

## **TERMINOS DE REFERENCIA**

### **CONSULTOR TECNICO PARA LA MEJORA DE LA IMAGEN EN EL AEROPUERTO DE CARRASCO**

#### **1. ANTECEDENTES**

El 26 de octubre de 2007 el Gobierno de la República Oriental del Uruguay y el Banco Interamericano de Desarrollo suscribieron el Contrato de Préstamo No. 1894 OC-UR con el objetivo de cooperar en la ejecución del Programa de la Modernización de la Aduana en Uruguay.

#### **2. OBJETIVO DEL PROGRAMA**

El objetivo general del Programa es apoyar la Modernización de la Aduana del Uruguay a fin de mejorar la eficiencia y calidad de sus funciones primordiales como ente fiscalizador y facilitador en la dinámica del comercio internacional.

Los objetivos específicos son: (i) lograr un cambio institucional dentro de la Dirección Nacional de Aduanas (DNA) que incorpore funciones de facilitación y promoción del comercio; (ii) dotar a la DNA de las herramientas tecnológicas y de infraestructura necesarias para que cumpla las nuevas funciones asignadas como ente facilitador del comercio; y (iii) identificar y diseñar los distintos tipos de normas que la Aduana requiere en su nuevo rol.

#### **3. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA**

En función de los objetivos propuestos, el Programa financiará los siguientes tres componentes: Componente 1 - Fortalecimiento de los procesos de control mediante el análisis inteligente del riesgo, Componente 2 – Apoyo al objetivo de la eficiencia en las transacciones comerciales 3 – Fortalecimiento Institucional de la DNA.

- La consultoría se enmarca dentro del componente 3 del Programa dentro del Producto 5 Estrategia de comunicación diseñada e implementada, Hito 3. Plan de mejora de la imagen corporativa con base en la transparencia y seriedad que se pretenden transmitir sobre el funcionamiento de la Aduana y sus operaciones del POA 2012.

#### **4. EJECUCION DEL PROGRAMA**

El Organismo Ejecutor, el Ministerio de Economía y Finanzas a través de la DNA ejecuta el Programa desde una Unidad de Gestión de Programa (UGP), la que está a cargo del Director Nacional de la DNA.

## **5. ANTECEDENTES DE LA CONSULTORÍA**

En el marco de este programa se ha identificado como una línea de acción la optimización de los procesos centrales y de soporte, con el objetivo de hacerlos más eficientes, minimizar los tiempos y facilitar la disponibilidad de información e indicadores.

En este sentido, se identifica la necesidad de reformular la imagen institucional a través de uno de los principales roles: atención en Salón de Pasajeros. Allí es donde la gestión profesional debe implantarse y reconfigurar la modalidad de relacionamiento con las personas que ingresan a nuestro país.

## **6. OBJETIVOS DE LA CONSULTORÍA**

El objetivo de la consultoría es apoyar en la implementación del cambio de imagen institucional, participando en la gestión integral en el salón de pasajeros del Aeropuerto de Carrasco.

## **7. ACTIVIDADES DE LA CONSULTORIA**

Dentro de las principales tareas a desarrollar por el Consultor, se destacan:

- Orientar a los usuarios del salón de pasajeros en los procedimientos que allí se realizan, tales como el ingreso de la mercadería, regularización de situaciones, custodia de documento y equipaje, registro de teléfonos móviles, gestión del Tax Free, entre otros.
- Comunicar, facilitar la realización de trámites ante la DNA.
- Proponer mejoras en la atención de los pasajeros y usuarios del Aeropuerto.
- Consolidar la imagen pública de la DNA surgida del resultado de la coherente y completa gestión de cada una de las actividades realizadas
- Apoyar el trabajo de otros proyectos que se están realizando en el marco del Programa, principalmente en las áreas de comunicación, mejora de procedimientos en el Aeropuerto de Carrasco.
- Participar en reuniones de planificación y evaluación de las actividades realizadas, a los efectos de establecer líneas de acción conjuntas y coordinadas con el equipo técnico.
- Participar en los eventos y reuniones que se consideren por la Coordinación

