**RESUMEN EJECUTIVO**

**Lineamientos y diseño de prototipo para la implementación arquitectónica de la unidad estandarizada de los Centros MAC y sus tipologías.**

# **ANTECEDENTES**

El 19 de setiembre de 2017, la Oficina General de Administración de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) declaró viable el proyecto “Mejoramiento y ampliación de los servicios de soporte para la provisión de los servicios a los ciudadanos y las empresas a nivel nacional” de código único de inversiones 2357130.

El objetivo central del proyecto es la mejorar y ampliar los servicios de soporte para la provisión de servicios a ciudadanos y empresas, reduciendo costos de transacción. Para el logro de dicho objetivo, el planteamiento del proyecto comprende 19 medios fundamentales agrupados en 4 componentes:

* Componente 1: Simplificación, estandarización y mejora regulatoria.
* Componente 2: Mejoramiento y ampliación de las capacidades de la interoperabilidad de las entidades del Estado.
* Componente3: Mejoramiento de la gestión en la atención a ciudadanos y empresas.
* Componente4: Mejoramiento de las condiciones para la planificación y coordinación de los servicios.

La ejecución del proyecto está a cargo de la Unidad Ejecutora 018: Mejoramiento de servicios a ciudadanos y empresas, del Pliego 001: Presidencia del Consejo de Ministros (PCM). La ejecución se realizará con la participación y opinión de las Secretarías Técnicas involucradas con el proyecto, una de ellas la Secretaría de Gestión Pública (SGP).

En el caso específico del Componente 3, uno de sus medios fundamentales está definido como “Se cuenta con un modelo de atención al ciudadano de servicios integrados (MAC)[[1]](#footnote-1) sostenible y funcionando”, el cual está vinculado a la Estrategia Mejor Atención al Ciudadano (MAC)[[2]](#footnote-2).

Los Centros MAC, son una plataforma presencial, en el que el Estado, a través de un conjunto de entidades públicas, realiza actividades de orientación, tramitación de procedimientos y servicios en una misma plataforma física integrada de atención al ciudadano.

Contar con un modelo de atención al ciudadano de servicios integrados, comprende diversas acciones tales como: identificar el mercado de servicios integrados, definir mejor ubicación de los Centros MAC, habilitación, desarrollo de herramientas de gestión y el diseño y la implementación de un modelo de supervisión para los Centros MAC.

De forma específica, se requiere el servicio para realizar los lineamientos y diseño de prototipo para la implementación arquitectónica de la unidad estandarizada de los CENTROS MAC y sus tipologías. Ello corresponde al código POA 3.2.2.2.2 y contribuye al cumplimiento de la meta “02 cajas de herramientas de gestión MAC implementada”.

# **OBJETIVO GENERAL**

Contar con los lineamientos y diseño de prototipo para la implementación arquitectónica de la unidad estandarizada de los Centros Mac y sus tipologías.

# **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

Se consideran los siguientes objetivos específicos:

1. Elaboración de la Norma Técnica o Lineamientos Generales para el Diseño de los centros MAC
2. Elaboración de los Lineamientos del Prototipo para la Implementación de los centros MAC (tipologías)
3. Proyecto de Prototipo de centro MAC

# **ACTIVIDADES A REALIZAR**

* 1. **Plan de trabajo, que contenga la siguiente información:**
  + Metas y objetivos a alcanzar.
  + Recursos necesarios.
  + Línea de acciones para alcanzar las metas y objetivos (actividades).
  + Responsable por actividad.
  + Cronograma de actividades.
  1. **Elaboración de la Norma Técnica o Lineamientos Generales para el Diseño de los centros MAC. De acuerdo con las características del proyecto deben considerarse las siguientes actividades para el desarrollo de esta norma:**

La firma deberá validar toda la información[[3]](#footnote-3) contenida con el área usuaria Subsecretaria de Calidad de Servicios (SSCS) de la SGP para su aprobación, ***realizando las siguientes tareas.***

