**TÉRMINOS DE REFERENCIA**

**Consultoría individual para Levantamiento y Propuesta de mejoras en los Procesos Claves de la Oficina Nacional de Defensa Pública**

**Proyecto No. 00123705- “Acompañamiento del proceso de Levantamiento y Propuesta de mejoras en los Procesos Claves de la Oficina Nacional de Defensa Pública.”**

**1. Descripción de Proyecto:**

El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) apoya el fortalecimiento de las capacidades nacionales en República Dominicana y promueve el alcance de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), los derechos humanos y la equidad a través de asistencia técnica.

Concretamente, por vía de la Unidad de Gobernabilidad Democrática, se apoya el proceso de fortalecimiento institucional de la Oficina Nacional de Defensa Pública (ONDP), desde un enfoque de fortalecimiento y apoyo a los procesos de construcción de capacidades internas de la ONDP, el proyecto busca fortalecer y eficientizar los procesos estratégicos institucionales internos y los servicios de defensa legal gratuita a las personas privadas de su libertad o vinculadas a un proceso judicial, que carecen de recursos económicos para pagar un abogado o que por cualquier causa no tengan uno a nivel nacional, con la potencialización de la plataforma informática de la institución, la apertura de oficinas para aumentar su alcance territorial; y fortalecer la gestión institucional y aumento de capacidades técnicas y operativas de la Oficina Nacional de Defensa Pública de la República Dominicana.

Bajo la nueva dirección de la ONDP, prevista desde 2019 hasta 2024, se hace necesaria la actualización de la estrategia institucional, tomando en cuenta los retos y las oportunidades que se presentan actualmente, especialmente en materia de fortalecimiento institucional y de la prestación del servicio a sus usuarios. El Plan Estratégico de la Oficina Nacional de Defensa Pública (ONDP) 2015-2019 establece que son varios los retos a enfrentar en el futuro inmediato, estando los más relevantes vinculados a la necesidad de ofrecer un servicio de defensa pública adecuado a las necesidades de sus usuarios, pudiendo tener mayor accesibilidad física y geográfica (presencia territorial de la Defensa Pública), con el consecuente aumento de la cobertura a nivel nacional y asistencia legal en otras áreas jurisdiccionales.

La Constitución del 2010, en su Art. 176 consagró la institucionalidad de la Defensa Pública como órgano independiente, administrativa y presupuestariamente, responsable de la tutela efectiva del derecho de defensa, a ser provisto atendiendo los criterios de gratuidad, fácil acceso, eficacia y calidad para las personas que por cualquier causa no estén asistidas por abogados.

Los objetivos estratégicos que se plantearon en el antes indicado Plan Estratégico se concentraron en 3 grandes ejes:

* Facilitar el acceso a la Defensa Pública
* Mejorar la calidad de los servicios
* Reforzar la gestión y coordinación institucional.

El Informe del Secretario General sobre “El Estado de derecho y la justicia de transición en las sociedades que sufren o han sufrido conflictos” (2004), establece que “Para las Naciones Unidas, el concepto de estado de derecho ocupa un lugar central en el cometido de la Organización. Se refiere a un principio de gobierno según el cual todas las personas, instituciones y entidades, públicas y privadas, incluido el propio Estado, están sometidas a unas leyes que se promulgan públicamente, se hacen cumplir por igual y se aplican con independencia, además de ser compatibles con las normas y los principios internacionales de derechos humanos. Asimismo, exige que se adopten medidas para garantizar el respeto de los principios de primacía de la ley, igualdad ante la ley, rendición de cuentas ante la ley, equidad en la aplicación de la ley, separación de poderes, participación en la adopción de decisiones, legalidad, no arbitrariedad, y transparencia procesal y legal”.

