

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

(Contrato de Préstamo N°4399/OC-PE)

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

SERVICIO DE DESARROLLO DE LA PLATAFORMA DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL

Lima - Perú

Junio, 2022

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

SERVICIO DE DESARROLLO DE LA PLATAFORMA DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL

1. Antecedentes

La Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros ente rector del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública¹, tiene por finalidad velar por la calidad de la prestación de los bienes y servicios, propiciar la simplificación administrativa, promover y mejorar la calidad en las regulaciones en el ámbito de la competencia de la Presidencia del Consejo de Ministros, el gobierno abierto, la coordinación interinstitucional, la racionalidad de la estructura, organización y funcionamiento del Estado, y la búsqueda de mejoras en la productividad y en la gestión de procesos, la evaluación de riesgos de gestión y la gestión del conocimiento, hacia la obtención de resultados al servicio del ciudadano.

En esa línea, los Lineamientos N° 001-2019-SGP “Principios de actuación para la modernización de la gestión pública”, en adelante Lineamientos de Modernización, señalan que **el rol de la SGP en el proceso de modernización de la gestión pública, es el de crear las condiciones para que las entidades se modernicen**, para lo cual orienta su actuación a: (i) establecer estándares de obligatorio cumplimiento a través de normas e instrumentos² y, (ii) ejercer puntos de control administrativo a través de opiniones técnicas vinculantes³ para asegurar la razonabilidad de las decisiones públicas. Para ello se toma en consideración la diversidad de organizaciones y encargos, tratando de regular para la mayor cantidad de entidades, pero reconociendo que existen variaciones importantes.

Así, como parte de su rol, la SGP busca **crear incentivos** para que las entidades implementen los instrumentos⁴ que les permitan modernizar su gestión, por ejemplo, a través de uso de **mecanismos tales como plataformas digitales que pueden simplificar y articular dicha implementación**, y aportar a una gestión interna más eficiente, ágil e interconectada entre las entidades públicas de los tres (03) niveles de gobierno.

En esta línea, mediante Decreto Supremo N° 064-2021-PCM, se establece que la SGP tiene a su cargo el diseño e implementación de la Plataforma de Gestión Organizacional – PGO, plataforma digital oficial para la gestión y tramitación de los documentos de gestión organizacional de las entidades de la administración pública y, progresivamente, de los instrumentos y mecanismos vinculados con la modernización de la gestión pública que establezca el rector de la materia. El diseño y administración funcional de la PGO está a cargo de la Presidencia del Consejo de Ministros a través de la Secretaría de Gestión Pública, como órgano rector del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública y conductor de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.

En el marco de sus competencias, la Secretaría de Gestión Pública (SGP) conduce proyectos orientados a generar mecanismos, tales como Plataformas de servicios digitales, que coadyuven a la implementación de instrumentos de modernización, con el objeto de: (i) facilitar la comprensión y aplicación de los estándares emitidos por la SGP por parte de los servidores, (ii) mejorar el alcance y oportunidad de la asistencia técnica brindada durante la formulación de una propuesta normativa o un documento de gestión y (iii) fortalecer el ejercicio de su rol como punto de control para asegurar la razonabilidad de las decisiones públicas.

Considerando el alcance nacional de la SGP (más de 2000 entidades), su rol estratégico en el proceso de modernización de las entidades; así como, la importancia de la optimización de la gestión interna de las entidades en la generación de valor público, es que la SGP ha considerado necesario implementar una Plataforma digital como mecanismo que facilite una estrategia de implementación articulada de las normas e instrumentos en las materias bajo su competencia.

¹ Artículo 5-A del Decreto Legislativo 1446 que modifica la Ley 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.

² Normas como los Lineamientos de Organización del Estado aprobados mediante Decreto Supremo N° 054-2018-PCM e instrumentos específicos como los Lineamientos N° 02-2020-SGP, que establecen Orientaciones sobre el Reglamento de Organización Y Funciones –ROF y el Manual De Operaciones -MOP.

³ Por ejemplo, para la validación técnica del Reglamentos de Organización y Funciones, Manual de Operaciones, Texto Único de Procedimientos Administrativos, entre otros. Ver informe Opiniones Técnicas que emite la SGP: <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2019/02/informe-004-2019-GVR.pdf>

⁴ En las materias bajo el ámbito del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.

