

TÉRMINOS DE REFERENCIA

MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL – MIDES

Sistema Nacional Integrado de Cuidados - SNIC - Secretaria Nacional de Cuidados

Proyecto BID-UR-L1110 - “Programa de Apoyo al Sistema Nacional Integrado de Cuidados”

Línea de Acción 1.1.1 – Portal de Cuidados

OPERADOR/A DEL PORTAL DE CUIDADOS DEL ÁREA DE SERVICIOS DE CUIDADOS

(1 cargo)

1. ANTECEDENTES

La República Oriental del Uruguay está poniendo en funcionamiento un Sistema Nacional Integrado de Cuidados (SNIC) que se constituirá en uno de los pilares fundamentales de la nueva matriz de protección social. De esta forma, el Estado asume la responsabilidad de incidir en la función social del cuidado y en garantizarlo en tanto derecho social, bajo un modelo solidario y corresponsable entre las familias, el Estado, la comunidad y el mercado, así como entre hombres y mujeres.

La política de cuidados, en tanto política social guiada por los principios de solidaridad, promoción de la autonomía, universalidad y corresponsabilidad, requiere de un modelo interinstitucional en el que el Estado debe ser el principal responsable, que permita la confluencia e integración de los servicios públicos existentes y a crear y que dé lugar a la participación de actores de la sociedad civil y el sector privado.

En el SNIC, creado por Ley No. 19.353 se articulan servicios existentes y se ponen en marcha un conjunto de nuevos servicios y prestaciones para que las personas puedan recibir cuidados y mantener la mayor autonomía posible. De manera general se pretende modificar las pautas actuales de la división sexual del trabajo y valorar adecuadamente el trabajo no remunerado involucrado en las tareas de cuidado.

En este contexto y en la órbita del Ministerio de Desarrollo Social (MIDES), la Secretaría Nacional de Cuidados tiene la competencia de la coordinación y articulación interinstitucional del Sistema. Bajo el Área de Servicios de Cuidados funciona el Portal de Cuidados, plataforma de interacción del Sistema con todas las personas usuarias, trabajadoras y servicios públicos y privados de cuidados, con el objetivo de unificar y simplificar las vías de acceso, información y exigibilidad de derechos del SNIC.

Con el objetivo de contribuir a mejorar el acceso y la calidad del cuidado de las personas en situación de dependencia en el marco del SNIC, el “Programa de Apoyo al Sistema Nacional Integrado de Cuidados” – Préstamo BID 3706 OC-UR– financia con fondos BID y la correspondiente contrapartida del Gobierno Nacional, actividades de apoyo a la consolidación y funcionamiento del SNIC, entre ellas la operación del equipo técnico de la SNC.

Para ello, la Secretaría Nacional de Cuidados necesita contar con un equipo que gestione el Portal de Cuidados, integrado por operadores/as y supervisores/as, para dar curso a las consultas y demandas que en forma presencial o a distancia (vía telefónica y/o web) se presenten, actividad prevista en la Línea de Acción 1.1.1 Portal de Cuidados del Componente 1 Apoyo al SNIC del Proyecto BID-UR-L1110.

2. OBJETIVO

Recepcionar y gestionar consultas y demandas al SNIC sobre Cuidados, en forma telefónica, web y/o presencial, asegurando el cumplimiento de los objetivos del servicio de acuerdo a lo planificado por el Área de Servicios de Cuidados.

3. **ACTIVIDADES PRINCIPALES**

Las actividades previstas para alcanzar el objetivo mencionado, sin perjuicio de aquellas que de acuerdo al avance del trabajo resulten necesarias para su logro, son las siguientes:

- Integrar el equipo del Área de Servicios de Cuidados - Unidad Portal de Cuidados de la Secretaría Nacional de Cuidados participando de las instancias de coordinación, planificación, evaluación que se instrumenten en este marco, tanto en Montevideo como en el Interior.
- Integrar el equipo de atención telefónica del Portal de Cuidados (08001811).
- Recepcionar consultas, demandas, quejas y reclamos en forma telefónica.
- Brindar información y asesoramiento en forma telefónica sobre el SNIC, asegurando que la misma sea adecuada y oportuna para la ciudadanía con respecto a sus derechos relativos a cuidados.
- Registrar consultas y postulaciones de potenciales usuarios/as para los distintos programas del SNIC.
- Brindar orientación a personas que cuidan y a Asistentes Personales con respecto a consultas y dudas vinculadas a sus tareas, a través de la atención telefónica.
- Realizar las derivaciones correspondientes utilizando los protocolos existentes.
- Brindar información de trámites no concluidos y sus motivos.
- Colaborar con la sistematización de los aprendizajes más significativos.
- Realizar sugerencias que contribuyan a la mejor ejecución del servicio.
- Realizar los reportes correspondientes y favorecer la articulación con otras acciones que puedan contribuir a un mejor funcionamiento de la Unidad.