* + 1. **Concepto del Centro MAC a través de:**
  + Entrevistas al Equipo MAC
  + Entrevistas a las entidades participantes de MAC
  + Visitas a los Centros MAC
  + Espacio de convergencia con el ciudadano
  + Formulación del Concepto
  + Validación con personal de los Centros MAC
  + Validación con Equipo PCM-MAC
  + Formulación de la propuesta final del Concepto MAC
  + Prototipo de MAC
  + Entrevistas al Equipo MAC
    1. **Programación Arquitectónico a través de:**
* Entrevistas al Equipo MAC
* Entrevistas a las entidades participantes de MAC
* Visitas a los Centros MAC
* Memoria descriptiva
* Flujo del personal (entidades) y público (ciudadano) para la prestación de servicios.
* Zonificación de los ambientes
* Diseño del Programa Arquitectónico por tipología
* Reuniones de validación con Equipo PCM-MAC y Personal de los Centros MAC sobre el programa arquitectónico
* Programa Arquitectónico definitivo
  + 1. **Diseño Tipo de Mobiliario y Equipamiento a través de:**
* Entrevistas al Equipo MAC
* Entrevistas a las entidades participantes del CENTRO MAC
* Diseño tipo de mobiliario – propuestas
* Diseño tipo de equipamiento – propuestas
* Reuniones de validación con Equipo PCM-MAC y Personal de los Centros MAC del Mobiliario y Equipamiento tipo
* Diseño final de los prototipos de mobiliario y equipamiento para los CENTROS MAC
* Estandarización de mobiliario y equipamiento
* Estandarización de mobiliario y equipamiento por tipología
  + 1. **Se debe tomar en cuenta las condiciones para la implementación de los Centros MAC**

El espacio físico para la atención a la ciudadanía debe ser el adecuado en cuanto a condiciones de infraestructura, mobiliario, equipamiento, iluminación, ventilación (confort), señalización, así como en el uso de nuevas tecnologías de información (paneles virtuales). Debe considerar lo siguiente:

* Reglamento Nacional de Edificaciones, y sus modificatorias
* Ley 29090, Ley de Edificaciones, aprobado por Decreto Supremo N° 008-2013-VIVIENDA
* Ley General de la Persona con Discapacidad, aprobado por Ley 29973 y sus modificatorias
* Código Nacional de Electricidad, aprobado por Resolución Ministerial N° 037-2006-MEN/DM, y sus modificatorias.
* Implementación de Lactarios, aprobada por el Decreto Supremo N°009-2013 MINDES
* Medidas de ecoeficiencia para el sector público, aprobada por el Decreto Supremo N°009-2009-MINAM
* Normas Técnicas Peruanas, aprobadas por INDECOPI.
* Normas para el establecimiento y funcionamiento de servicios de alimentación colectivos, aprobada por Resolución Ministerial N°0019-81-SA/DVM
* Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicio.
* Otras normas técnicas, aprobadas por la Entidad.
* Otros de corresponder de acuerdo a la normativa vigente.
  + 1. **La Norma Técnica o Lineamientos Generales para el Diseño de los CENTROS MAC debe contener como mínimo lo siguiente[[4]](#footnote-4):**
* Objetivo
* Alcance
* Responsabilidad
* Abreviaturas
* Definiciones
* Base Legal
* Disposiciones Generales
* Disposiciones Especificas
* Disposiciones Finales
* Vigencia
* Anexos
* Anexo 1: Alcances arquitectónicos y de edificación.
* Anexo 1.1: Fichas técnicas de Tipologías de Espacio – índices de ocupación
* Anexo 2: Emplazamiento de los CENTROS MAC (selección de terrenos, aspectos físicos, infraestructura de servicios, ubicación)
* Anexo 3: Diseño, Materiales y Acabados por especialidades
* Anexo 3.1: Estándar de Mobiliario para los CENTROS MAC
* Anexo 3.2: Estándar de Equipamiento para los CENTROS MAC
* Anexo 3.3: Materiales y Acabados Volumétricos/ Detalles
* Constructivos, diseño interior).
* Anexo 4: Disposiciones Complementarias
* Anexo 4.1: Estudios Básicos (Estudio de Suelos)
* Anexo 4.2: Estudios Complementarios (Impacto Vial, Impacto Ambiental, de Seguridad y Evacuación)
* Lineamientos generales para el diseño y selección de equipos de Aire Acondicionado
* Lineamientos generales para el diseño de fachada
* Lineamientos generales para el diseño de las señaléticas de Seguridad y Evacuación
* Fichas estandarizadas[[5]](#footnote-5) de distribución (Ambiente, Dimensiones, Ratio, índices de ocupación, mobiliario, equipamiento, confort, acabados, etc.)
* Otros que pudiera solicitar el área usuaria, los cuales deberán estar relacionados con el objeto de la presente consultoría.
  1. **Elaboración de los Lineamientos del Prototipo[[6]](#footnote-6) para la Implementación de los centros MAC (tipologías), que debe contener como mínimo:**
     1. **La firma deberá validar toda la información contenida con el área usuaria SSCS de la SGP para su aprobación de acuerdo a la siguiente estructura:**