El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), para acompañar el proceso de desarrollo estratégico la Oficina Nacional de Defensa Pública, en el logro de los siguientes propósitos suscribió un acuerdo a los fines de:

1. Evaluación del plan estratégico 2015-2019 y la elaboración del Plan Estratégico 2021-2025 de la institución, con la consecuente elaboración del Plan Operativo 2021.
2. Potencialización de la plataforma informática de la ONDP.
3. Expansión del acceso y la provisión de servicios a nivel nacional.
4. Plan de comunicación institucional
5. Actualización del Manual de Políticas y Procedimientos de las TIC
6. Actualización del Manual de Políticas y Procedimientos de la Dirección Administrativa y Financiera de la ONDP
7. Revisión del sistema de Incentivos no económicos de la institución, diseño y evaluación de desempeño por competencias del personal.
8. Diseño de evaluación de desempeño por competencia del personal.
9. Realizar un levantamiento de clima laboral al personal de la ONDP
10. Realizar una encuesta de satisfacción a los usuarios del servicio de la Defensa Pública a nivel nacional.
11. Levantamiento y análisis de la estructura organizacional, con la consecuente realización de una propuesta de organigrama, manual de cargo y manual de funciones y organización.

Asimismo, el proyecto contribuirá al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), específicamente al ODS Objetivo 16: Promover sociedades, justas, pacíficas e inclusivas y a la meta 16.3 de Promover el estado de derecho en los planos nacional e internacional y garantizar la igualdad de acceso a la justicia para todos.

En el marco del presente proyecto, el PNUD se constituirá en un elemento facilitador para la realización de los procesos administrativos y contribuirá al fortalecimiento técnico de la entidad, en virtud de sus capacidades y experiencias para articular una respuesta con la calidad técnica requerida frente a los desafíos en el sector social y a su trayectoria de más de una década en el acompañamiento de las entidades que conforman el sistema de protección social del país.

**II.- Objetivos**

**2.1 Objetivo General**

El objetivo general de esta consultoría es apoyar a la Oficina Nacional de Defensa Pública (ONDP) en la mejora en sus procesos claves. Revisar, analizar y recomendar la actualización o reingeniería de los procedimientos misionales de la ONDP, que asegure el cumplimiento de la Planeación Estratégica 2021-2025; y aseguren de forma efectiva la gestión técnica, operativa y administrativa, considerando todas las necesidades funcionales surgidas en los últimos años debido a la ampliación de responsabilidades, adopción de estándares y buenas prácticas.

**2.2 Objetivos específicos**

**1.** Realizar el levantamiento de todos los sub-procesos asociados a los proceso claves de la institución.

**2.** Diagramar los procesos clave basados en el levantamiento y entrevista con el fin de validar los objetivos particulares de cada unidad de trabajo.

**3.** Identificar las desconexiones dentro de los procesos clave que no cumplan con rol de cada unidad y que no contribuya a alcanzar con el propósito de agilidad, velocidad y transparencia.

**4.** Recomendar cambios y/o reingeniería que responda a un proceso “simple, rápido, transparente, auditable, efectivo” alcanzando la meta esperada de la iniciativa de Rendición de Cuentas para este acápite.

1. Proponer un plan de implementación, que permita y facilite gestionar los cambios de forma efectiva y gradual (en caso de ser necesario).

**2.3 Acciones requeridas para el logro del objetivo**

El/la asesor/a, trabajará junto a la Coordinación del Proyecto y la Oficial de Gobernabilidad del PNUD para desarrollar las siguientes funciones en el marco de este proyecto:

1. Levantamiento sobre levantamiento de todos los sub-procesos asociados a los proceso claves de la institución.
2. Verificación del modelo de estadística institucional, para asegurar que los procedimientos y sistemas cuenten con los datos y campos necesarios para cubrir las mismas.
3. Entrevistas a los participantes de los procesos hechas con el fin de validar los objetivos particulares en cada unidad de trabajo.
4. Realización de Mapa ES y DEBE SER para análisis de procesos claves.
5. Informe con las desconexiones identificadas de los procesos claves acompañado de recomendaciones de mejora
6. Realización de Manual de Procesos claves ya mejorados.
7. Proponer un plan de gestión del cambio que permita implementar de forma efectiva el escenario organizacional final seleccionado.
8. Informe Final