4. **PERFIL**

- Nivel académico: profesional universitario/a del área social (psicología, trabajo social, sociología). Se valorarán cursos, seminarios, talleres de posgrado en la temática relacional al rol.
- Experiencia profesional: experiencia en proyectos sociales. Se valorará especialmente la experiencia de trabajo en atención y orientación presencial y/o a distancia, call center o similar.
- Habilidades: trabajo en equipo, análisis y elaboración creativa de soluciones para situaciones complejas, dominio de herramientas informáticas a nivel de usuario/a.

5. **CARACTERÍSTICAS DE LA CONSULTORÍA**

- Modalidad: la vinculación contractual con el MIDES - Secretaría Nacional de Cuidados, se realizará mediante contratos de servicios con empresas unipersonales.
- Duración: desde la firma del contrato al 31 de diciembre de 2018 con una carga horaria de 30 horas semanales.
- Dependencia institucional/Supervisión: Responsable de la Unidad Portal de Cuidados.
- Forma de pago: el monto mensual de la consultoría será (a valores 2017) de \$ 46.597 (pesos uruguayos cuarenta y seis mil quinientos noventa y siete) más IVA, el que se ajustará de acuerdo a lo establecido por el Poder Ejecutivo para los funcionarios del Ministerio de Desarrollo Social.

6. ELEGIBILIDAD Y CONFLICTO DE INTERESES

La persona seleccionada deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- **Nacionalidad:** ser de nacionalidad de un país miembro del BID.
- **No ser funcionario/a público/a**, con excepción de docentes y personal médico quienes podrán ser contratados siempre que no superen en conjunto las 60 horas semanales, ni haya superposición en los horarios (artículo 10 literal A Ley N° 18.834 de 4 de noviembre de 2011).

En caso de no ser funcionario público y poseer un vínculo con el Estado, podrá celebrar contratos de arrendamiento de servicios o de obra, financiados con organismos internacionales, siempre que no superen en conjunto las 60 horas semanales, ni haya superposición en los horarios. La persona contratada no podrá trabajar en el mismo Inciso del proyecto y su contratación no podrá generar conflicto de intereses (artículo 10 literal B Ley N° 18.834 de 4 de noviembre de 2011).

- **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: la preparación de los Términos de Referencia; el proceso de selección; y/o con la supervisión de los trabajos.

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 pondrá en conocimiento del Contratante y éste deberá consultar al Banco previa formalización de la contratación.

- **Diversidad:** bajo el compromiso con la diversidad e inclusión y la igualdad de oportunidades para todas las personas que postulen, se promueve la diversidad sobre la base de género, edad, educación, origen nacional, origen étnico, raza, discapacidad, orientación sexual, religión, y estatus de VIH/SIDA. Alentamos a aplicar a mujeres, afrodescendientes y a personas de origen indígena.

7. SISTEMA DE PUNTAJES

Criterios y puntajes de evaluación a utilizarse para ordenar las personas postulantes en la selección:

CRITERIOS		Puntaje máximo
Formación académica	Profesional del área social a nivel de grado	15
	Formación a nivel de postgrado	10
	Cursos relativos al objeto de la consultoría	5
Experiencia laboral	Más de dos años de experiencia en planes, programas o proyectos sociales	15
	Experiencia de trabajo en atención y orientación presencial, a distancia, call center o similar	20
	Experiencia en integración de equipos multidisciplinarios de trabajo	15
Herramientas informáticas	Manejo de herramientas informáticas, software de gestión y/o de administración	10
Entrevista	Motivación por el puesto; conocimiento general de políticas públicas y SNIC; empatía y capacidad de comunicación	10
TOTAL		100