

TÉRMINOS DE REFERENCIA

Cargo:	Especialista de Apoyo a la Gestión del Proyecto - Recaudación Impositiva
Proyecto:	Adquisición de medicamentos e insumos médicos y el fortalecimiento de las capacidades del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS) - AMEDIGSS
Lugar de Destino:	Ciudad de Guatemala, Guatemala
Contrato/Nivel Propuesto:	Retainer, IICA-2
Duración:	06 meses
Supervisor:	Líder de Componente Fortalecimiento Institucional

1. Antecedentes generales de UNOPS

La Oficina de las Naciones Unidas de Servicios para Proyectos (UNOPS) es un órgano de las Naciones Unidas responsable de las infraestructuras, las adquisiciones y la gestión de proyectos (Resolución 65/176 de 2010 de la Asamblea General). Nuestra misión es ayudar a las personas a mejorar sus condiciones de vida y a los países a lograr la paz y un desarrollo sostenible. Las tres áreas prioritarias de UNOPS corresponden a:

- **Infraestructura sostenible:** UNOPS diseña, construye, repara y mantiene infraestructuras en algunos de los entornos más desafiantes del mundo, así como en países de renta media. Sus actividades se centran en el desarrollo de infraestructura de transporte, educación y salud, entre otras áreas.
- **Adquisiciones públicas:** UNOPS es un recurso central de adquisiciones del sistema de las Naciones Unidas y sus asociados. Enfatiza en una entrega de bienes y servicios eficiente, transparente y sostenible en función de los costos.
- **Gestión de proyectos:** UNOPS gestiona al año más de mil proyectos humanitarios, de desarrollo y de consolidación de la paz para distintos asociados, garantizando calidad, eficacia y resultados que cumplan con los más altos estándares.

El trabajo de UNOPS busca la sostenibilidad medioambiental, social y económica, la cual contribuye a los progresos de equidad y bien común de los países en los que opera, promoviendo así el mejoramiento de las condiciones de vida de las personas más necesitadas. UNOPS tiene presencia en 23 países de América Latina y el Caribe. Los servicios, productos y asistencia técnica cumplen con los principios de la administración pública de transparencia, equidad, integridad, libre competencia, imparcialidad, moralidad, eficacia, eficiencia y respeto de las instituciones nacionales.

2. Antecedentes generales del proyecto/asignación

Desde 1997, UNOPS inició sus operaciones en Guatemala a fin de apoyar los esfuerzos previos a la firma de la paz y posteriormente siguiendo esa iniciativa, brindó soporte a la Comisión para el Esclarecimiento Histórico. Asimismo, ha tenido participación en dinamizar la economía local, mediante la realización de proyectos productivos; y en el año 2000, se enfocó en suministrar asistencia al Gobierno de Guatemala, ofreciendo servicios de asesoramiento, implementación de proyectos y servicios transaccionales. En los últimos 22 años, ha contribuido en las siguientes áreas: cultura, deporte, recreación, justicia, gobernanza, salud, educación, recaudación fiscal, descentralización de servicios, medio ambiente, agua y saneamiento, fortalecimiento institucional e infraestructura.

En Guatemala, desde junio de 2016, UNOPS desarrolla el Proyecto de Adquisición de Medicamentos, Insumos Médicos y de Servicios de Tratamientos Sustitutivos de la Función Renal y del Fortalecimiento de las Capacidades del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS). La Junta Directiva del IGSS solicitó la

asistencia técnica de UNOPS con el objeto de mejorar la calidad y la transparencia de los procesos de adquisición, con el propósito de mejorar los niveles de atención y sus procesos de gestión, hasta alcanzar estándares de clase mundial, contribuyendo a entregas más adherentes a las necesidades de sus derechohabientes.

3. Funciones y Resultados Esperados

Como parte del proceso de cambio iniciado por el IGSS con el apoyo de AMEDIGSS/UNOPS, apuntando a la excelencia gerencial y operativa así como aporte al fortalecimiento del IGSS, la/el especialista en recaudación impositiva trabajará bajo la supervisión del Líder del Componente de Fortalecimiento Institucional y en estrecha colaboración con el equipo del proyecto, para brindar al IGSS un diagnóstico y propuesta de mejoras de los procesos y estructura organizativa relativos al registro de patronos, afiliados, derechohabientes y otros actores involucrados, como estrategia para generar mejoras a la recaudación, incluyendo los mecanismos de cobro administrativo y judicial, así como definir los impactos en la normatividad, en los procesos, en la estructura organizacional y en la tecnología requerida, de acuerdo con los alcances del proyecto.

