

ANEXO A

EL PROGRAMA

Programa de Fortalecimiento de las Tareas de Apoyo a la Función Parlamentaria- BCN Innova.

I. Objetivo

- 1.01** El objetivo general del Programa es fortalecer las capacidades de la BCN, para el mejor cumplimiento de sus tareas de apoyo a la función parlamentaria y de acercamiento entre el Congreso y los ciudadanos. Los objetivos específicos, en el contexto de la transformación integral en que está empeñada la BCN, son: (i) diseñar e implantar una estrategia de gestión y posicionamiento que adecue la organización y las capacidades internas de la BCN de manera acorde con su Visión institucional; (ii) construir la arquitectura de información necesaria para la prestación de servicios digitales de información; (iii) replantear los servicios de apoyo y asesoría al Poder Legislativo; y (iv) fortalecer la relación del Congreso con la ciudadanía.

II. Descripción

- 2.01** La estructura del Programa consta de cuatro componentes: (i) Fortalecimiento de la capacidad de gestión de la BCN; (ii) Modernización de la arquitectura de información; (iii) Innovación de servicios de asesoría para la Función Parlamentaria; y (iv) Fortalecimiento del Vínculo Congreso - Ciudadano.

Componente 1. Fortalecimiento de la capacidad de gestión de la BCN

- 2.02** El programa financiará las siguientes actividades: (i) asistencia técnica (AT) para formular y desarrollar una estrategia de posicionamiento de la Biblioteca y de desarrollo de su oferta de servicios; (ii) AT para la formación de un área de desarrollo de personas, incluyendo la formulación de un plan de capacitación y formación de funcionarios; y (iii) AT para la modernización y el fortalecimiento de los procesos y control interno en la gestión administrativa, financiera y de servicios.
- 2.03** La AT referente al primer punto está orientada a elaborar y poner en marcha, a partir de la Visión-Misión de la BCN, la estrategia de posicionamiento a través del desarrollo de la cartera de productos y servicios para las diversas comunidades relevantes. La formulación y puesta en práctica de la estrategia de posicionamiento implica la financiación de cuatro actividades: (i) formulación de un plan de comunicación estratégico que defina y elabore los conceptos que la BCN pretende difundir; (ii) formulación de un plan de mercadeo de los productos y servicios; (iii) conformación de un portafolio de herramientas de mercadeo; y (iv) acompañamiento por parte de un experto para asesorar la ejecución del plan de comunicación estratégico y el plan de mercadeo, durante el período de ejecución.

- 2.04** La estrategia de desarrollo de la oferta de servicios complementa la de posicionamiento, y se concentrará en apoyar el conocimiento y uso de metodologías de análisis cualitativo y cuantitativo, para medir la percepción de los usuarios y la calidad y el impacto de los servicios que presta la BCN. La AT busca la organización de un equipo de trabajo capaz de segmentar la oferta, evaluar la cartera de productos y servicios, y diseñar el proceso de innovación.
- 2.05** En lo que hace referencia a la creación del área de desarrollo de personas, la AT estará dirigida a definir una estrategia que oriente los esfuerzos institucionales para que los funcionarios de la Biblioteca cuenten con las oportunidades necesarias para adecuar su perfil a las nuevas exigencias laborales y esquemas de trabajo y de utilización de tecnología que se promueven con el Programa. Para apoyar la transformación propuesta se financiarán las siguientes acciones: (i) construcción de un modelo de competencias deseables para la BCN, a nivel de cargos o funciones dentro de la organización; (ii) levantamiento de competencias de los funcionarios actuales y formulación de un plan de contingencia; (iii) formulación de un modelo de desarrollo de personas al interior de la BCN, incluyendo un plan de implantación; (iv) diseño organizacional del área de desarrollo de personas, a ser constituida por la BCN; y (v) formulación de un plan de formación y capacitación, parte del cual será financiado por el Programa.
- 2.06** En lo que atañe a la modernización de procesos de administración y gestión el Programa financiará AT para: (i) diagnóstico del funcionamiento de cinco macroprocesos críticos para el funcionamiento de la Biblioteca, con énfasis en gestión del talento humano y procesos administrativos y financieros; (ii) rediseño y renovación de los macroprocesos; (iii) adecuación del Sistema de Administración y Finanzas - SAF de la BCN para ajustarse a los procesos rediseñados; y (iv) diseño y desarrollo de un sistema de control de gestión (tablero de control) que apoye la labor de la Dirección.
- 2.07** Por último, y como complemento en la gestión de servicios, el Programa financiará AT para la elaboración e implantación de una metodología de control de gestión y evaluación de servicios para ser aplicada en forma sistemática por la BCN. Esta metodología deberá generar: el mapa de contactos con los usuarios, la evaluación del cumplimiento de los servicios, de los estándares de atención y de la satisfacción de los usuarios, índices que califiquen el nivel del servicio que se presta y orienten las acciones de revisión y mantenimiento de manera oportuna a través de un instrumento para el control de la gestión.

