Posted on: 2022-12-09T00:00:00.00-04:00

DB Reference N°: IDB-P1116175-12/22

Country: Colombia

Institution: Inter-American Development Bank

Sector: Security, Justice and Legal Affairs, Law and Justice, Military, General - Security, Justice and Legal Affairs, Peace and Security

Deadline: 2022-12-26T00:00:00.00-04:00

Status: Published

Loan N°./Financing: 5283 OC-CO

Project: PROGRAMA PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LA JUSTICIA EN COLOMBIA

Title: SERVICIO AL CIUDADANO

Borrower/Bid No: CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA COLOMBIA

"PROGRAMA PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LA JUSTICIA EN COLOMBIA"

BID 5283/OC-CO

INVITA A PRESENTAR EXPRESIONES DE INTERÉS

CSJ-CO-L1256-111

La República de Colombia ha recibido del Banco Interamericano de Desarrollo – BID – el préstamo No. 5283 – OC/CO para financiar el "PROGRAMA PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LA JUSTICIA EN COLOMBIA", cuyo organismo ejecutor es el Consejo Superior de la Judicatura. Esta entidad se propone utilizar parte de los fondos recibidos para contratar servicios especializados de Consultoría.

DE MANERA GENERAL LOS SERVICIOS DE CONSULTORÍA COMPRENDEN:

OBJETO:

Realizar el diagnóstico y dimensionamiento de la gestión del relacionamiento con ciudadanos y grupos de valor y el servicio al ciudadano en la Rama Judicial, para la construcción de la Política de Direccionamiento estratégico del servicio a la ciudadanía y los lineamientos para la estructuración del modelo de servicio.

ALCANCE DE LA CONSULTORIA:

El marco del desarrollo de este proyecto gira en torno a un propósito fundamental, realizar el dimensionamiento del servicio a la ciudadanía y la gestión de relacionamiento de la Rama Judicial con ciudadanos y grupos de valor, desarrollando el análisis técnico y diagnóstico de la información pormenorizada sobre lo mencionado, generando una línea base para la estructuración del modelo de servicio a la ciudadanía.

En línea con lo anterior, se definirán áreas críticas y desafíos en materia de servicio y se presentará la propuesta metodológica para la construcción colaborativa de la política de direccionamiento del servicio a la ciudadanía, el proceso de construcción de la política debe caracterizarse por ser consultivo y desarrollar una estrategia colaborativa y abierta que involucre a las Altas Cortes, los Consejos Seccionales de la Judicatura, Direcciones Seccionales de Administración Judicial, despachos judiciales, Comisión Nacional y Seccionales de Disciplina Judicial, Unidades de la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial, centros de servicio y unidades administrativas. El ejercicio debe concluir con un documento de propuesta de la política en mención

El alcance de la consultoría corresponde a realizar el diagnóstico y análisis técnico sobre la gestión de la atención al ciudadano y el relacionamiento con grupos de valor de la Rama Judicial para establecer el dimensionamiento, lineamientos y metodología de una Política de Direccionamiento estratégico del servicio al ciudadano.

Es importante anotar que el Consejo Superior de la Judicatura aprobó el Plan Estratégico de Transformación de la Rama Judicial PETD, con el fin de acercar el servicio de justicia al ciudadano, mejorar su confianza y transparencia a través del uso y aplicación de tecnologías de la información y las comunicaciones y servicios como la sede electrónica, módulo de atención virtual, módulos electrónicos para interposición de tutelas y habeas corpus, módulo de consulta de procesos unificada, entre otros aplicativos, que facilitan el trabajo de los servidores judiciales, disminuir los tiempos de atención y de gestión de los procesos, y mejorar la capacidad de toma de decisiones en todo el sistema de justicia. La legislación vigente le da validez a los actos y actuaciones realizadas a través de medios tecnológicos o electrónicos y la administración de justicia debe disponerlos para los servidores judiciales de conformidad con lo previsto en el inciso 2 del artículo 95 de la ley 270 de 1996.

Ahora bien, el Estado colombiano ha avanzado en la generación de lineamientos en materia de política pública de servicio al ciudadano y la Rama Judicial se encuentra adelantando una serie de acciones que recogen las buenas prácticas en esta materia, sin embargo, vale la pena anotar que la Rama Judicial cuenta con autonomía e independencia y en este orden de ideas los lineamientos sobre el servicio al ciudadano, están siendo analizados y estudiados con detenimiento de conformidad con lo dispuesto en la Constitución Política y en la Ley Estatutaria de Administración de la Justicia, Ley 270 de 1996 y la Ley 2213 de 2022. Además de las recomendaciones de la Cumbre Judicial Iberoamericana en materia de Justicia abierta.

