



Programa de Reforma de la Gestión de las Finanzas Públicas (PROGEF)

Términos de Referencia de la Consultoría para el “Fortalecimiento del Proceso de Recepción y Trámite de Denuncias Ciudadanas”

1. Antecedentes.

La República Dominicana realiza un esfuerzo continuado de reforma de la gestión de las finanzas públicas que se inició hace cerca de quince años con la revisión exhaustiva del marco legal asociado, y la promulgación de un conjunto importante de leyes que aportaron el sustento institucional al diseño y desarrollo de nuevos instrumentos y los procesos técnicos/operativos, e instalaron criterios de integralidad, eficiencia y transparencia en el sistema de gestión de finanzas públicas. El nuevo ordenamiento jurídico está contenido en disposiciones constitucionales que definen la preparación, presentación, aprobación y vigencia del Presupuesto General del Estado (PGE), la planificación plurianual, el régimen tributario aplicable, el registro contable de las operaciones y el control interno y externo de los fondos públicos, y en leyes desarrollados entre las cuales se destacan la Ley No. 494-06 de Organización de la Secretaría de Estado de Hacienda (hoy Ministerio de Hacienda), la Ley No. 5-07 del Sistema Integrado de Administración Financiera del Estado, la Ley No. 006-07 del Sistema de Administración Financiera del Estado, la Ley No. 423-06 Orgánica de Presupuesto para el Sector Público, la Ley No. 567-05 de Tesorería Nacional, la Ley No. 6-06 de Crédito Público, la Ley No. 126-01 que crea la Dirección General de Contabilidad Gubernamental, la Ley No. 340-06 y 449-06 de Compras y Contrataciones, la Ley No. 10-04 de la Cámara de Cuentas y la Ley No. 10-07 que instituye el Sistema Nacional de Control Interno y de la Contraloría General de la República.

Los cambios introducidos en la Administración Financiera son profundos y se orientan a lograr un sistema de gestión de las finanzas públicas que asegure una ejecución del gasto público de una manera efectiva, eficaz y transparente. En ese sentido, será necesario: abordar una reformulación de los procesos del Sistema Integrado de Administración Financiera del Estado (SIAFE) que promueva reformas en materia de eficiencia y eficacia; consolidar el uso de herramientas y metodologías avanzadas en la gestión de contrataciones públicas; y contribuir al establecimiento de un sistema que procure la salvaguarda de los bienes públicos, fortalezca el control y promueva la rendición de cuentas por resultados.

Para robustecer el proceso de reforma de la Gestión de las Finanzas Públicas (GFP) que se viene ejecutando, se elaboró un Plan de Acciones Estratégicas de Reforma de la

Gestión de las Finanzas Públicas, el cual define como objetivo general fortalecer el sistema de gestión de las finanzas públicas dominicano para garantizar que:

- 1) Los ingresos, los gastos y el financiamiento sean sostenibles en el mediano y largo plazo;
- 2) La asignación de recursos responda a las prioridades de política pública y esté orientada por resultados; y
- 3) La provisión de servicios públicos sea eficiente, efectiva y sujeta a una amplia rendición de cuentas.

El plan contempla seis (6) objetivos específicos, estos son:

- 1) Profundizar la articulación de la planificación y el presupuesto en el mediano plazo;
- 2) Fortalecer la integración de los sistemas de administración financiera del Estado;
- 3) Simplificar y mejorar los servicios institucionales para la ejecución del gasto;
- 4) Reforzar la rendición de cuentas y el control sobre la gestión de los recursos; bienes y servicios públicos;
- 5) Incrementar la disponibilidad de recursos públicos; y
- 6) Mejorar la gobernanza de la gestión de las finanzas públicas.

Para el cuarto objetivo específico se encuentra una serie de acciones entre las cuales está el fortalecimiento de los procesos de control social y participación ciudadana, iniciativa que está a cargo de la Cámara de Cuentas de la República, y de la cual se desprende la necesidad de contratar la **Consultoría para fortalecer el proceso de atención ciudadana y la participación de la sociedad civil**, objeto de los presentes términos de referencia.

