



# TERMINOS DE REFERENCIA DEL PROYECTO

## Asesoramiento Organizacional Defensoría Ciudad de Santiago del Estero

Fundación T.E.A., desde el INCASIS Instituto de la Calidad Sistémica y Sustentable y en el marco del Convenio de Colaboración con la Defensoría del Pueblo de Santiago Capital en adelante (DEF), Provincia de Santiago del Estero, ofrece asesoramiento y capacitación para movilizar y fortalecer la buena gobernanza institucional, promoviendo el diálogo y la creación de confianza en los procesos de gestión, planificación e intervención territorial que requieren las sociedades urbanas actuales.

Los talleres que se ofrecen son actividades iniciales y preparatorias, diseñadas en el marco de la idea de “confiabilidad” que los gobiernos locales y las dependencias que trabajan por el bien común de la sociedad deben inspirar y mantener en sus vecinos. Desde el año 2000 los especialistas en calidad de México elaboraron una herramienta para la acción. Es aplicada con éxito en varios pueblos y ciudades mostrando la viabilidad y sostenibilidad de la ISO 18091:2019. El proyecto propone la mejora de la gestión de la DEF y a través de ella la mejora en la calidad de vida de la sociedad de la Ciudad de Santiago del Estero en un ambiente sano.

La fecha de inicio de los talleres depende de la fecha de entrega de los insumos documentales requeridos, que proporcionará la DE, en el desarrollo inicial de la Actividad

Se generarán productos entregables producidos por T.E.A. exclusivamente para la DEF.

**ACTIVIDAD: Curso de capacitación y asesoramiento** Aplicación de la ISO 18091:2019,

1. **Campo de aplicación** : la ciudad de Santiago del Estero
2. **Participantes**: máximo 25 personas clave (excluye los asistentes eventuales considerados oyentes)
  - a. **Destinatarios funcionarios** en la gestión y planificación de la DEF.
  - b. **Beneficiados directos** todos los miembros de la DEF
  - c. **Beneficiados indirectos** todo los habitantes de la Ciudad de Santiago del Estero
3. **Metodología**
  - a. **Modalidad** Reuniones de gabinete y Talleres presenciales organizados en 4 Jornadas consecutivas de 8 horas cada una. Total 32 hs.
  - b. **Espacio** de realización los que asigne la DEF para cada Jornada.
  - c. **Logística**: Convocatoria, recepción y difusión a cargo de la DEF.
  - d. **Documentación** necesaria para el diseño de las reuniones de gabinete y talleres. Se le solicitará al:
    - i. Defenso del Pueblo: Estructura funcional y el Presupuesto
    - ii. Intendente: Estructura funcional hasta nivel de Director General o equivalente, Comisiones de trabajo existentes en la labor parlamentaria del Concejo Deliberante y el Presupuesto
    - iii. Poder ejecutivo provincial: Estructura funcional y el Presupuesto
4. **Requerimientos**
  - a. **Recursos Humanos**



- i. **Profesionales a cargo:** Lic. Julio Alberto Acosta y Lic. Marcelo Alejandro Seijas. Se adjuntan CV
      - ii. **Personal de apoyo y organización.**
    - b. **Recursos Técnicos**
      - i. **Equipamiento:** Papelógrafo, proyector y pantalla, disponibilidad de impresora y fotocopidora.
      - ii. **Insumos:** Papel tamaño afiche de colores claros 20 hojas, marcadores gruesos: 2 negros, 5 verdes y 5 rojos, 1 cinta adhesiva, 1 resma de hojas A4.
5. **Comunicación:** Equipo a disposición de los medios de comunicación según lo acordado en la primer jornada.
6. **Desarrollo por Jornada:**
  - a. **1** – Reunion/es de gabinete inicial/es en conjunto o por separado con las máximas autoridades de la DEF, del Poder Ejecutivo de la Ciudad Capital y los respectivos responsables presupuestarios.
    - i. El **propósito** es encuadrar el alcance de las acciones de las jornadas 2 y 3 de la Actividad y su difusión.
  - b. **2** - Taller inicial para la Unificación de la Visión de la DEF. Participan todos los integrantes de la DEF
    - i. **Contenidos:** Elementos necesarios para implementar un Sistema de Gestión de la Calidad en la organización, Implementación de un Sistema de Gestión en Comunicación, Unificación de la Comunicación, Unificación de la visión y Encuadre. Intervención: Power Point
  - c. **3** – Taller de cierre: Diagnóstico inicial ISO 18091 y ODS – Agenda 2030. Participantes: Integrantes del gabinete de la DEF y los oyentes eventuales e invitados por la DEF
    - i. **Contenidos:** Presentación e implementación de la ISO 18091: 2019. Los cuatro cuadrantes de la norma: desarrollo institucional para un buen gobierno, desarrollo económico sostenible, desarrollo social inclusivo y cuidado ambiental sostenible. Permiten a los niveles estratégico y técnicos de la institución, obtener un diagnóstico sencillo y preciso a través del sistema de semáforo y orientarse con facilidad a los Objetivos de Desarrollo Sostenible y sus metas. Intervención: Power Point
  - d. **4** – Reunión de gabinete de cierre con las Autoridad de la DEF y las personas convocadas por la DEF.
    - i. El **propósito** es hacer la primera Devolución de los resultados de los dos Talleres (inicial y cierre) y tomar el compromiso de entregar los dos Productos finales a los 15 días de finaliza la Actividad, que incluye una proyección de las posibles acciones a seguir.
7. **Productos entregables:**
  - a. Diagnóstico organizacional inicial de la DEF.
  - b. Instrumento inicial de detalle de las mayores expectativas, necesidades y cumplimiento de estas por parte de la ciudadanía.
8. **Resultados esperados:**
  - a. Reuniones de gabinete realizadas



- b. Talleres realizados
- c. Autoridades asesoradas
- d. Diagnóstico preliminar y final entregado en tiempo y forma
- e. ISO 18091:2019 difundida
- f. 25 funcionarios capacitados



## OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