Bajo este contexto, el marco del desarrollo de este proyecto gira en torno a un propósito fundamental, realizar el dimensionamiento del servicio a la ciudadanía y la gestión de relacionamiento de la Rama Judicial con ciudadanos y grupos de valor, desarrollando el análisis técnico y diagnóstico de la información pormenorizada sobre lo mencionado, generando una línea base para la estructuración del modelo de servicio a la ciudadanía.

En línea con lo anterior, se definirán áreas críticas y desafíos en materia de servicio y se presentará la propuesta metodológica para la construcción colaborativa de la política de direccionamiento del servicio a la ciudadanía, el proceso de construcción de la política debe caracterizarse por ser consultivo y desarrollar una estrategia colaborativa y abierta que involucre a las Altas Cortes, los Consejos Seccionales de la Judicatura, Dirección Ejecutiva y Direcciones Seccionales de Administración Judicial, despachos judiciales, y Seccionales de Disciplina Judicial, Unidades de la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial, centros de servicio y unidades administrativas. El ejercicio debe concluir con un documento de propuesta de la política en mención. Para responder a ese propósito se plantea un plan de trabajo que involucra varios aspectos o hitos específicos;

1. Diagnóstico y análisis técnico sobre las capacidades para la gestión del relacionamiento de los grupos de valor y de la operación de servicio de la Rama Judicial y entrega de lineamientos para la estructuración del modelo de Servicio a la Ciudadanía incluyendo capacidades de relacionamiento, contemplando diseño, desarrollo e implementación del mismo.
2. Identificación de áreas críticas y desafíos para la operación de servicio a la ciudadanía y desarrollo de hoja de ruta para estructuración de proyectos, teniendo en cuenta las particularidades de la estructura de la Rama Judicial.
3. Construcción colaborativa de la política de direccionamiento del servicio a la ciudadanía y relacionamiento con grupos de valor.

El impacto positivo adicional para los diferentes grupos de interés de la Rama Judicial es que el diagnóstico y dimensionamiento de la gestión del relacionamiento con ciudadanos y grupos de valor y el servicio al ciudadano en la Rama Judicial, para la construcción de la Política de Direccionamiento estratégico del servicio a la ciudadanía y los lineamientos para la estructuración del modelo de servicio, contribuirá a gestionar acciones para:

- Mayor rigurosidad en el desarrollo de herramientas que fortalezcan la memoria institucional, el conocimiento del funcionamiento de la Rama, específicamente de procesos y procedimientos relacionados con gestión con grupos de valor y servicio a la ciudadanía.
- Información detallada que permita conocer y promover la eficiencia en la gestión, así como datos concretos con respecto al acceso a la oferta judicial y administrativa de la Rama Judicial para la toma de decisiones.
- Información contundente que permita acercar de manera más efectiva y digna a los ciudadanos y grupos de valor.
- Definición de áreas críticas y desafíos para generación de proyectos que respondan a estos.
- Ciudadano – eje central de la política de direccionamiento de servicio a la ciudadanía, unificación y coordinación en la adopción de directrices y buenas prácticas en la operación del servicio y generación de lineamientos para el modelo de servicio a la ciudadanía.

COMPONENTES DE LA CONSULTORÍA

I. Planeación
II. Diagnóstico y análisis técnico
III. Identificación de áreas críticas, desafíos para la operación de servicio a la ciudadanía y entrega de hoja de ruta para estructuración de proyectos, teniendo en cuenta las particularidades de la estructura de la Rama Judicial
IV. Construcción colaborativa de la política de direccionamiento del servicio a la ciudadanía y relacionamiento con grupos de valor.

I. Planeación

En esta fase se ordenarán sistemáticamente cada una de las acciones orientadas a cumplir con el objeto de la consultoría. La planificación deberá contener el detalle del proceso, indicando la ruta para alcanzar los objetivos establecidos. Esta fase no solo definirá la manera en que el proyecto se ejecuta, sino también como se monitorea, se controla y se evalúa.

El plan de trabajo presentado por la Consultoría deberá ser lo suficientemente robusto como para responder de forma eficiente al entorno dinámico de la Rama Judicial, teniendo en cuenta las complejidades suscitadas en la transformación digital que se adelanta, siendo un proceso iterativo que requerirá el trabajo coordinado entre todos los actores involucrados.

La consultoría deberá considerar como parte de las acciones orientadas a cumplir con su objeto, los lineamientos aplicables en la materia expedidos por el Gobierno Nacional (a través de la Política de Gobierno Digital), así como los de carácter sectorial.