Tal como lo señala su norma de creación, la implementación de la PGO es de carácter incremental, lo que supone el desarrollo progresivo de funcionalidades priorizadas en función al valor que generan en las entidades públicas. Así, la primera etapa de la PGO comprende el ámbito del diseño organizacional de las entidades, específicamente a través de los procesos de elaboración y evaluación de los Documentos de Gestión Organizacional⁵ de las entidades.

Estos procesos han sido priorizados en razón de que el diseño organizacional es una de las principales condiciones requeridas para la implementación de la estrategia institucional, este diseño se realiza en función de la finalidad o resultado a lograr, por ende, la estructura debe ser entendida esencialmente como un medio para organizar el trabajo, la toma de decisiones, las responsabilidades asociadas a las funciones, entre otros.

Un aspecto fundamental, y que debe ser comprendido por los tomadores de decisiones, es que las entidades constituyen medios para lograr objetivos de política pública y no son fines en sí mismas. La creación de nuevas entidades y los cambios organizacionales deben estar bien pensados y sustentados en evidencia que justifique la decisión. Ello es importante no solo por los recursos que se destinarán, sino también por el tiempo que toman estos procesos y que pueden distraer la ejecución de acciones más estratégicas y con mayor impacto.

En ese sentido, el proceso de diseño organizacional permite contar con entidades públicas que cuenten con estructuras organizacionales ágiles y adaptables que faciliten la coordinación al interior y entre entidades públicas, la puesta en marcha de soluciones adecuadas y oportunas para las personas; así como, una mayor flexibilidad frente a los cambios del entorno.

La implementación de los procesos priorizados de elaboración y evaluación de los Documentos de Gestión Organizacional⁶, en adelante DGO, tendrá los siguientes beneficios:

- ⇒ Diversificar y simplificar los servicios de asistencia técnica y evaluación de la propuesta de Documentos de Gestión Organizacional de las entidades.
- ⇒ Automatizar procesos vinculados a la formulación del expediente de la propuesta a cargo de las entidades y la evaluación realizada por la SGP.
- ⇒ Dar trazabilidad y gestionar la información y evidencia presentada por las entidades.
- ⇒ Aumento de la capacidad operativa de la SGP para fortalecer su rectoría a nivel nacional y generar incentivos positivos en aquellas entidades que no requieren opinión previa de la SGP.
- ⇒ Promover la educación digital de los servidores públicos.
- ⇒ Generar incentivos para que las entidades que no requieren opinión previa favorable de la SGP en la aprobación de sus Documentos de Gestión Organizacional, los formulen a través de la PGO, por el beneficio en términos de tiempo, costo y oportunidad de aprobación de otros documentos vinculados al ROF, como son el TUPA y el CAP.

En este orden de ideas, la PGO permitirá la trazabilidad de las acciones realizadas e información presentada por las entidades para sustentar su actual diseño organizacional en atención a una problemática evidenciada, y crea por *default* un control sobre potenciales modificaciones del Documento de Gestión Organizacional que no estuvieran motivadas por aspectos técnicos o que se sustente en la falacia de que las fallas de gestión en la entidad se resuelven necesariamente con un cambio de naturaleza organizacional.

Consecuentemente, este control también tendrá un efecto positivo en la calidad de la ejecución presupuestal, en tanto reduce el riesgo de contrataciones de servicios no justificados para la elaboración o modificación de Documentos de Gestión Organizacional. Adicionalmente, el carácter sistémico de la PGO comprende la integración progresiva con otras plataformas administradas por la SGP –y progresivamente de otros sistemas administrativos– a fin de lograr una intervención coherente en las entidades públicas, tanto en la aplicación articulada de los instrumentos de modernización como en el seguimiento de su

⁵ Reglamento de Organización y Funciones (ROF) y Manual de Operaciones (MOP)

⁶ Se refiere de forma indistinta a alguno o varios de los siguientes: Reglamento de Organización y Funciones, Manual de Operaciones, y Documento de Organización y Funciones Provisional-DOFP.

implementación efectiva, para contar con evidencia sobre su aporte a la mejora de los resultados de la provisión de los bienes, servicios y regulaciones.

En concordancia con lo señalado, en el año 2020, la SGP contrató el servicio de “**Diseño funcional de la Plataforma de Gestión Organizacional**”, el cual comprendió la elaboración de productos que permitan la transferencia de información del modelo conceptual definido por la Subsecretaría de Administración Pública hacia la etapa de implementación de la PGO aplicando metodologías centradas en la experiencia del usuario a fin de llegar a la etapa de desarrollo con la certeza de que el producto será útil y usable para los usuarios.