Componente 2. Modernización de la arquitectura de información

- 2.08** Para tales efectos se financiará AT para los siguientes productos: (i) diseño e implantación de la nueva arquitectura de información para la BCN (base para migrar hacia un concepto de biblioteca digital), y la definición de la línea editorial; (ii) renovación de la plataforma tecnológica para la prestación de servicios digitales, incluyendo equipo y aplicaciones de base; y (iii) diseño e implantación de servicios de información en formato digital, incluyendo digitalización de contenidos.

- 2.09** El primer subcomponente hace referencia a la especificación y desarrollo de una arquitectura de información que le permita a la BCN migrar hacia un concepto de biblioteca digital, que demanda una transformación y la renovación progresiva de los servicios digitales. Para lograrlo, el Programa financiará la elaboración y ejecución de un modelo de arquitectura de información. Además, se pondrá en marcha una línea de trabajo en gestión orientada a estandarizar y mejorar la calidad de los contenidos en los servicios de información. Se financiará específicamente la creación de una línea editorial de la BCN (que cubra la totalidad de los servicios) y el desarrollo de un modelo de generación y distribución de contenidos, que sea compatible tanto con los servicios actuales como con aquellos que se transformen como parte del Programa.
- 2.10** El segundo subcomponente se refiere a la actualización y consolidación de la plataforma tecnológica para la prestación de servicios digitales, como base de la transformación planteada. Tal actualización se refiere a: (i) instalación de un laboratorio computacional (equipo de cómputo, red de estaciones y aplicaciones) para prueba de nuevos servicios; (ii) adquisición de servidores de respaldo para la red en producción; y (iii) fortalecimiento de los ambientes de desarrollo de servicios digitales, en particular compra de licencias de herramientas para tratamiento documental, buscadores especializados y administración de contenidos.
- 2.11** El tercer subcomponente está dirigido a fortalecer seis servicios digitales de información críticos para la BCN: (i) la organización de colecciones digitales; (ii) organización y servicios con medios, que podrá incluir tanto prensa oral y escrita como grabaciones de televisión, además de las grabaciones (video) de las sesiones parlamentarias; (iii) memoria histórica a través del registro digital de material histórico atinente a los intereses actuales; (iv) nuevos servicios web; (v) consulta de la ley con mayor cobertura del sistema; y (vi) nuevo portal de información del Sistema Integrado de Información Territorial - SIIT.

Componente 3. Innovación de servicios de asesoría para la Función Parlamentaria

- 2.12** El componente tiene por objeto ampliar la oferta de productos y servicios de asesoría estandarizados y a la medida, buscando apoyar la mayor cantidad de parlamentarios y comisiones legislativas. Para ello, se financiará AT para: (i) diseño e implantación de un nuevo modelo de asesoría parlamentaria, más versátil y dinámico; (ii) creación de un mecanismo de fomento para generar conocimiento, mediante fondos para complementar la capacidad interna de asesoría parlamentaria con el aporte de asesoría técnica externa especializada; (iii) puesta en marcha de un laboratorio de innovación de servicios, tanto de información y asesoría en las sedes del Congreso como en las regiones; (iv) puesta en marcha de una estrategia de orientación para nuevos legisladores, que facilite el uso de los servicios y productos de la BCN; y (v) Programa de desarrollo de habilidades para uso de soluciones digitales para parlamentarios y sus grupos de apoyo (Programa Rosetta - Congreso).