II. Diagnóstico y análisis técnico

La consultoría tendrá dos grandes análisis que realizar siguiendo los objetivos planteados, el primero estará centrado en Análisis de las estrategias de relacionamiento con ciudadanos y grupos de valor de la Rama Judicial y el segundo en torno al Análisis de las características de la operación de servicio y de las herramientas tecnológicas existentes utilizadas para la operación.

Además de lo anterior, durante la etapa de diagnóstico se realizará un mapeo, cuyo objetivo es actualizar la posición de los ciudadanos y grupos de valor de la Rama Judicial. El mapeo permitirá visualizar las interacciones ejecutadas y los servicios específicos ofrecidos teniendo en cuenta la diversidad del portafolio de la Rama Judicial. En este componente la consultoría deberá documentarse sobre los ejercicios que ha adelantado la Rama Judicial en la identificación de los ciudadanos y grupos de valor, teniendo en cuenta que el ejercicio debe contribuir a la definición de estrategias idóneas de relacionamiento que se articulen a las acciones de fortalecimiento de la operación del servicio de la Rama Judicial.

De igual forma, el diagnóstico y análisis técnico deberá identificar el estado de avance (AS IS) en materia de servicio a la ciudadanía teniendo en cuenta las diferencias entre lo procesal y lo administrativo, a partir de la información arrojada en el levantamiento de información y en las mesas de trabajo con las Altas Cortes, los Consejos Seccionales de la Judicatura, Direcciones Seccionales de Administración Judicial, Jurisdicciones, despachos judiciales, Seccionales de Disciplina Judicial, centros de servicio y unidades administrativas), además de la información de los ejercicios de evaluación en atención al ciudadano y los actuales proyectos de transformación digital realizados por la Rama Judicial además de los siguientes componentes:

- Procesos y procedimientos
- Gestión del talento humano para el servicio a la ciudadanía (perfiles, cargas y estrategias de capacitación de servidores)
- Portafolio de trámites y servicios
- Cobertura (Canales de atención dispuestos, incluyendo canales de comunicación para interactuar con los ciudadanos y grupos de valor, Infraestructura física y tecnológica para la operatividad de canales de atención y comunicación, ventajas y deficiencias detectadas)
- Acuerdos y reglas sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en los que reciben todos los servicios judiciales a través de todos los canales dispuestos para la operación (presencial, virtual, telefónico, entre otros)
- Estrategias tecnológicas de mejoramiento del servicio al ciudadano
- Información Pública
- Diseño y aplicación de estrategias de Lenguaje claro
- Trato digno y cumplimiento de expectativas de la ciudadanía en términos de calidad, eficiencia y resultado con respecto al servicio

El diagnóstico y análisis técnico servirán de base y posibilitarán la concepción de la hoja de ruta para la estructuración de los lineamientos del desarrollo del modelo de servicio a la ciudadanía incluyendo capacidades de relacionamiento (TO BE), generando conocimiento pormenorizado de la situación del relacionamiento con la ciudadanía y la operación del servicio, identificando problemáticas, organizando datos e información relevante, contando con una línea base para la toma de decisiones asertivas para el diseño del modelo a implementar. Lo anterior implica realizar una adecuada y completa inmersión en la situación actual, hacer una propuesta de muestreo para el levantamiento de la información necesaria y generar los análisis pertinentes.

La consultoría también deberá definir y entregar una herramienta metodológica de autodiagnóstico que deberá ser adaptable y flexible teniendo en cuenta las condiciones de heterogeneidad de la Rama Judicial, esto con el fin de contar con un instrumento que permita actualizar la información de la operación del servicio y de relacionamiento con ciudadanos y grupos de valor de manera periódica.

Una vez finalizada la etapa de diagnóstico y análisis técnico, la consultoría deberá entregar el informe que dé cuenta de los resultados obtenidos, los lineamientos y las recomendaciones y hoja de ruta para orientar la formulación del diseño y desarrollo del modelo de servicio a la ciudadanía incluyendo capacidades de relacionamiento, teniendo en cuenta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Rama Judicial.

III. Identificación de áreas críticas, desafíos para la operación de servicio a la ciudadanía y entrega de hoja de ruta para estructuración de proyectos, teniendo en cuenta las particularidades de la estructura de la Rama Judicial

En esta fase se identificarán y valoraran las áreas críticas y los desafíos que impactan el cumplimiento de los objetivos e iniciativas

en materia de servicio a la ciudadanía y de relacionamiento con ciudadanos y grupos de valor, permitirá detectar cuáles son aquellos puntos donde la Rama Judicial emplea esfuerzos de recursos y tiempos que pueden ser mejor enfocados y que son susceptibles de mejora.