Cabe resaltar que, en base a los productos de dicho servicio y los trabajados por el equipo de la Secretaría de Gestión Pública, a la fecha se cuenta con los insumos para continuar con la etapa de implementación de la PGO, entre los que destacan, la caracterización del público objetivo, el diagnóstico de necesidades de usuarios, los interfaces de alta fidelidad y prototipos de funcionalidades priorizadas, roadmaps de su implementación, entre otros.

En concordancia con las buenas prácticas internacionales y los Lineamientos de Modernización referidos a (i) mejorar la productividad de las entidades a través de medios como la transformación digital, (ii) pensar de manera sistémica los problemas para intervenciones articuladas, y (iii) generar valor en los servicios al diseñar e implementar los servicios desde la mirada y las necesidades de las personas; es importante señalar que el diseño e implementación de la PGO se basa en buenas prácticas de experiencia de usuario y la aplicación de metodologías ágiles durante su gestión para asegurar la generación de valor en sus resultados.

Finalmente, con el objetivo de optimizar el alcance y la oportunidad de la intervención de la SGP y lograr una gestión ágil, eficiente e interconectada entre la SGP y las entidades públicas de los tres niveles de gobierno, se ha previsto la implementación de la Plataforma de Gestión Organizacional como un mecanismo para simplificar y articular los procesos de diseño organizacional, y progresivamente de los demás instrumentos y mecanismos vinculados con la modernización de la gestión pública⁷.

Por todo lo expuesto, la SGP ha considerado necesario contratar el servicio para la “Implementación de la Plataforma de Gestión Organizacional - PGO”, a fin de implementar un mecanismo que nos permita optimizar el proceso de formulación y evaluación de los documentos de gestión organizacional a través de una plataforma intuitiva, abierta y transversal, centrada en las necesidades de los usuarios. Cabe destacar que las presentes Especificaciones Técnicas han sido elaborados en coordinación con la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital (SGTD), en el marco de sus competencias. En ese sentido, el presente servicio está asociado a los códigos 1.1.8.3.1 y 3.5.5.1.1

Finalmente, precisar que el proyecto que se plantea constituye un insumo valioso para las actividades relacionadas a la “Definición del marco conceptual (alcance y componentes) del Sistema de Seguimiento de Modernización”; asimismo, nos permitirá contar con información valiosa para el seguimiento y evaluación de las acciones de modernización en materia organizacional, y realizar el seguimiento del proceso de implementación de los Documentos de Gestión Organizacional en las entidades.

2. Etapa de investigación y diagnóstico

El contenido de esta etapa de investigación y diagnóstico fue realizado por la SGP en un esfuerzo de identificar y optimizar procesos que son potencialmente automatizables, de dicho análisis se seleccionaron los procesos de (i) Registro del Reglamento de Organización y Funciones y (ii) Modificación del Reglamento de Organización y Funciones, sobre lo cuales la SGP realizó un diagnóstico de necesidades y expectativas de los usuarios de la Plataforma. Se agrupan en dos (02) tipos:

⁷ Decreto Supremo N° 064-2021-PCM, que modifica los Lineamientos de Organización del Estado, aprobados mediante el Decreto Supremo N° 054-2018-PCM.

- Usuario formulador de un DGO: los servidores públicos que trabajan en las Oficinas de Planeamiento y Presupuesto, o las que hagan sus veces, a nivel nacional.
- Usuario evaluador de la propuesta de un DGO: los servidores públicos de la Subsecretaría de Administración Pública de la SGP, a cargo de la revisión y evaluación de la propuesta de ROF y/o MOP presentado por las entidades.

Asimismo, el diagnóstico recoge las condiciones operativas (dimensión del equipo) de la Secretaría de Gestión Pública para 1) brindar asistencia técnica a las entidades durante la formulación de sus ROF y/o MOP, y 2) atender de forma oportuna las solicitudes de opinión técnica sobre las propuestas de ROF y/o MOP a fin de que se organicen y funcionen de forma eficiente y orientada a brindar servicios de calidad.

Cabe señalar que LA FIRMA, deberá revisar este insumo para la elaboración del Producto 1: Plan de trabajo y estrategia del proyecto.