**III. Productos Esperados**

La consultoría entregará los siguientes productos:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **PRODUCTO** | **DURACIÓN**  **EST. EJECUC.** | **FECHA**  **ENTREGA** | **REV. Y APROBACIÓN** |
| Producto 1  Levantamiento de los sub-procesos asociados a procesos claves ONDP | 3 semanas | TBD | Oficial de Gobernabilidad y Coordinación del proyecto |
| Producto 2  Diagramación de Procesos claves e Informe sobre las entrevistas hechas con el fin de validar los objetivos particulares en cada unidad de trabajo. | 3 semanas | TBD | Oficial de Gobernabilidad y Coordinación del proyecto |
| Producto 3  Mapa ES y debe ser para análisis de procesos claves | 4 semanas | TBD | Oficial de Gobernabilidad y Coordinación del proyecto |
| Producto 4  Informe con las desconexiones identificadas de los procesos claves acompañado de recomendaciones de mejora | 4 semanas | TBD | Oficial de Gobernabilidad y Coordinación del proyecto |
| Producto 5  Manual de Procesos claves ya mejorados | 4 semanas | TBD | Oficial de Gobernabilidad y Coordinación del proyecto |
| Producto 6  Informe Final, que contiene además los resultados aprobados de los demás productos | 4 semanas | TBD | Oficial de Gobernabilidad y Coordinación del proyecto |

**IV. Acuerdos Institucionales:**

**4.1** Se trabajará directamente bajo la coordinación y supervisión de la Oficial de Gobernabilidad del PNUD y de la Coordinación del Proyecto (ONDP).

**V. Duración:**

La consultoría tendrá una duración de seis (6) meses a partir de la firma del contrato.

**VI. Lugar de prestación de servicios**

El lugar de prestación de servicios será Santo Domingo, teniendo en cuenta movilidad para reuniones y seguimientos a la iniciativa.

**VII.- Calificaciones requeridas**

**Perfil de la persona consultoría**

* Licenciatura en Administración de Empresas, Ingeniería Industrial, ciencias sociales, políticas, económicas, y/o afines.
* Maestría o Postgrado preferiblemente en Dirección de Proyectos, Economía, Administración, o áreas afines.
* 10 años de experiencia profesional relevante, en la formulación de herramientas de planificación institucional. De preferencia experiencia con el sector público y trabajo con organismos internacionales.

**VIII.- Honorarios y Forma de pago de la consultoría:**

Los honorarios por esta consultoría y su forma de pago estarán previstos en el contrato de servicio que habrá de redactarse y firmarse de común acuerdo según los criterios del cuadro de más abajo.

Pagos de acuerdo a:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **N.º de pago** | **% de pago** | **Requisitos de pago** |
| **Primero** | 20% del costo total | Contra Entrega Producto 1. |
| **Segundo** | 10% del costo total | Contra Entrega Producto 2. |
| **Tercero** | 20% del costo total | Contra Entrega Producto 3. |
| **Cuarto** | 10% del costo total | Contra Entrega Producto 4. |
| **Quinto** | 10% del costo total | Contra Entrega Producto 5. |
| **Sexto** | 30% del costo total | Contra Entrega Producto 6. |

**VIII Criterios de Evaluación de Propuestas**

Para la evaluación de las propuestas se utiliza un procedimiento que consta de dos etapas, mediante el cual la evaluación técnica se realiza con anterioridad a la revisión de la propuesta económica. Sólo se considerará la Propuesta Económica de los proponentes que superen el puntaje mínimo del 70% de la calificación total de 70 puntos correspondiente a la evaluación técnica, en la cual se considera tanto el perfil profesional y experiencia del ofertante, como su propuesta técnica.

La propuesta financiera tendrá una ponderación de 30 puntos, otorgándose la máxima puntuación a la más económica y otorgando un puntaje a las demás con base en la siguiente fórmula: (Oferta más económica/Oferta a evaluar) x 30.