1. Introducción
2. Objetivo
3. Antecedentes
   * Tamaño de los centros MAC
   * Tipo de local donde se implementarán
4. Alcance
5. Ámbito de alcance
6. Lineamientos generales
   * Infraestructura
7. Áreas componentes
   * Por tipología de centros MAC
   * Para centros MAC implementados vía convenio o a través de entidades del estado
8. Mobiliario
   * Por tipo de centros MAC
   * Para centros MAC implementados vía convenio o a través de entidades del estado
9. Equipamiento
   * Equipamiento informático
   * Computadoras personales
   * Equipos multifuncionales
   * Sistema de administración de colas
   * Refrendadora
10. Control de cambios del documento(actualizaciones)
11. Base legal
12. Horario de atención
    * Para Centros MAC
    * Para Centros MAC Express
    * Para Centros MAC Implementados vía convenio a través de entidades del Estado
13. Consideraciones adicionales
    * Para Centros MAC
    * Para Centros MAC Express
    * Para Centros MAC Implementados vía convenio a través de entidades del Estado
14. ANEXOS
15. Anexo 1: Bienes Muebles y Equipamiento en General por áreas componentes de los centros MAC
    * 1. **Asimismo, deberá presentar un prototipo[[7]](#footnote-7) de MAC que debe contener como mínimo los siguientes planos[[8]](#footnote-8):**
    1. Arquitectura
    2. Cortes y elevaciones
    3. Planta falso cielo raso y luminarias
    4. Planta pisos
    5. Detalle de baños
    6. Detalle de carpintería
    7. Detalle de diseño interior
    8. Cuadro de acabados
    9. Instalaciones sanitarias (planos por especialidad completos)
    10. Instalaciones eléctricas (planos por especialidad completos)
    11. Sistema de aire acondicionado
    12. Planos de seguridad y evacuación
    13. Diseño de fachada (colorimetría)
    14. Vista exteriores (02) e interiores (05) en 3d y recorrido virtual.
    15. Identificación de las actividades necesarias (descripción, costos unitarios y tiempos aproximados) necesarias para la implementación de los centros MAC.

# **PRODUCTOS ESPERADOS**

La firma deberá entregar como parte del servicio los siguientes productos:

| **Producto** | **Contenidos** | **Plazos**[[9]](#footnote-9) | **Plazos para otorgar conformidad y/u observaciones** | **Plazos para subsanar observaciones** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Producto 01** | Plan de trabajo, de acuerdo a lo indicado en el numeral 4.1. | Hasta los diez (10) días calendario contados a partir del día siguiente hábil de la firma del contrato. | Hasta diez (10) días calendario desde el día siguiente hábil de su recepción en la Unidad Ejecutora 018 | Hasta los 10 días calendario a partir del día siguiente hábil de notificado a la firma |
| **Producto 02** | Propuesta de Norma Técnica o Lineamientos Generales para el Diseño de los centros MAC, de acuerdo a lo indicado en el numeral 4.2.  (03 originales ,01 copia y 02 USB con la información en digital) | Hasta los cuarenta (40) días calendario contados a partir del día siguiente hábil de la firma del contrato. | Hasta diez (10) días calendario desde el día siguiente hábil de su recepción en la Unidad Ejecutora 018 | Hasta los 10 días calendario a partir del día siguiente hábil de notificado a la firma |
| **Producto 03** | Propuesta de Lineamientos del Prototipo para la Implementación de centros MAC, de acuerdo a lo indicado en el numeral 4.3.  (03 originales ,01 copia y 02 USB con la información en digital) | Hasta los setenta (70) días calendario contados a partir del día siguiente hábil de la firma del contrato. | Hasta diez (10) días calendario desde el día siguiente hábil de su recepción en la Unidad Ejecutora 018 | Hasta los 10 días calendario a partir del día siguiente hábil de notificado a la firma |