- 2.13** La formulación de un nuevo modelo de asesoría parlamentaria, complementario a las asesorías externas que reciban los parlamentarios, que apunte a diseñar y probar alternativas a la forma en la que este servicio opera actualmente. El Programa financiará AT para: (i) comprensión del proceso legislativo, para identificar oportunidades para desarrollar productos y servicios que faciliten el proceso de tramitación de la ley; (ii) investigación acerca de modelos de asesoría parlamentaria en congresos de otros países e identificación de dos modelos que puedan ser aplicables al caso chileno; y (iii) diseño y organización de un nuevo modelo de servicios de asesoría y de apoyo a los parlamentarios y las comisiones.
- 2.14** Como complemento al fortalecimiento de la capacidad interna, el Programa contempla la constitución de un mecanismo de fomento de nuevos conocimientos que supone la contratación de consultorías de investigación en temas relevantes para el quehacer de la función parlamentaria, cuyos recursos se asignarán con base en la aplicación de criterios técnicos que garanticen transparencia e imparcialidad política en la selección, lo cual estará establecido en el reglamento operativo del mencionado mecanismo.
- 2.15** La puesta en marcha del laboratorio de innovación de servicios apunta a la generación de la capacidad institucional para identificar servicios potencialmente efectivos para el Congreso, adoptarlos y desarrollar prototipos para probarlos por un plazo previamente definido, hasta decidir cuales de ellos deben entrar en producción e implantarlos definitivamente. El Programa financiará AT para: (i) diseño de métodos de trabajo para ejecutar cada prototipo; (ii) elaboración de un método e instrumentos para evaluar la efectividad del servicio y la satisfacción del usuario; y (iii) elaboración de un plan de transición para los servicios que entren en producción.
- 2.16** La ejecución de un programa de orientación para nuevos parlamentarios es una actividad de enorme importancia y de carácter urgente, toda vez que habrá un número importante de nuevos legisladores a partir de marzo del 2006. El Programa financiará: (i) diseño del plan de comunicación; (ii) diseño y producción de materiales para auto-uso, preferiblemente en tecnologías multimedia; y (iii) realización de eventos para la orientación.
- 2.17** Por último, se financiarán actividades para desarrollo de habilidades informacionales (Programa Rosetta), una iniciativa tendiente a promover que los parlamentarios y sus equipos de apoyo - además de los funcionarios del Congreso- estén en capacidad de operar y obtener el máximo provecho de los servicios de información y conocimiento. El Programa financiará: (i) diseño de una estrategia y un método para desarrollo de habilidades; (ii) desarrollo y producción de materiales pedagógicos de diversos tipos; y (iii) realización de eventos de desarrollo de habilidades que se acomoden a la actividad parlamentaria.

Componente 4. Fortalecimiento del vínculo Congreso - Ciudadano

- 2.18** El cuarto componente tiene como objetivo hacer más comprensible para los ciudadanos la actividad parlamentaria y la normativa que regula los deberes y derechos ciudadanos, y

fomentar espacios de interacción informada con los ciudadanos para facilitar su participación en los temas relevantes de Chile y el mundo.

- 2.19** Para estos efectos se financiará AT para: (i) creación de espacios de sensibilización (nodos de discusión) Congreso - Ciudadano acerca de temáticas de trascendencia nacional e internacional que afectan al ciudadano; (ii) diseño e implantación de un plan de difusión y comunicación de la actividad parlamentaria y de los servicios de la BCN, dirigido específicamente a la ciudadanía; (iii) laboratorio de prototipos para productos y servicios para la ciudadanía, conectado con su equivalente para servicios a parlamentarios; y (iv) programa de desarrollo de habilidades para uso de soluciones digitales (Programa Rosetta - Ciudadano).
- 2.20** El primer subcomponente, la creación de espacios de sensibilización y las actividades necesarias para instalar temas en el ámbito de discusión de la sociedad chilena constituye una aspiración expresada tanto por las autoridades del Congreso como del Ejecutivo, y que converge con la Visión - Misión de la BCN. El Programa financiará: (i) investigación acerca del estado del arte en los temas que se identifiquen como de relevancia; (ii) realización de eventos académicos y públicos de presentación y discusión de los temas con participación de expertos nacionales e internacionales; (iii) conformación de redes de expertos para mantener activa la discusión de los temas; (iv) adquisición e instalación en la BCN de productos y servicios relacionados con los temas; y (v) instancias de interacción de los parlamentarios con la ciudadanía sobre iniciativas de ley en trámite o potenciales iniciativas.
- 2.21** El segundo subcomponente, destinado a financiar el plan de difusión y comunicación que tiene por objeto incrementar el conocimiento de la comunidad acerca de la labor parlamentaria; incluyendo un esfuerzo específico dirigido a la ciudadanía y otro con los medios de comunicación acreditados, como medio para conseguir que la información que se difunde masivamente sea de una mejor calidad.
- 2.22** El tercer subcomponente, laboratorio de prototipos para productos y servicios a la ciudadanía, financiará AT para: (i) desarrollo de prototipos de productos y servicios para la ciudadanía, remotos o en regiones; y (ii) elaboración de un método e instrumentos para evaluar la efectividad del servicio y la satisfacción del usuario.
- 2.23** El cuarto y último subcomponente, Programa Rosetta - Ciudadano, apunta a crear las condiciones mínimas necesarias para acercar la BCN al ciudadano, promoviendo la cultura digital entre la población, que viene a complementar los esfuerzos que desde el Gobierno se vienen desarrollando con la Campaña de Alfabetización Digital e Infocentros - forman parte de la Agenda Digital 2004 - 2006. En tal sentido el Programa financiará: (i) asistencia técnica para diseñar la campaña; (ii) diseño y reproducción de materiales pedagógicos - incluye material impreso y web; (iii) apoyo logístico para la ejecución de la campaña, en particular tres experimentos dirigidos, incluyendo su evaluación; y (iv) documentación del proceso.