Se recomendará la adjudicación del contrato a la propuesta con el mayor puntaje combinado: Calidad Técnica (70) + Oferta Financiera (30).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Resumen del método de evaluación de las Propuestas técnicas** | | **Porcentaje** | **Puntuación máxima** |
| **1.** | **Antecedentes del consultor:** Experiencia general y específica del consultor. | **30%** | **300** |
| **2.** | **Calidad de la metodología propuesta:** metodología, adecuación a las condiciones, plazos del plan de ejecución y **transferencia de conocimientos** | **30%** | **300** |
| **3.** | **Calificaciones y experiencia profesionales del personal clave propuesto:** estructura gerencial y calificación del personal directivo | **40%** | **400** |
| **Total** | | **1.000** | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Evaluación de la Propuesta Técnica**  **CRITERIO nº 1** | 1. **ANTECEDENTES DEL CONSULTOR**   **300 PUNTOS** | |
| **SUBCRIETRIOS** | | **PUNTUACIÓN MÁXIMA** |
| **1.1 Experiencia general** | El oferente deberá demostrar **experiencia previa ofreciendo** asesoramiento en servicios en **dirección de proyectos, y levantamiento de procesos en los últimos cinco (05) años.** | **180 PUNTOS** |
|  |  |
| **1.2 Experiencia específica** | Un **mínimo cinco (05) años de experiencia en trabajos relacionados a Dirección de proyectos** comprobado mediante certificaciones de órdenes de compra/carta o copia del contrato y una descripción del servicio ofrecido por el Oferente. | **120 PUNTOS** |
| **Puntuación Máxima 300** | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Evaluación de la Propuesta Técnica**  **CRITERIO nº 2** | **CALIDAD DE LA METODOLOGÍA PROPUESTA  300 PUNTOS** | |
| **SUBCRIETRIOS** | | **PUNTUACIÓN MÁXIMA** |
| **2.1 Enfoque** | **Enfoque técnico y metodología (De acuerdo con el entendimiento y metodología del trabajo) Actividades propuestas.**  Información general donde se interpreten lo criterios y requerimientos planteados en estos Términos de Referencia. | **50 PUNTOS** |
| **2.2 Plan de trabajo** | **Plan de Trabajo/cronograma:**  Con una breve explicación de las actividades principales y el tiempo de cada una de éstas expresado en semanas de cinco (5) días laborables, el cual no deberá superar el Tiempo de Entrega establecido en los Términos de Referencia del presente proceso. Indicar el tiempo en semanas para la entrega. Especificar la cantidad de días para iniciar el trabajo a partir de la fecha de la firma del contrato.  Programa de trabajo, detallando ruta crítica o mostrando un diagrama de barras y descripciones conexas, y el tiempo de las actividades propuestas. | **100 PUNTOS** |
| **2.3 Alcance de la Propuesta** | **Presentación del Propuesta de acuerdo con lo establecido en los TDR. ¿Es clara? ¿Se adapta a lo requerido?**  Alcance de los servicios ofrecidos, expresados en forma clara y precisa, detallando la metodología propuesta para desarrollar cada una de las actividades, teniendo en cuenta el seguimiento de los criterios planteados por estos TDR. Productos de la consultoría. | **100 PUNTOS** |
| **2.4 Transferencia de conocimiento** | **Transferencia de conocimiento, plan de acompañamiento propuesto. ¿Se adapta al marco de lo requerido en los TDR?** | **50 PUNTOS** |
| **Puntuación Máxima** | | **300** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Evaluación de la Propuesta Técnica**  **CRITERIO nº 3** | 1. **CALIFICACIONES Y EXPERIENCIA PROFESIONAL DEL PERSONAL CONSULTOR**   **400 PUNTOS** | | |
|  | | | |
| **3.1.1 Formación académica** | **Nivel de maestría** en el campo de Dirección de Proyectos, Economía, Administración de Empresas o áreas a fines. | **100** | **100 PUNTOS** |
| Contar con **certificación del Project Management Institute (PMI), ScrumMaster o similar** que demuestre formación en la dirección de proyectos y su gestión. | **100** | **100 PUNTOS** |
| **3.1.2 Experiencia general** | **Experiencia comprobada de al menos cinco (05) años en Dirección de proyectos**, consultorías en estrategia y operaciones, comprobado mediante cinco (5) certificaciones de órdenes de compra y una descripción del monto, alcance y/o servicio ofrecido por el Oferente. | **100** | **200 PUNTOS** |
| 50 puntos por cada año adicional de experiencia en Dirección de proyectos. | **50** |
| 50 puntos por cada año adicional de experiencia en consultorías de estrategia levantamiento de procesos. | **50** |
| **Puntuación Máxima** | | | **400** |