Este ejercicio permitirá impulsar la gestión de la Rama Judicial hacia el replanteamiento y fortalecimiento de procesos y procedimientos, promoviendo la adopción de nuevas herramientas que contribuyan al perfeccionamiento de mecanismos de relacionamiento y servicio a la ciudadanía. La recopilación, análisis e interpretación de información para identificar áreas críticas y desafíos de la operación, abrirá las puertas para una importante función de retroalimentación en la calidad del desarrollo y en la gestión de la Rama Judicial, que servirán como insumo en el contexto de evolución y progresiva consolidación de la operación de servicio a la ciudadanía basada en las necesidades, expectativas y preferencias de estos últimos.

El desarrollo de esta fase implicará por parte de la Consultoría la Identificación de problemáticas urgentes que requieren atención en el corto plazo, el diseño de metodologías de abordaje y el desarrollo de hoja de ruta para aplicación de metodologías y posterior estructuración de proyectos que respondan a las áreas críticas y desafíos priorizados a partir del análisis que se adelante con la Rama Judicial.

IV. Construcción colaborativa de la política de direccionamiento estratégico del servicio a la ciudadanía y relacionamiento con grupos de valor

Este componte resalta la relevancia de la construcción colaborativa de la política de direccionamiento estratégico del servicio a la ciudadanía dentro de la Rama Judicial, el ejercicio desarrollado durante esta fase, debe caracterizarse por la consulta, generando espacios abiertos que permitan el trabajo colectivo con la visión de las Altas Cortes, los Consejos Seccionales de la Judicatura, Direcciones Seccionales de Administración Judicial, Jurisdicciones, Seccionales de Disciplina Judicial, centros de servicio y unidades administrativas, cabe resaltar que la Rama viene desarrollando una serie de esfuerzos en torno al fortalecimiento institucional, la preparación y organización interna hacia el cumplimiento de los fines para los cuales está llamada, y, que en este marco se han suscitado las reflexiones, sobre la importancia de contar con la estructura, los procesos y procedimientos administrativos para cumplir con las necesidades, expectativas y preferencias de la población con respecto a los servicios de Justicia.

A partir de ello, es necesario estructurar la política en mención incorporando la planeación para contar con los recursos organizacionales, humanos, físicos y tecnológicos, necesarios para el funcionamiento de la misma. Para el desarrollo de este componente la Consultoría deberá realizar el Análisis de los arreglos institucionales adoptados para el mejoramiento del servicio a la ciudadanía que hasta el momento haya desarrollada la Rama Judicial, realizar el análisis de la normativa interna y externa necesaria para la definición de la política y generar la Propuesta metodológica para el diseño participativo de la política de direccionamiento estratégico de servicio a la ciudadanía y sus herramientas de despliegue, así como el documento que contenga la propuesta de la política de direccionamiento estratégico del servicio a la ciudadanía y los arreglos institucionales que deberán ser adoptados para la materialización de la misma.

De acuerdo con lo anterior, también se deberán incluir los siguientes aspectos:

a. Plan de acción institucional que establezca el eje de la política de direccionamiento estratégico del servicio a la ciudadanía (definición de unidad orientadora y/o mesa técnica, actividades, tiempos, responsables, recursos, instrumentos e indicadores).

b. Lineamientos y herramientas para la implementación, actualización y funcionamiento de la política de direccionamiento estratégico del servicio a la ciudadanía (establecimiento de acuerdos, planes de acción, programas, proyectos y la asignación de recursos físicos, tecnológicos, financieros y talento humano).

PLAZO DE EJECUCIÓN:

El plazo de ejecución del contrato es hasta por cinco (5) meses, contados a partir del cumplimiento de requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato y suscripción del acta de inicio.

PRESUPUESTO:

El valor de la consultoría a ejecutar se estima hasta en la cantidad de **MIL DOSCIENTOS TREINTA MILLONES DE PESOS M/TE ($1.230.000.000)** incluido IVA y todos los impuestos a que haya lugar.