2.1. Fuentes de consulta y recojo de información utilizados en el diagnóstico inicial del “perfil de usuario” y el diseño funcional de la Plataforma realizado por la SGP

- 2.1.1.** Revisión de normas e instrumentos emitidos en materia organizacional entre los que destacan: el Decreto Supremo N° 054-2018-PCM, que aprueba los Lineamientos de Organización del Estado; la RSGP N° 003-2018-PCM, que aprueba la Directiva que regula el sustento técnico y legal de proyectos normativos en materia de organización, estructura y funcionamiento del Estado; la RSGP 002-2020-PCM-SGP, aprueban los Lineamientos N° 01-2020-SGP denominados “Funciones estandarizadas en el marco de los sistemas administrativos; y la RSGP 005-2020-PCM-SGP, aprueba los Lineamientos N° 02-2020-SGP que establecen orientaciones sobre el Reglamento de Organización y Funciones – ROF y el Manual de Operaciones - MOP. Asimismo, se revisó los documentos de trabajo elaborados por el equipo de la Secretaría de Gestión Pública para optimizar los procesos de asistencia técnica y acompañamiento brindado a las entidades de los tres niveles de gobierno.
- 2.1.2.** Revisión del diagnóstico del problema público realizado en el marco de la actualización de la Política Nacional de la Modernización de la Gestión Pública: Se revisó el documento de trabajo de evaluación de resultados de la Política vigente y el de la definición del problema público de la actualización de la Política al 2030. Estos informes compilan evidencia de fuentes primarias y secundaria en materia organizacional, y relevan como una de las principales problemáticas la desarticulación de la estructura organizacional y la estrategia institucional adoptada por las entidades; así como; la tendencia de que la modificación de la estructura organizacional responda a factores diferentes a los técnicos.
- 2.1.3.** Entrevistas con usuarios de la PGO: Se recogió información de usuarios de diferentes perfiles entre los que se encuentran responsables de la validación técnica de las propuestas normativas de DGO del Poder Ejecutivo y de Gobiernos locales; así como, usuarios con experiencia en la elaboración de DGO en entidades que brindan -principalmente- servicios prestacionales como son el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, Ministerio de Salud y el Ministerio de Educación.

Cabe señalar que la SGP entregará a LA FIRMA las normas e instrumentos emitidos en materia organizacional necesarias para la ejecución del servicio.

2.2. Mapeo del perfil de los usuarios

Comprende el diseño de los perfiles de los usuarios de la PGO en el escenario del proceso de la elaboración y evaluación de un Documento de Gestión Organizacional. El perfil se construyó en base a las siguientes capas de información:

2.2.1. Descripción General

- Experiencia
- Conocimiento específico
- Demografía
- Relación entidades – SGP

2.2.2. Expectativas sobre el proceso de elaboración y evaluación de DGO

- Corto plazo
- Mediano plazo
- Largo plazo/aspiraciones

2.2.3. Actitudes durante el proceso de elaboración y evaluación de DGO

- Incentivos positivos
- Incentivos negativos
- Principales retos relevados

Categoría	Tipo	Rol: Usuario de Gobierno Nacional	Rol: Usuario de Gobierno Regional y Local	Rol: Evaluador técnico SGP
Descripción General	Experiencia	<ul style="list-style-type: none"> • Especialización y experiencia en materias de modernización media – alta • Especialista de la unidad de organización a cargo de las funciones de modernización dentro de la Oficina General de Planificación y Presupuesto o la que hace sus veces 	<ul style="list-style-type: none"> • Especialización y experiencia en materias de modernización baja - media • El perfil de puesto suele ser heterogéneo. Usualmente no se cuenta con un especialista en modernización sino con un perfil con conocimiento en planeamiento y/ presupuesto, y en muchas ocasiones, al no contar con el perfil requerido se depende de la contratación de consultores para elaborar productos como el PEI, POI, ROF, MOP, TUPA, entre otros. • Usualmente los productos vinculados a modernización se tercerizan a través de consultores. 	<ul style="list-style-type: none"> • Especialización y experiencia media – alta • Especialista/ Expertos
Descripción General	Conocimiento específico	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento del marco normativo: alto Comprensión del marco normativo: medio 	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento del marco normativo: medio • Comprensión del marco normativo: bajo No obstante cuentan con conocimiento específico sobre las necesidades y expectativas de las personas respecto a las intervenciones públicas. No obstante, el reto consiste en tener claridad sobre las competencias y su rol desde la mirada sistémica de la cadena de provisión de servicios de la cual forman parte, principalmente en los casos de competencias compartidas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento y experiencia multisectorial • Experiencia trabajando en puestos vinculados a ambos perfiles de usuario, es decir, como evaluador técnico en las entidades que ejercen rectoría en materias de modernización y como implementadores en las entidades bajo el ámbito de dichos sistemas.