**XI. Presentación de Propuestas**

La propuesta de cada interesado deberá contener lo siguiente:

i) Carta debidamente presentada de la Confirmación de interés y disponibilidad utilizando el modelo proporcionado por el PNUD; (Formato Adjunto)

ii) CV Personal y formulario P11 (Formato Adjunto), indicando toda la experiencia pasada de proyectos similares, así como los datos de contacto (correo electrónico y número de teléfono) del candidato y por lo menos tres (3) referencias profesionales;

iii) Breve descripción de por qué el individuo considera que él / ella es el/la más adecuada para el trabajo, y una propuesta metodológica sobre cómo van a abordar y completar la tarea.

iv) Propuesta técnica que contenga su plan de trabajo tentativo y metodología de trabajo en base a experiencias anteriores. La persona oferente deberá aportar muestras de productos similares ejecutados en contratos similares.

v) Propuesta Financiera que indique el precio fijo total del contrato, todo incluido, sustentado con un desglose de los gastos, según el formato proporcionado. Si el Oferente es empleado por una organización / empresa / institución, y él / ella espera que su empleador cobre un costo de administración en el proceso de liberarlo/la al PNUD bajo un Acuerdo de Préstamo Reembolsable (RLA por sus siglas en inglés), el Oferente deberá indicar en este punto, y asegurarse que todos los gastos se encuentren debidamente incorporados en la propuesta financiera presentada al PNUD.

vi) Copia de documento de identidad

Dichos documentos serán considerados parte integral de la propuesta. Los postulantes deberán enviar la documentación requerida para verificar el cumplimiento de los criterios de selección, **PREFERIBLEMENTE** por vía electrónica al correo de la Unidad de Adquisiciones:[adquisiciones.do@undp.org](mailto:adquisiciones.do@undp.org) , o podrá ser depositada en sobre cerrado, identificando el proyecto que realiza la convocatoria en el plazo anunciado, en cualquiera de las siguientes direcciones:

En copia dura: **Casa de las Naciones Unidas, Av. Anacaona Num.9, Mirador Sur**.

Fax Núm. **809-531-4882**

Nota:

• Este proceso de licitación abierta está dirigido a profesionales, que prestarán sus servicios de manera individual.

• Bajo la modalidad de Contrato Individual del PNUD no se podrá contratar a funcionarios de gobierno, a menos que antes del nombramiento se cumplan las siguientes condiciones: (i) se ha recibido de parte del gobierno una carta de no objeción relativa al Individuo; y (ii) el gobierno en cuestión ha certificado por escrito que el funcionario se encuentra con permiso oficial sin goce de sueldo durante el período de vigencia del Contrato Individual.

• El sector de adquisiciones del PNUD se reserva el derecho de aceptar o rechazar cualquier Propuesta y de anular el proceso licitatorio, así como de rechazar todas las Propuestas en cualquier momento con anterioridad a la adjudicación del contrato sin incurrir por ello en ninguna responsabilidad con relación al Oferente que se viera así afectado y sin tener la obligación de informar al Oferente u Oferentes afectados de los motivos de dicha acción.

**TDR presentados por:**

**Firma:**

**Nombre/Designación: Ricardo A. León / Encargado Planificación y Desarrollo**

**Fecha firma:**

**TDR revisados por: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**OM**

**TDR aprobados por: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**DRR**