2. Objetivos de la consultoría.

2.1 Objetivo general

Fortalecer el proceso de atención ciudadana y la participación de la sociedad civil que permita contar con mejores mecanismos de Control Social.

2.2 Objetivos específicos

- a) Mejorar los mecanismos de atención ciudadana, con el fin de contribuir al fortalecimiento de un Estado transparente y eficiente.
- b) Mejorar las competencias técnicas del personal de la institución, para el óptimo ejercicio de sus funciones.
- c) Fortalecer los espacios de participación ciudadana garantizando la pronta respuesta a los requerimientos, peticiones y solicitudes en el marco del cumplimiento de la Ley.

- d) Contribuir a empoderar a la sociedad civil en los mecanismos de participación ciudadana.
- e) Mejorar los tiempos de respuesta de las denuncias recibidas por parte de la sociedad civil.

3. Actividades principales.

Entre las actividades principales que deberá llevar a cabo el/la consultor/a, se encuentran:

- a) Elaboración del Plan de Trabajo y Cronograma de la Consultoría.
- b) Reuniones con personal de Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional, Departamento de Control Social, Departamento de Declaración Jurada de Patrimonio y la Dirección de Auditoría, para el levantamiento de información.
- c) Reuniones con organizaciones de la sociedad civil para identificar oportunidades de mejora del proceso de recepción y trámite de denuncias ciudadanas.
- d) Análisis del marco legal y normativo relacionado con el proceso de recepción y trámite de denuncias ciudadanas.
- e) Elaboración de un diagnóstico e identificar oportunidades de mejora sobre los diferentes procesos, procedimientos y capacidad organizacional del Departamento de Control Social para la recepción y trámite de las denuncias recibidas por la ciudadanía.
- f) Identificación de mejores prácticas existentes en la región para evaluación de posible replicación en la CCRD, previo análisis con las autoridades de este órgano rector.
- g) Elaboración de manuales, guías y formularios, requeridos.
- h) Capacitación en la documentación e instrumentos propuestos al personal de la institución y a la sociedad civil.

4. Plan de trabajo y cronograma de la consultoría.

Dentro de los diez (10) hábiles de iniciada la consultoría el/la consultor/a deberá presentar el “Plan de Trabajo y Cronograma de la Consultoría” ante la contraparte designada en la CCRD. Al margen de la presentación documental o física del documento mencionado, el/la Consultor/a deberá presentar el mismo ante esta contraparte.

5. Productos o resultados esperados

El/la consultor/a deberá entregar los siguientes productos o resultados esperados:

- a) Plan de Trabajo y Cronograma de la Consultoría.
- b) Informe diagnóstico identificando oportunidades de mejora sobre los diferentes procesos y/o procedimientos que se desarrollan en el Departamento de Control Social para la recepción y trámite de las denuncias recibidas por la ciudadanía.

- c) Manual de procesos y procedimientos sobre recepción y trámite de denuncias ciudadanas elaborado con sus respectivos flujogramas, de acuerdo a las prácticas analizadas y oportunidades de mejora. Incluyendo los formatos y/o formularios necesarios del proceso, que aborde sin ser exclusivo las siguientes fases: Recepción; Análisis y/o validación; Resultados y Comunicación de los resultados al ciudadano.
- d) Guía de validación de las denuncias, con los formatos y/o formularios del proceso elaborados, que además incluyan los derechos y deberes del ciudadano, de acuerdo a las prácticas analizadas.
- e) Video de orientación al ciudadano sobre los puntos c y d.
- f) Capacitación del personal de la CCRD y a la sociedad civil e informe con los resultados y recomendaciones de la misma, sobre el material de acuerdo a los productos descritos en los literales c y d anteriores.
- g) Material didáctico, del docente y del alumno, referido a la capacitación brindada, de acuerdo a los productos descritos en los literales c y d.
- h) Recomendaciones para el mejoramiento del marco legal y normativo.

6. Perfil del consultor/a.

El consultor/a deberá reunir el siguiente perfil:

Formación profesional

- Formación universitaria en carreras del área socio-jurídica, como derecho, ciencias políticas, sociología u otras carreras afines a la consultoría.
- Estudios de postgrado o superior en las áreas antes mencionadas.