Los consultores interesados deberán proporcionar información que indique que están cualificados para suministrar los servicios. Para el efecto, deberán:

1. Adjuntar documento suscrito por el representante legal de la firma(s), indicando que manifiestan interés para este proceso.
2. Adjuntar copia simple de los estados financieros del último periodo fiscal con corte a 31 de diciembre de 2021 (Balance, Ganancias y pérdidas y notas a los Estados Financieros).
3. Adjuntar documento de existencia o constitución, expedido por la autoridad competente del país de origen de la firma. En caso de asociaciones cada firma integrante debe aportar los documentos indicados en el numeral 2 y 3.
4. Diligenciar el cuadro anexo a esta publicación, en el cual se suministre la información de la respectiva firma y se plasmen claramente las experiencias relevantes y relacionadas con:

- **Experiencia en proyectos de consultoría para la realización de diagnósticos de operaciones de servicio al ciudadano, diseño e implementación de modelos de servicio a la ciudadanía y relacionamiento con grupos de valor.**
- **Experiencia en proyectos de consultoría para el diseño y aplicación de metodologías de liderazgo, transformación cultural y rediseño institucional.**
- **Experiencia en proyectos de consultoría para el diseño de sistemas, analítica de datos, especificaciones de plataformas tecnológicas y construcción de arquitectura de negocio e integración en modelos u operaciones de servicio al ciudadano.**

Estas experiencias pueden ser en entidades del sector público o privado.

Nota 1: La experiencia específica relacionada (en el formato información editable) debe corresponder a experiencias posteriores al año 2015, y en contratos cuya cuantía en sumatoria sea superior a los COP $500.000.000. Contratos relacionados con fecha anteriores al 2015 o valores inferiores no se tendrán en cuenta.

Nota 2: La información suministrada en esta expresión de interés no debe superar las 30 páginas.

Las firmas consultoras serán seleccionadas conforme a los procedimientos establecidos en las Políticas para la selección y contratación de consultores financiados por el Banco Interamericano de desarrollo GN-2350-15.

Las firmas interesadas deberán tener en cuenta las causales de conflicto de interés y elegibilidad establecidas en la citada política, las cuales podrán ser consultadas en la página Web:

http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=774399

Las firmas consultoras se podrán asociar con otras firmas en forma de asociación en participación con el fin de mejorar sus calificaciones. A los efectos de establecer la lista corta, la nacionalidad de la firma será la del país en la que se encuentre legalmente constituida o incorporada, y en caso de asociaciones la nacionalidad será la firma que se designe como representante de dicha asociación. No se aceptan asociaciones entre personas naturales y personas jurídicas.

Nota 3: Si la presentación de la Expresión de Interés la realizan firmas bajo cualquier tipo de asociación, se debe incluir el porcentaje de participación de cada una de las firmas que la conforman, teniendo en cuenta que la responsabilidad es solidaria y mancomunada.

Nota 4: En ningún caso se revisarán Hojas de Vida de profesionales que sean presentados con la expresión de interés.

Nota 5: La experiencia presentada por expertos individuales del Consultor trabajando de forma independiente o a través de otras firmas consultoras, NO será tenida en cuenta como experiencia relevante de la(s) firma(s) que exprese(n) interés.

Nota 6: Para la presente Expresión de Interés, deben adjuntar documentos (contratos) que demuestren la actividad relacionada, en el cuadro de experiencias (formato editable publicado), pero NO se requiere la presentación física de los mismos, salvo que les sean particularmente requeridos para su validación. Los documentos en idioma diferente al español deben presentarse con traducción a este idioma, de lo contrario no se tendrán en cuenta.

Una vez sea conformada la lista corta de este llamado, los Consultores serán seleccionados con base en el método de Selección Basada en Calidad y Costo – SBCC descrito en las Políticas del BID. El presente aviso es un llamado a los interesados que consideren que tienen la experiencia relevante en objetos o actividades similares, y no se considera proceso competitivo como tal.

Nota 7. Advertencia: La publicación del presente aviso y la posterior presentación de expresiones de Interés no configuran ningún derecho para los interesados, ni ninguna obligación para el Consejo Superior de la Judicatura de adelantar el o los procesos de contratación.

Nota 8. Cronograma: La recepción de expresiones de interés se recibirá en diciembre de 2022, la lista corta quedará conformada en enero de 2023, y la publicación de la conformación se dará a conocer en enero o febrero de 2023.

Se recibirán las expresiones de interés a más tardar hasta las **15:00 HORAS DEL DÍA 26 DE DICIEMBRE DE 2022**, para lo cual la documentación y manifestación de interés debe remitirse a los correos:

Lgarciali@deaj.ramajudicial.gov.co, tfuentes@deaj.ramajudicial.gov.co; jbermudezc@deaj.ramajudicial.gov.co; agilsi@deaj.ramajudicial.gov.co

Attachments:

https://devbusiness.un.org/system/files/INFORMACI%C3%93N%20B%C3%81SICA%20EDITABLE_0.docx