## **8. PRODUCTOS DE LA CONSULTORIA**

**Producto** - Informe Final del trabajo realizado una dentro de los últimos 15 días de finalizado el contrato.

## **9. PLAZO DE LA CONTRATACION, LUGAR DE TRABAJO Y DEDICACION**

La labor del Consultor se extenderá por el plazo desde la firma hasta el 26 de octubre de 2013 con una dedicación horaria semanal de 40 horas semanales.

## **10. CARACTERISTICA DE LA CONTRATACION**

La contratación se hará de acuerdo con lo previsto en el marco del Contrato de Préstamo 1894/OC-UR

- Procedimiento de contratación: Competitivo según las políticas del BID
- Monto del contrato: \$26.472 más IVA a valores de enero de 2012. El contrato que se ajustara en la misma oportunidad y porcentaje que decreta el poder ejecutivo para los funcionarios de la administración central.
- Forma de Pago: mensual

## **11. PERFIL DEL CONSULTOR**

- Título técnico orientado al Turismo o a la Atención a Clientes (UTU turismo y/o atención al público)
- Formación en idiomas (preferentemente inglés, portugués y francés).
- Manejo de herramientas informáticas a nivel de usuario
- Se valorará la experiencia no menor a un año en algunas de las siguientes actividades:

Relacionamiento con público  
Atención a clientes  
Actividades de seguimiento y orientación de procedimientos

## **12. CRITERIOS DE SELECCIÓN**

Se invitará a participar en el proceso de selección a por lo menos tres (3) candidatos, que a criterios del Programa sean los mejores calificados para realizar el trabajo. La capacidad de los consultores, se juzgará sobre la base de sus antecedentes académicos y su experiencia en las áreas solicitadas.

## **13. SUPERVISION**

El Consultor será evaluado por el Coordinador del Programa de Modernización de Aduanas y/o quien el designe.

#### **14. PARTICIPACION DEL BID**

Queda formalmente establecido que el BID no es parte del presente contrato y que, por lo tanto no asumirá responsabilidad alguna respecto al mismo.

Las partes son concientes de que, independientemente de los mecanismos nacionales que se accionen en el caso de actos de corrupción, el Banco por adoptará medidas en caso de hechos o denuncias relacionadas a tales actos, de acuerdo a sus procedimientos administrativos.

#### **15. CONFIDENCIALIDAD**

El consultor mantendrá absoluta reserva respecto de toda la documentación e información a la cual tenga acceso como consecuencia de sus tareas, así como también respecto de la difusión de los resultados de su trabajo

#### **16. ELEGIBILIDAD Y CONFLICTO DE INTERESES**

1. Ser de nacionalidad de un país miembro del BID;
2. Si es funcionario público:
  - i. Deberá renunciar a su función Pública según se establece en la Ley de Rendición de Cuentas 2010 (ley 18.834) artículo 10
3. No tener relación de trabajo o de familia con miembro alguno del personal del contratante (o de la Unidad Ejecutora) que estén directa o indirectamente involucrados con cualquier parte de:
  - i. La preparación de estos TdR;
  - ii. El proceso de selección; y/o
  - iii. Con la supervisión de los trabajos.
4. Que si ha sido miembro del personal del Banco dentro de los dos últimos años no participó directa y principalmente en la operación a la que se encuentra vinculada la contratación de estos servicios de consultoría.
5. No tener otro contrato a tiempo completo en proyecto alguno financiado con recursos del BID/FOMIN.
6. En caso de ser pariente (hasta tercer grado de consanguinidad o adopción y/o hasta el segundo grado por matrimonio, o convivencia) de algún funcionario del Banco, el consultor lo pondrá en conocimiento del Contratante y éste deberá consultar al Banco previa la formalización de la contratación.