Experiencia general

- Más de quince (15) años de experiencia profesional en el ámbito de su competencia, a nivel local e internacional.
- Más de diez (10) años de experiencia en el área de los procesos de participación ciudadana, convergencia iniciativas Estado-Sociedad Civil y/o consultoría privada o pública relacionada al ámbito de la presente consultoría.
- Experiencia demostrable en desarrollo de manuales, evaluación de procesos e instructor de capacitación.

Experiencia específica

- Más de tres (3) trabajos vinculados a Entidades Fiscalizadoras Superiores (EFS) en materia de Control Social.
- Experiencia en apoyo a EFS en la implementación de estrategias de promoción para la participación y vigilancia ciudadana en el ejercicio del Control Social.

Este proceso está dirigido a personas naturales en carácter individual. Cualquier oferta recibida de una persona jurídica o de dos (2) o más personas naturales conjuntamente, será rechazada. De igual forma, serán rechazadas todas aquellas ofertas de consultores que hayan participado en la elaboración de los Términos de Referencia.

Los consultores son responsables de todas las visas y permisos de trabajo necesarios que sean requeridos por las autoridades nacionales antes de comenzar los trabajos.

7. Criterios de evaluación.

Los criterios de evaluación a ser tenidos en cuenta, así como la ponderación de los mismos se presenta en el siguiente cuadro:

| Producto | Puntos |
|--|--|
| Formación profesional | |
| Formación universitaria en carreras del área socio-jurídica, como derecho, ciencias políticas, sociología u otras carreras afines a la consultoría. | Requisito mínimo, si no cumple, no pasa. |
| Estudios de postgrado o superior en las áreas antes mencionadas. | 10 |
| Experiencia general | |
| Más de quince (15) años de experiencia profesional en el ámbito de su competencia, a nivel local e internacional. | 10 |
| Más de diez (10) años de experiencia en el área de los procesos de participación ciudadana, convergencia iniciativas Estado-Sociedad Civil y/o consultoría privada o pública relacionada al ámbito de la presente consultoría. | 20 |
| Experiencia demostrable en desarrollo de manuales, evaluación de procesos e instructor de capacitación. | 10 |
| Experiencia específica | |
| Más de tres (3) trabajos vinculados a Entidades Fiscalizadoras Superiores en materia de control social de diferentes países. | 25 |
| Experiencia en apoyo a EFS en la implementación de estrategias de promoción para la participación y vigilancia ciudadana en el ejercicio del Control Social. | 25 |
| TOTAL | 100 |

Las propuestas deberán contener la documentación necesaria, suficiente y fehaciente para demostrar los criterios que serán verificados bajo la modalidad de “CUMPLE / NO CUMPLE”

En caso de existir un empate, entre algunos de los postulantes, se elegirá a aquel candidato que haya presentado la mejor propuesta para el desarrollo de la consultoría.

8. Plazo del contrato.

El plazo del contrato será de hasta cuatro (4) meses a contar desde la fecha de la firma del mismo, período en el cual el/la consultor/a deberá entregar los productos señalados en el numeral 5.

El contrato podrá prorrogarse por acuerdo entre las partes, sin ello modificar el valor total del mismo.

9. Lugar de trabajo.

El trabajo se desarrollará en la ciudad de Santo Domingo, cuando así se establezca en el “Plan de Trabajo y Cronograma de la Consultoría” señalado en el numeral 4, el cual debe ser aprobado por la contraparte designada en la CCRD.

Las capacitaciones se realizarán en las Oficinas de la Cámara de Cuentas de la República Dominicana (CCRD), en la ciudad de Santo Domingo, República Dominicana. El resto del trabajo podrá ser desarrollado por el/la Consultor/a fuera de la República Dominicana, si fuera necesario. Sin embargo, se requerirá la presencia del consultor durante las reuniones en la etapa del diagnóstico.