Descripción General	Demografía	<ul style="list-style-type: none"> ● 19 ministerios ● 73 organismos públicos ● 80 - 100 Programas y Proyectos Especiales (sujeto a la aprobación del Decreto Supremo que aprueba la calificación de Programas y Proyectos Especiales) 	<ul style="list-style-type: none"> ● 26 Gobiernos Regionales ● 196 Municipalidades Provinciales ● 1668 Municipalidades Distritales ● 2740 Municipalidades de Centros Poblados <p>Fuente: INEI, 2020</p>	Actualmente el equipo de la Subsecretaría de Administración Pública está conformado por doce (12) servidores civiles; sin embargo, aquellos dedicados a brindar asistencia técnica, acompañamiento y evaluación técnica de DGO son cuatro (04) servidores.
Descripción General	Relación entidades SGP	- Requieren asistencia técnica durante la aplicación del marco normativo (reuniones, llamada, correo)	Requieren acompañamiento técnico y capacitaciones durante la aplicación del marco normativo (reuniones, llamada, correo)	<p>Requieren:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Impulsar el diseño de instrumentos que faciliten la comprensión de la normativa emitida en materia organizacional. ● Diseñar e implementar mecanismos para atender oportunamente la demanda de los servicios de asistencia técnica y acompañamiento brindados a las entidades de los tres niveles de gobierno y, consecuentemente, fortalecer el alcance y capacidad de la SGP para brindar estos servicios de oficio, a partir de la identificación de necesidades priorizadas en el territorio.
Expectativas sobre el proceso de elaboración y evaluación de DGO	Corto plazo	<ul style="list-style-type: none"> ● Reducir el número de observaciones a las propuestas de ROF. ● Mejorar el tiempo de atención de consultas o asistencias técnicas solicitadas ● Reducir el tiempo total requerido durante el proceso de formulación y evaluación de los ROF. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Contar con una única fuente confiable y actualizada que sistematice las normas, instrumentos y herramientas en materia organizacional. ● Reducir el número de asistencias técnicas o solicitudes de acompañamiento requeridas durante el proceso ocasionadas por el limitado acceso a la información o falta de claridad de las normas, instrumentos y mecanismos aprobados en materia organizacional. ● Contar con la atención oportuna a sus consultas o asistencias técnicas requeridas. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Reducir el número de asistencias técnicas o solicitudes de acompañamiento requeridas durante el proceso ocasionadas por el limitado acceso a la información o falta de claridad de las normas, instrumentos y mecanismos aprobados en materia organizacional. ● Contar con condiciones para mejorar la capacidad y oportunidad de atención de asistencias técnicas y acompañamiento brindados a los Gobiernos Locales que son las

			<ul style="list-style-type: none"> ● Reducir el número de observaciones realizadas a la propuesta de Documentos de Gestión Organizacional en el marco de la Verificación Posterior Aleatoria. 	<p>entidades que prestan servicios directamente al ciudadano.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Contar con condiciones para priorizar la atención a los Gobiernos Regionales y Locales que son las entidades en las que existe una mayor brecha técnica. ● Fortalecer el rol rector de la SGP en la implementación del proceso de Verificación Posterior Aleatoria sobre los DGO de Gobiernos Regionales y Locales. ● Generar incentivos para que las entidades de Gobierno Regional y Local soliciten la opinión de la SGP sobre sus Reglamentos de Organización y Funciones. ● Contar con una estrategia de implementación de la PGO que comprenda en su etapa inicial el registro de los ROF de todas las entidades del Poder Ejecutivo y entidades priorizadas de los demás tipos de entidades, a fin de que en el corto plazo se pueda identificar duplicidades de funciones entre entidades de forma automatizada. ● Se espera que esta funcionalidad se focalice en las funciones misionales de la entidad, y que la PGO tenga precargadas las funcionalidades vinculadas a la administración interna. En la actualidad se cuentan con funciones estandarizadas de los sistemas administrativos y se han programado la aprobación de funciones estandarizadas en materia de integridad, tecnologías de la información, archivo y gestión
--	--	--	--	---

