiará también el apoyo a la puesta en marcha de nuevas entidades (rectoras o de entrega). Los proyectos se elaborarán y aprobarán progresivamente durante los 6 años de ejecución de la operación, en función de la demanda del Gobierno. Los proyectos incluirán acciones en una o más de las siguientes dimensiones de gestión: (i) rectoría de políticas; (ii) gestión estratégica; (iii) gestión de productos y servicios; y (iv) procesos de apoyo administrativo.
- 1.3 El objetivo general de la TC consiste apoyar la preparación de proyectos e implementación de la operación Programa de Mejora de la Gestión y de los Servicios al Ciudadano (CH-L1085), actualmente en aprobación por parte del Banco.
- 1.4 Específicamente, la TC identificará puntos de entrada para la preparación de los dos primeros proyectos del Programa. Para este caso se propone la focalización de la TC en dos proyectos a ser atendidos por el Programa: el Instituto Nacional de Estadísticas (INE), el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC). En estos casos la CT aportará experticia técnica para adelantar acciones en estos proyectos que refieran directamente a la transparencia, la auditoría y el control interno, y la gestión de compras. Asimismo, se proveerán insumos técnicos para fortalecer la ENDC, la cual es instrumento clave de recolección y difusión de información sobre la calidad de los servicios públicos en Chile. Por último se consolidarán divulgarán las lecciones aprendidas, con miras que el ejercicio pueda ser replicado en otros sectores y/o países. Por lo mencionado anteriormente, los recursos de esta TC serán necesarios a principios de Noviembre de 2014.

##### **II. Objetivo de la Consultoría**

- 1.5 El objetivo general de la consultoría consiste proveer apoyo técnico para la realización de un estudio sobre lecciones aprendidas en el marco de las actividades financiadas por la TC.

##### **III. Actividades principales**

- 1.6 Para lograr el objetivo mencionado, el/la consultor/a proveerá apoyo técnico para:
- Realizar una evaluación de los resultados obtenidos por las actividades financiadas
  - Entrevistar a actores clave y revisar documentos producidos por cada uno de los proyectos que serán foco de la CT.
  - Desarrollar un marco de resultados intermedios y finales a ser incluidos en el documento de lecciones aprendidas, con recomendaciones específicas a ser extendidas a otros servicios a ser atendidos por el Programa.

#### **IV. Reportes / Productos**

- 1.7 Los productos finales que deberá desarrollar y entregar el/la consultor/a son:
- Marco de resultados de la CT, incluyendo indicadores de resultados intermedios y finales
  - Estudio final sobre lecciones aprendidas.

#### **V. Cronograma y forma de pago**

- 1.8 Los servicios de consultoría se contratarán de manera mensual, teniendo en cuenta el monto global dispuesto para la consultoría y de acuerdo al nivel de experiencia que tenga el consultor/a disponible para realizar estas actividades.

#### **VI. Coordinación**

- Coordinador o Jefe de Equipo: Juan Carlos Cortázar (ICS/CCH).
- Departamento/División: ICS/CCH

#### **VII. Características de la consultoría**

- Categoría y modalidad: Consultor/a Individual
- Duración: Se estima para esta consultoría una duración de 6-8 meses.
- Lugar de trabajo: Las tareas se desarrollarán en Chile.

#### **VIII. Calificaciones:**

- Grado académica/nivel y años de experiencia profesional: El consultor deberá tener como mínimo 5 años de experiencia en temas de investigación. Contar con título profesional en la rama de las Ciencias Políticas, Economía, o área afín, que haya publicado o colaborado con la publicación de informes en temáticas afines.
  - Idioma: Dominio del idioma español.
  - Áreas de experiencia: gestión pública, transparencia, control y auditoría, investigaciones sobre temáticas relacionadas con todos estos temas.
- 1.9 Consanguinidad: Individuos con familiares trabajando para el BID, incluyendo hasta cuarto grado de consanguinidad y segundo grado de afinidad, no son elegibles para ser empelados como

personal de línea, consultor o proveedor a través de firmas o agencias. Los candidatos deben ser ciudadanos de alguno de los países miembros del BID.

## **MEJORA DE LA GESTIÓN Y TRANSPARENCIA EN LOS SERVICIOS AL CIUDADANO**

**CH-T1155**

### **CERTIFICACIÓN**

Por la presente certifico que esta operación fue aprobada para financiamiento por el Fondo de Transparencia (AAF), de conformidad con la comunicación de fecha 14 de agosto de 2014 suscrita por Maria Bouroncle ORP/GCM. Igualmente, certifico que existen recursos en el mencionado fondo, hasta la suma de US\$195.000, para financiar las actividades descritas y presupuestadas en este documento. La reserva de recursos representada por esta certificación es válida por un periodo de seis (6) meses calendario contados a partir de la fecha de elegibilidad del proyecto para financiamiento. Si el proyecto no fuese aprobado por el BID dentro de ese plazo, los fondos reservados se considerarán liberados de compromiso, requiriéndose la firma de una nueva certificación para que se renueve la reserva anterior. El compromiso y desembolso de los recursos correspondientes a esta certificación sólo debe ser efectuado por el Banco en dólares estadounidenses. Esta misma moneda será utilizada para estipular la remuneración y pagos a consultores, a excepción de los pagos a consultores locales que trabajen en su propio país, quienes recibirán su remuneración y pagos contratados en la moneda de ese país. No se podrá destinar ningún recurso del Fondo para cubrir sumas superiores al monto certificado para la implementación de esta operación. Montos superiores al certificado pueden originarse de compromisos estipulados en contratos que sean denominados en una moneda diferente a la moneda del Fondo, lo cual puede resultar en diferencias cambiarias de conversión de monedas sobre las cuales el Fondo no asume riesgo alguno.

(Original Firmado)

10/23/2014

Sonia M. Rivera  
Jefe

Fecha

Unidad de Gestión de Donaciones y Cofinanciamiento  
ORP/GCM

### **APROBACIÓN**

Aprobado:

(Original Firmado)

10/23/2014

Carlos Santiso  
Jefe de División

Fecha

División de Capacidades del Estado  
IFD/ICS