



## **TÉRMINOS DE REFERENCIA - PROYECTO FORTALECIMIENTO DE LA GESTION MUNICIPAL. CASO: MUNICIPIO DE LUJAN – PROVINCIA DE BUENOS AIRES**

**ESTRATEGIA DEL PROYECTO:** Uno de los objetivos perseguidos por los distintos niveles de gobierno en democracia es potenciar la transparencia y receptividad del estado hacia los ciudadanos, optimizando el uso de los recursos humanos y materiales que ellos financian a través del cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

Por otra parte, desde el lugar de las organizaciones del Estado, se presenta el desafío de replantear los principales procesos de gestión a fin de que los mismos no se constituyan en obstáculos, mejorar los sistemas de información y captura de datos para la toma de decisiones y otras herramientas que hacen a la mejora del control y la evaluación de las políticas y programas que se implementan, entendiendo que todos estos confluyen en una mejor atención y seguimiento de las demandas de los ciudadanos.

El Decreto 229/2000 creó el Programa “Carta Compromiso Ciudadano”, como herramienta de gestión eficaz para permitir un efectivo control social a través del suministro de información clara, precisa y comprensible para todos los ciudadanos, sobre la atención que deben recibir y exigir en particular de cada servicio brindado por la Administración Pública Nacional. A partir de allí, los esfuerzos nacionales han sido dirigidos en este sentido no solo a sus organizaciones y los servicios de ellas dependientes, si no a los gobiernos provinciales y municipales, a fin de que estos trabajen en sus gobiernos en el mismo sentido.

**OBJETIVO:** El objetivo general del Programa es ampliar y fortalecer las capacidades técnicas y operativas de la gestión municipal en cuanto a la asistencia y respuesta a los contribuyentes, identificando y respondiendo eficientemente las demandas.

### **OBJETIVOS ESPECIFICOS:**

- a) Asegurar la calidad de servicio de las organizaciones del estado municipal en su relación con la ciudadanía o población beneficiaria.
- b) Afianzar el ambiente de control institucional y de transparencia de la gestión como modo de acercamiento del ciudadano al gobierno local.
- c) Garantizar eficiencia y eficacia en las acciones de gestión.
- d) Adecuar los sistemas de descentralización e información de la gestión municipal.

**ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN:** La estrategia de intervención para dar cumplimiento a los componentes y actividades del programa es la de construcción participativa. Partiendo de conocimientos nuevos y/o de experiencias ya desarrolladas, se tratará de reinventar la



gestión municipal a partir de la implementación de un eje-motivación general: el compromiso con lo público – la respuesta con el ciudadano.

Asimismo, se respetarán las necesidades y capacidades de las organizaciones y áreas que componen el gobierno municipal, evitando imponer formas de actuación para las cuales no se sientan predispuestos o en condiciones de asumir los recursos humanos que componen las mismas.

Debido a este abordaje, las actividades se han planteado con algún nivel de generalidad, entendiendo que se especificaran a partir de la realidad de cada área, que se definirán de manera consensuada entre los actores intervinientes así como entre el municipio y la parte financiera, implementando de manera coordinada entre los distintos actores que intervengan en la ejecución.

**POBLACIÓN BENEFICIADA:** Beneficiarios directos los contribuyentes del municipio y beneficiados indirectos: Población en general.

**CRONOGRAMA:** El Tiempo para el completamiento del proyecto se estimará a partir de una fecha cierta de inicio de las actividades. Se estima que es una actividad intensiva (12 meses)

**PRESUPUESTO:** Se trata de una asistencia no reintegrable en el marco de los convenios celebrados entre la JGM y los gobiernos municipales con el objetivo de introducir herramientas de modernización de la gestión estatal.

La suma no reintegrable se destinará íntegramente para implementar los principios conceptuales y operativas de Carta Compromiso Ciudadano en el municipio de Luján, el fortalecimiento del archivo de gobierno para la mejora de los trámites y disposiciones en cuestión, y la implementación de mecanismos rápidos de atención y reclamo ciudadano así como de herramientas tecnológicas adecuadas para el control y evaluación de gestión (tableros de control y sistemas georeferenciales).

**RESULTADOS ESPERADOS:**

- a) Carta Compromiso Ciudadano y difusión de políticas públicas hechas
- b) Centros Cívicos, delegaciones y casa municipales fortalecidos
- c) Capacidades operativas del Archivo General Municipal establecidas
- d) Ventanilla Única - Ventanilla Verde y 0800 LUJAN abiertas y operativas
- e) Mapa georeferencial para el desarrollo local reformulado y con actualización activa