				documental, gestión de riesgos de desastres, entre otros.
Expectativas sobre los procesos en materia organizacional a cargo de la SGP	Mediano Plazo	Reducir la discrecionalidad que existe actualmente para la modificación del ROF debido a los frecuentes cambios en la plana directiva de las entidades. Para esto es necesario contar con trazabilidad del proceso, gestión de la información generada, y aplicar una lógica de validación gradual de los requisitos que conforman el expediente técnico de sustento; así, de darse cambios, el proceso sería retomado desde el avance validado por la SGP durante la gestión anterior.	Reducir la discrecionalidad que existe actualmente para la modificación del ROF debido a los frecuentes cambios en la plana directiva de las entidades. Para esto es necesario contar con trazabilidad del proceso, gestión de la información generada, y aplicar una lógica de validación gradual de los requisitos que conforman el expediente técnico de sustento; así, de darse cambios, el proceso sería retomado desde el avance validado por la SGP durante la gestión anterior.	<ul style="list-style-type: none"> ● Promover el proceso de sustento de diseño organizacional basado en evidencia de las necesidades (brechas) en el territorio y las expectativas de las personas. ● Sistematizar y gestionar evidencia generada para sustentar su diseño organizacional a fin de reutilizarla en estrategias vinculadas a otros aspectos de la gestión interna de las entidades, por ejemplo, el mapeo de los procesos de las entidades, la priorización de procesos para la implementación de la Norma Técnica de Calidad, identificación de oportunidades para crear servicios integrados a través de diversas modalidades. ● Fortalecer el proceso de Verificación Posterior Aleatoria. Funcionalidades requeridas: Articular la PGO con el Portal de Transparencia Estándar y otras BBDD donde se registren ROF y/o MOP aprobados en Gobiernos Locales.
Expectativas sobre los procesos en materia organizacional a cargo de la SGP	Largo plazo /Aspiración	<ul style="list-style-type: none"> ● Continuidad entre el diseño del Reglamento de Organización y Funciones y su implementación. Entre las funcionalidades requeridas destacan: articular la aprobación del ROF con los procesos de actualización de otros documentos de gestión requeridos para su implementación efectiva, como son el Texto Único de Procedimientos administrativos 	<ul style="list-style-type: none"> ● Continuidad entre el diseño del Reglamento de Organización y Funciones y su implementación. Entre las funcionalidades requeridas destacan: articular la aprobación del ROF con los procesos de actualización de otros documentos de gestión requeridos para su implementación efectiva, como son el Texto Único de Procedimientos administrativos (TUPA) y el Cuadro de Asignación de Puestos (CAP), integración con el Sistema de 	<ul style="list-style-type: none"> ● La implementación integrada de los medios de Sistema Nacional de Modernización de la Gestión Pública. Entre las funcionalidades requeridas, destacan: la integración de otros mecanismos vigentes como las Plataformas SUT, ACR y Mi Costo; integración del proceso de implementación de la gestión por procesos de la entidades, la implementación de la Norma Técnica de Calidad en los procesos

		<p>(TUPA) y el Cuadro de Asignación de Puestos (CAP), integración con el Sistema de Gestión Documental (SGD) y firma electrónica. Cabe indicar que estas funcionalidades requieren de la coordinación y trabajo conjunto con otras entidades.</p>	<p>Gestión Documental (SGD) y firma electrónica. Cabe indicar que estas funcionalidades requieren de la coordinación y trabajo conjunto con otras entidades.</p>	<p>priorizados, el seguimiento a la atención de reclamos vinculados a la gestión interna (Libro de Reclamaciones), acceso a información sobre los servicios brindados en las Plataformas MAC a nivel nacional, entre otros.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Continuidad entre el diseño del Reglamento de Organización y Funciones y su implementación. Entre las funcionalidades requeridas destacan: articular la aprobación del ROF con los procesos de actualización de otros documentos de gestión requeridos para su implementación efectiva, como son el Texto Único de Procedimientos administrativos (TUPA) y el Cuadro de Asignación de Puestos (CAP), integración con el Sistema de Gestión Documental (SGD) y firma electrónica. Cabe indicar que estas funcionalidades requieren de la coordinación y trabajo conjunto con otras entidades. ● Identificar de oficio la necesidad de modificación o aprobación de un Documento de Gestión Organizacional, así como la aprobación de un mecanismo de reforma del Estado y/o identificación de duplicidad de funciones entre entidades de los tres niveles de gobierno. Principal funcionalidad requerida:
--	--	---	--	---