Para la conformidad técnica, la firma presenta el producto y el documento de pago respectivo mediante carta dirigida a la UE 018 a cargo del Proyecto de Mejoramiento y Ampliación de los Servicios de Soporte para la Provisión de los Servicios a los Ciudadanos y las Empresas a Nivel Nacional, con atención al Área Usuaria correspondiente, haciendo referencia al número de documento contractual, servicio contratado y al Proyecto, de forma electrónica a la mesa de partes virtual: [tramitevirtual@promsace.gob.pe](mailto:tramitevirtual@promsace.gob.pe), hasta el levantamiento del estado de emergencia sanitaria y/o hasta cuando establezca el estado peruano y/o hasta cuando lo establezca el Proyecto, luego del término de lo establecido por el estado peruano y/o el Proyecto el Área Usuaria comunicará vía correo electrónico la fecha a partir de la cual la presentación se realizará a través de la Mesa de Partes del PROMSACE, sito en la Av. Javier Prado Oeste 2108, San Isidro, Lima - Perú. En horario comprendido entre las 8:30 a.m. y las 4:30 p.m., de lunes a viernes.

# **PLAZO**

El plazo de la consultoría tendrá una duración de setenta (70) días calendario contados a partir del día siguiente hábil de la firma del contrato y según se detalla en el numeral 5 del presente documento.

1. Según el Art. 3° del Decreto Legislativo N° 1447, Decreto Legislativo que modifica el Decreto Legislativo N° 1211, que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios públicos integrados a través de ventanillas únicas e intercambio de información entre entidades públicas; constituyen servicios integrados aquellos servicios que se brindan por más de una entidad pública, a través de un único punto de contacto y que pueden articularse a través de cadena de trámites y eventos de vida, con la finalidad de facilitar y mejorar el acceso, articulación y la calidad de los servicios que brinda el Estado a las personas naturales y jurídicas. [↑](#footnote-ref-1)
2. De acuerdo al Art. 1° de la Estrategia de Mejor Atención al Ciudadano –MAC, y sus canales de atención, aprobada mediante Decreto Supremo N°055-2018-PCM del 23MAY2018; la finalidad de la Estrategia MAC, es ampliar y optimizar los servicios del Estado para una mejor atención al ciudadano a través de accesos multicanal: presencial, telefónica y digital. [↑](#footnote-ref-2)
3. Se proporcionará los siguientes documentos \* Manual de Funcionamiento Centro de Mejor Atención al Ciudadano, \* Creación de la Estrategia de Mejor Atención al Ciudadano y Diagrama de flujos. [↑](#footnote-ref-3)
4. No considera el desarrollo del expediente técnico. [↑](#footnote-ref-4)
5. Incluye especificaciones técnicas, no incluye marcas de acabados y/o equipamiento y mobiliario. [↑](#footnote-ref-5)
6. El prototipo debe estar considerado tanto para construcciones nuevas como para implementación en Centros comerciales, se puede incluir consideraciones adicionales y/o específicas. [↑](#footnote-ref-6)
7. El área propuesta es de aproximadamente 1500 m2, que debería contener todos los ambientes necesarios para desarrollar un Centro MAC completo. [↑](#footnote-ref-7)
8. Considera desarrollo de planos y detalles, no considerando desarrollo de expediente técnico. [↑](#footnote-ref-8)
9. El plazo de 70 d.c., no incluyen el tiempo de revisión, aprobación ni subsanación de los productos. [↑](#footnote-ref-9)