III. Costo del Programa y plan de financiamiento

3.01 El costo estimado del Programa se ha estimado en el equivalente de US\$5.6 millones, según la siguiente distribución de gastos y fuentes de financiamiento:

PRESUPUESTO CONSOLIDADO (En miles US\$)				
	BID/OC	Local	Total	%
1. Fortalecimiento de la Capacidad de Gestión	632	271	903	16.1
2. Modernización de la Arquitectura de Información	1.046	448	1.494	26.7
3. Innovación de servicios de apoyo para la función parlamentaria	1.310	327	1.637	29.2
4. Vinculación Congreso – Ciudadano	579	248	827	14.8
5. Gerencia y Administración – Unidad de Coordinación	177	177	354	6.3
6. Costos Concurrentes (evaluación y auditoría)	90		90	1.6
7. Imprevistos	66	4	70	1.3
SUBTOTAL	3.900	1.475	5.375	100
8. Gastos Financieros¹				
Comisión de Crédito ² (0.25%)		9	9	0.2
Intereses (Tasa basada en Libor)		216	216	3.9
Comisión de Inspección y Vigilancia	0	0	0	0.0
TOTAL	3.900	1.700	5.600	
%	70%	30%	100%	100%

IV. Mecanismo de Ejecución del Programa

4.01 La ejecución del Programa se ha estructurado en cuatro niveles o instancias que se ilustran y explican a continuación.

4.02 Nivel Estratégico. La Honorable Comisión de Biblioteca (HCB), conformada por los Presidentes del Senado y la Cámara de Diputados y el Director de la BCN, como Secretario, tendrá a cargo la supervigilancia de este Programa, cuyo ejecutor es la BCN. A los efectos del Programa, la HCB estará asesorada por un grupo de trabajo integrado por tres (3) Senadores y tres (3) Diputados, cuyo reglamento de funcionamiento será condición previa al primer desembolso del Financiamiento..

4.03 Nivel de Dirección y Coordinación. Este nivel corresponde al Director de la BCN, que ejercerá la orientación general del Programa y de cada componente y será responsable de su ejecución y del logro de sus metas y objetivos. Este contará con el apoyo de: a) un equipo de asesoría integrado por un grupo de técnicos, que incluye un Asesor Legal y un Asesor en Gestión y b) una Unidad de Coordinación (UC).

¹ La tasa de interés, la comisión de crédito, y la comisión de inspección y vigilancia que se mencionan en este documento se establecen según lo dispuesto en el documento FN-568-3-Rev. El Directorio Ejecutivo puede modificarlas tomando en consideración los antecedentes existentes a la fecha, así como la respectiva recomendación del Departamento de Finanzas. En ningún caso la comisión de crédito podrá superar el 0,75%, ni la comisión de inspección y vigilancia el 1%. En lo que respecta a la comisión de inspección y vigilancia, en ningún caso el cargo podrá superar en un semestre dado el monto que resultaría de aplicar el 1% al monto del préstamo, dividido por el número de semestres incluido en el plazo original de desembolso