				interoperabilidad con sistemas como el Sistema Peruano de Información Jurídica (SPIJ)
Actitudes durante el proceso de elaboración y evaluación de DGO	Incentivos positivos	Contar con un diseño organizacional que facilite la implementación de la estrategia de la entidad para brindar los servicios de calidad.	Contar con un diseño organizacional que facilite la implementación de la estrategia de la entidad para brindar los servicios de calidad.	Lograr que las entidades de los tres niveles de gobierno implementen el diseño organizacional que mejor les permita implementar su estrategia para brindar los servicios de calidad.
Actitudes durante el proceso de elaboración y evaluación de DGO	Incentivos negativos	<ul style="list-style-type: none"> • En algunos casos la modificación de un ROF se encuentra condicionada a una indicación de Alta Dirección que no necesariamente se sustenta en los criterios organizacionales. • Se suele pensar que las fallas de gestión en las entidades públicas son resultado de una inadecuada estructura organizacional. Por ello, muchos directivos públicos observan los organigramas y buscan cambiar las estructuras organizacionales y los documentos de organización y funciones. Aunque el propósito sea mejorar la gestión, modificar de forma irreflexiva las relaciones jerárquicas en una entidad pública puede provocar el caos y hacer más ineficaz e ineficiente a la entidad (Principios de actuación para la modernización de la gestión pública). 	<ul style="list-style-type: none"> • En algunos casos la modificación de un ROF se encuentra condicionada a una indicación de Alta Dirección que no necesariamente se sustenta en los criterios organizacionales. • Se suele pensar que las fallas de gestión en las entidades públicas son resultado de una inadecuada estructura organizacional. Por ello, muchos directivos públicos observan los organigramas y buscan cambiar las estructuras organizacionales y los documentos de organización y funciones. Aunque el propósito sea mejorar la gestión, modificar de forma irreflexiva las relaciones jerárquicas en una entidad pública puede provocar el caos y hacer más ineficaz e ineficiente a la entidad (Principios de actuación para la modernización de la gestión pública). • Existe una tendencia a crear unidades de organización y aumentar los niveles organizacionales a fin de que los puestos de los niveles más altos se correspondan con una mejoría en la remuneración de los mismos. <p>Cabe señalar que la eliminación de este incentivo negativo requiere del trabajo conjunto con SERVIR, a fin de</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Focalización de los esfuerzos y capacidad técnica en la verificación del cumplimiento de normas e instrumentos que regulan el diseño organizacional de las entidades sin considerar, en la mayoría de casos la implementación del mismo. • La obligatoriedad de la opinión previa de la SGP para los ROF de las entidades de Gobierno Nacional, conlleva a una priorización de estas entidades a pesar de que las entidades de gobierno regional y local representan un porcentaje mucho mayor que son las que brindan servicios directamente a los ciudadanos.

			eliminar este condicionamiento e implementar modelos organizacionales que respondan a la heterogeneidad de las entidades.	
Actitudes durante el proceso de elaboración y evaluación de DGO	Preocupaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Lentitud del proceso de elaboración, evaluación y aprobación de los ROF es un riesgo en un contexto de alta rotación o cambios en la plana directiva que implican que interrupción o anulación de la propuesta trabajada al momento. • Excesivos puntos de control administrativo durante el proceso de elaboración y evaluación del ROF (informe de las oficinas de Planeamiento y Presupuesto, Asesoría Jurídica, Secretaría General, etc.), lo que implica que el proceso se extienda por varios meses. <p>Cabe indicar que la observación de una propuesta remitida formalmente a la SGP, conlleva a realizar todo el proceso nuevamente. Adicionalmente, cuando esto sucede tiene un efecto negativo en la relación SGP-entidad proponente, pues se percibe como una falta de disposición para apoyar la gestión de la misma.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Algunas veces, consideran que hay poca predictibilidad sobre la valoración de la SGP respecto al sustento del diseño organizacional propuesto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Brecha técnica para la comprensión y aplicación de las normas e instrumentos en materia organizacional • Se cuenta con limitadas fuentes y capacidades para la generación de evidencia que sustente la propuesta de diseño organizacional • Limitada capacidad de la SGP para atender las solicitudes de asistencia técnica, validación técnica de propuestas técnicas de los DGO, o la evaluación de los DGO aprobados. • Alta dependencia de consultores para elaborar documentos de gestión de las entidades, usualmente estos no realizan un diseño ad hoc, y en el marco de la normativa vigente, sino que replican irreflexivamente diseños de otras entidades que, consecuentemente, no responden a las necesidades específicas de la entidad. Cabe señalar que a la fecha se han recibido quejas y hasta denuncias de consultores. • Adicionalmente al efecto negativo en el uso de los recursos públicos, en este escenario es inviable la implementación efectiva del ROF, ya que cuando la entidad solicita la validación técnica de la SGP para continuar con el proceso de actualización de otros documentos de gestión como el TUPA o el CAP, la propuesta será observada por la SGP. 	<ul style="list-style-type: none"> • El excesivo tiempo que demanda la asistencia técnica y acompañamiento permanentes brindados a las entidades de forma previa a la presentación formal de la propuesta del ROF. Se debe simplificar el proceso a fin de agilizar el levantamiento de observaciones sin que implique realizar nuevamente todo el proceso a través de todos los puntos de control. • El número de asistencias técnicas originadas por falta de interés por conocer y estudiar la normativa vigente en materia organizacional. No siempre la falta de comprensión de dicho marco se debe a una brecha técnica, existe una tendencia de recurrir a la SGP sin antes realizar el trabajo de gabinete que les corresponde a las OGPP de las entidades o las que hagan sus veces. • De otro lado, están los casos que requieren asistencia técnica o acompañamiento previa y no la solicitan, resultando en la observación de la propuesta. Cuando esto sucede tiene un efecto negativo en la relación SGP-entidad proponente, pues se percibe como una falta de disposición para apoyar la gestión de la misma.