Las responsabilidades específicas del/la especialista son las siguientes:

- Analizar los componentes legales, funcionales y administrativos de los sistemas de registro y de recaudación incluido el cobro administrativo y judicial, actualmente ejecutados por el asociado, generando un plan sugerido de acciones de corto plazo e impacto recaudatorio positivo.
- Proponer y consensuar con las autoridades del asociado las acciones de rediseño y/o mejoramiento de los procesos de recaudación del Instituto.
- Definir y presentar los impactos legales, normativos, organizacionales y de uso de herramientas tecnológicas, que se deriven de las propuestas presentadas, así como la hoja de ruta que permita su implementación.
- Diagnosticar la situación de los procesos de Recaudación actualmente implementados por el asociado.
- Elaborar un plan sugerido de acciones de corto plazo e impacto recaudatorio positivo.
- Proponer el rediseño y mejoramiento de los Procesos de Recaudación del asociado dirigidos a abordar la problemática identificada.
- Elaborar informe sobre los impactos legales, normativos, organizacionales y tecnológicos, que se deriven de las propuestas presentadas
- Presentar una Hoja de Ruta que permita la implementación de los Procesos Mejorados.

4. Monitoreo y evaluación de funciones.

La/el profesional deberá elaborar un Plan de Trabajo al iniciar sus actividades, sobre el cual el/la supervisor/a dará seguimiento y monitoreo permanente a sus avances. De igual forma, el/la consultor/a rendirá cuentas y coordinará actividades con los responsables que se le designen al inicio del trabajo.

5. Calificaciones y experiencia requeridas para la consultoría.

a) Educación:

- o Título a nivel de Licenciatura en las carreras de Ingeniería Industrial, Administración de Empresas o disciplinas relacionadas.
- o Título superior (maestría o doctorado) será considerado y podrá reemplazar años de experiencia.
- o Deseable certificación en herramientas de análisis situacional y rediseño de procesos.

b) Experiencia laboral:

- o Mínimo de 5 a 7 años de experiencia profesional en materia de administración tributaria o implementando procesos de registro tributario.
- o Requerida experiencia en sistemas de recaudación impositiva.

Otras condiciones:

- Será valorado poseer amplio dominio de herramientas y metodologías de reingeniería y optimización de procesos organizacionales.
- Será valorado contar con experiencia en proyectos tributarios en países latinoamericanos.

c) Idioma:

- Dominio del idioma español
- Deseable conocimiento intermedio del idioma inglés.

5. Competencias

Demuestra comprender el impacto que tiene su función en todos los asociados y siempre pone al beneficiario en primer lugar. Desarrolla y mantiene relaciones externas sólidas y es un asociado competente para otros (si entra en sus funciones).



Evalúa los datos y los procedimientos que se deben seguir para lograr decisiones lógicas y pragmáticas. Adopta un enfoque imparcial y racional con riesgos calculados. Aplica la innovación y la creatividad al proceso de resolución de problemas.



Establece de forma eficaz una línea de acción propia y/o para otros con el objetivo de alcanzar una meta. Las acciones desembocan en la correcta consecución de la tarea con especial atención a la calidad en todas las áreas. Identifica las oportunidades y toma la iniciativa para actuar. Comprende que el uso responsable de los recursos maximiza el impacto que podemos tener en nuestros beneficiarios.



Trata a todos los individuos con respeto, responde con tacto a las diferencias y anima a los demás a hacer lo mismo. Defiende las normas éticas y de la organización. Mantiene altos estándares de confianza. Es un modelo para la diversidad y la inclusión.



Está abierto al cambio y es flexible en un entorno con un elevado ritmo de trabajo. Adapta su perspectiva a las circunstancias o los requisitos cambiantes. Reflexiona sobre las experiencias pasadas y modifica su propio comportamiento. El desempeño es constante, incluso bajo presión. Siempre persigue mejoras continuas.



Expresa ideas o hechos de forma clara, concisa y abierta. La comunicación indica una consideración por los sentimientos y las necesidades de los demás. Escucha de forma activa y comparte de manera proactiva el conocimiento. Gestiona los conflictos de manera eficaz mediante la superación de las diferencias de opinión y la búsqueda de un denominador común.



Actúa como modelo positivo que contribuye al espíritu de equipo. Colabora y apoya el desarrollo de otros. Solo para administradores de personal: mediante el uso de estilos de liderazgo apropiados, actúa como modelo de liderazgo positivo, motiva, dirige e inspira a los demás para que tengan éxito.

Autoridad del Proyecto (Nombre/Cargo):	Hiring Manager (Nombre/Cargo):
Alessandra Menezes / Gerente del Proyecto / Proyecto AMEDIGSS	Cesar Diaz / Coordinador del Componente de Fortalecimiento Institucional / Proyecto AMEDIGSS
GLA: 11832-001-09-001 - Personnel	
Firma _____ Fecha: _____	Firma _____ Fecha: _____