- 4.04** El Director tendrá, entre otras, las siguientes atribuciones: (i) nombrar y supervisar al responsable de la UC; (ii) nombrar y supervisar a los Jefes de Proyecto y, conjuntamente con éstos, a los Grupos de Proyecto; (iii) revisar los POA que elaboren los Jefes de Proyecto y remitirlos a la UC para que elabore el POA consolidado y lo convenga con el Banco; (iv) aprobar y poner en ejecución el POA convenido con el Banco; y (v) velar por el cumplimiento de los términos y obligaciones establecidos en el presente Contrato de Préstamo. Para el desarrollo de sus funciones, la UC estará integrada por: un Coordinador General; un Especialista Administrativo-Financiero y de Contrataciones (profesional con formación en el campo administrativo y contable, que contará con un mínimo de dos años de experiencia en administración de créditos con financiación externa, preferiblemente en créditos con el BID, durante 36 meses) y un Asistente Administrativo (apoyo al Coordinador y de enlace con los Jefes de Proyecto, durante 24 meses). Asimismo, todas las entidades de la BCN que participan en la ejecución del Programa nombrarán a un funcionario responsable encargado de apoyar a la UC en el desarrollo de sus funciones. Específicamente, se nombrará a un Coordinador de Proyecto o Jefe de Proyecto el cual apoyará a la UC en todo lo concerniente a la ejecución técnica de su respectiva línea de acción.
- 4.05** La coordinación operativa y administrativa de todos los proyectos del Programa corresponderá a la UC. El Coordinador ejercerá, entre otras, las siguientes funciones: (i) representar al Organismo Ejecutor ante el Banco en los aspectos técnicos, administrativos y financieros de la ejecución del Programa; (ii) coordinar con el Departamento de Administración y Finanzas las compras de bienes y las contrataciones de servicios de consultoría requeridas para la ejecución del Programa de acuerdo con los POA aprobados; (iii) coordinar, informar y supervisar la marcha general del Programa y la de cada componente y subcomponente teniendo como referencia los POA; (iv) mantener un registro actualizado de información que permita el cálculo de los indicadores de seguimiento del Programa; (v) coordinar oportunamente con el Departamento de Administración y Finanzas la contratación de la auditoría externa independiente del Programa y apoyar su ejecución; (vi) agrupar los POA de los componentes y presentar un POA consolidado al Banco; (vii) velar por el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente Contrato de Préstamo y de los procedimientos del Banco; (viii) servir de enlace con las Organizaciones de la Sociedad Civil; (ix) garantizar que el Departamento de Administración y Finanzas mantenga cuentas contables auxiliares separadas y específicas para la identificación y el manejo de los recursos del Banco y de la contrapartida local; (x) presentar oportunamente las solicitudes de desembolso y justificaciones de gastos elegibles; (xi) implementar y mantener adecuados sistemas de información para la administración de contratos y administración financiera y de control interno para el manejo de los recursos del Financiamiento y de la contrapartida local, de acuerdo con los requerimientos del Banco; (xii) preparar y presentar los informes semestrales de ejecución del Programa y del fondo rotatorio y los demás informes financieros que sean requeridos por el Banco y la BCN; (xiii) presentar los estados financieros anuales auditados del Programa; y (xiv) mantener un adecuado sistema de archivo de la documentación de respaldo de los gastos elegibles para la verificación del Banco y de los auditores externos.

- 4.06** La BCN cuenta en la actualidad con un Coordinador General del Proyecto de Reforma de la BCN que ha sido contratado hasta el presente con cargo a su presupuesto. De forma de asegurar la continuidad del trabajo que viene desarrollando, esta persona será contratada en forma directa como Coordinador General de este Programa, sin competencia de acuerdo al párrafo 3.6 de las Políticas y Procedimientos para la Adquisición de Servicios de Consultorías, se dará dispensa a los procedimientos habituales de contratación de consultores individuales, por continuidad de servicios.
- 4.07 Nivel de Ejecución.** Este nivel estará a cargo de las Jefaturas de Proyecto que designe el Director. En todo caso, las adquisiciones de bienes y la contratación de servicios de consultoría, con cargo a los recursos del Programa serán realizadas por el Departamento de Administración y Finanzas siguiendo los procedimientos acordados con el Banco. Cada Grupo de Proyecto estará dirigido por un Jefe de Proyecto que mantendrá informados al Director y a la UC acerca de la ejecución y avance de las actividades a su cargo. Los Grupos de Proyecto estarán integrados por personal de las secciones o unidades funcionales y podrán contar con el apoyo de consultores externos cuando la especialización de éstos no esté disponible en la Institución.
- 4.08** Los Grupos de Proyecto, bajo la supervisión del respectivo Jefe de Proyecto, tendrán las siguientes funciones: (i) elaborar los Planes Operativos dentro de su área de competencia y realizar el seguimiento a su ejecución; (ii) preparar los términos de referencia y las especificaciones técnicas de los bienes que deban adquirirse y los servicios que deban contratarse con recursos del Programa; (iii) solicitar al Departamento de Administración y Finanzas, por intermedio de la UC, la adquisición de los bienes y la contratación de los servicios requeridos para la ejecución de las actividades previstas en el POA; y (iv) proveer a la UC de toda la información requerida para el seguimiento, evaluación y auditoría de la ejecución del Programa.