10. Forma de pago.

Esquema de pago

El contrato será por un monto global, el cual incluirá los honorarios y todos los costos necesarios para que el/la consultor/a lleve a cabo las actividades necesarias para la entrega oportuna y a satisfacción de los productos resultantes de la consultoría. Los pagos se realizarán de conformidad con el siguiente esquema:

| Productos | % del monto total de la consultoría |
|--|--|
| - Plan de trabajo y Cronograma de la Consultoría (5.a) | 20 |
| - Informe diagnóstico sobre los diferentes procesos y/o procedimientos que se desarrollan en el Departamento de Control Social para la recepción y trámite de las denuncias recibidas por la ciudadanía. (5.b) - Manual de procesos y procedimientos elaborado con sus respectivos flujogramas. (5.c) | 30 |
| - Guía de validación de las denuncias, con los formatos y/o formularios del proceso definidos, que además incluyan los derechos y deberes del ciudadano. (5.d) - Video de orientación al ciudadano sobre la guía y el manual elaborados. (5.e) | 30 |
| - Personal de la CCRD capacitado en el manual y guías elaborados. (5.f) - Material didáctico, del docente y del alumno referido a la capacitación. (5.g) - Recomendaciones para el mejoramiento del marco legal y normativo. (5.h) | 20 |
| TOTAL | 100 |

Moneda de pago.

El monto de contrato será pactado al igual que los pagos en pesos dominicanos (RD\$). El pago podrá realizarse en dólares americanos, luego de realizarse la conversión de pesos dominicanos a dólares americanos, equivalente a la tasa del día que corresponda.

Retención.

Al inicio de la consultoría se retendrá el cuatro por ciento (4%) del monto total de la consultoría, por concepto de garantía de cumplimiento o calidad. El monto total de la retención será entregado al consultor/a junto al pago por la entrega a satisfacción del último producto.

Impuestos.

La Cámara de Cuentas de la República Dominicana (CCRD) cumple con todas las regulaciones impositivas contempladas, según la Ley No. 11-92 que aprueba el Código Tributario, conforme las siguientes regulaciones:

- a) Pagos o acreditaciones de fuente dominicana a personas no residentes o no domiciliadas en el país, retención del veintisiete por ciento (27%) de la renta total recibida. (*artículo 305, Ley No. 11-92*).
- b) Retención del diez por ciento (10%), para consultores de nacionalidad dominicana, sobre los honorarios, comisiones y demás remuneraciones y pagos por la prestación de servicios en general provistos por personas físicas, no ejecutados en relación de dependencia cuya provisión requiere la intervención directa del recurso humano, con carácter de pago a cuenta. (*artículo 309, Ley No. 11-92*).

11. Forma, medio, dirección y plazo para las postulaciones

Las postulaciones deberán realizarse mediante el envío de los siguientes documentos en idioma español:

- a) Carta de presentación de oferta, (ver anexo), la cual deberá incluir una propuesta para el desarrollo de la consultoría y el tiempo de validez de la oferta presentada;
- b) Curriculum Vitae (CV) u Hoja de vida actualizado y las evidencias que demuestren los requisitos del perfil requerido, de acuerdo a lo expuesto en el numeral 6,
- c) Documento identificación del consultor postulante: cédula (nacionalidad dominicana), o pasaporte (extranjeros);
- d) Referencias, datos de contacto (correo electrónico y número de teléfono) del candidato y por lo menos tres (3) referencias profesionales, y
- e) Desglose de costos, (ver anexo).

Las postulaciones deberán realizarse mediante el envío de la documentación en formato PDF, con los soportes de validación de la experiencia, de acuerdo a lo expuesto en el numeral 7, al correo Consultoria@camaradecuentas.gob.do , las cuales serán recibidas hasta las doce del mediodía (12:00 pm) , hora de la República Dominicana, del día diez (10) de diciembre del año 2020, y sus consultas aclaratorias al correo Proyecto@camaradecuentas.gob.do , hasta el día (08) ocho de diciembre del 2020, hasta las doce del mediodía (12:00 pm) hora Rep. Dominicana.

Las propuestas presentadas y los montos deberán tener una validez mínima de hasta seis (6) meses a partir de la entrega de las mismas, y/o la firma del contrato.

La Cámara de Cuentas se reserva el derecho de aceptar o rechazar cualquier propuesta y de anular el proceso, 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.