		<ul style="list-style-type: none"> Riesgo de que, una vez aprobado el diseño organizacional de la entidad, este no se implemente de forma oportuna, sobre todo cuando implica la actualización de otros documentos de gestión como el CAP. 	<p>Por ejemplo, para la aprobación del CAP de una entidad se debe contar con la opinión previa de SERVIR, que a su vez requiere la opinión previa de la SGP sobre el ROF. Dado que, para los Gobiernos Regionales y Locales, no es obligatoria la opinión previa de la SGP, solo solicitan la validación de la SGP después de aprobado el ROF, siendo observados en la gran mayoría de casos.</p> <ul style="list-style-type: none"> Este contexto ha generado un efecto dominó, y la regularización de prácticas como la contratación de un número significativo de trabajadores que realizan funciones permanentes a través de modalidades de naturaleza eventual como la de los locadores de servicios. Esto ocurre a raíz de que la opinión previa de SERVIR sobre el CAP de la entidad, requiere la opinión previa de la SGP sobre su ROF; sin embargo, dado que esta opinión no es obligatoria para la aprobación del ROF de los GORE y GL, solo solicitan la opinión de la SGP una vez aprobado el ROF y con la finalidad de continuar con la gestión SERVIR. En estos casos, lo usual es que los ROF sean observando, trabando también el proceso de gestión de los recursos humanos. 	<ul style="list-style-type: none"> Débil trazabilidad de la información presentada por las entidades proponentes. Ausencia de mecanismos para automatizar el control de cambios entre las versiones subsanadas remitidas en la evaluación preliminar. Esto conlleva a que los especialistas de las SGP realicen nuevamente la verificación manual del expediente y consecuentemente genera un aumento de la carga operativa y disminución de la capacidad de atención de la demanda. <p>Gobiernos Regionales y Locales:</p> <ul style="list-style-type: none"> La brecha técnica que dificulta la implementación de las acciones de modernización. No cumplen con comunicar la aprobación o modificación de sus Reglamentos de Organización y Funciones. La limitada capacidad operativa de la SGP en términos del alcance del proceso de Verificación Posterior Aleatoria de los Documentos de Gestión Organizacional que no requieren opinión previa, debilita la efectividad de este mecanismo, pues las probabilidades de que una entidad sea seleccionada son bajas. A esto se suma que no se
--	--	---	--	---

				<p>cuenta una fuente confiable y actualizada del universo.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Riesgo de que las autoridades (políticas) de las entidades canalicen quejas sobre los especialistas a cargo de la evaluación de su propuesta, cuando no están de acuerdo con la evaluación técnica de la SGP
<p>Actitudes durante el proceso de elaboración y evaluación de DGO</p>	<p>Reto relevado</p>	<p>Uso de evidencia pertinente para el sustento el diseño organizacional de la entidad.</p>	<p>Aumentar la capacidad técnica de los servidores a cargo de la elaboración de los DGO</p> <p>Uso de evidencia pertinente para el sustento el diseño organizacional de la entidad</p>	<p>1. Proveer una única fuente confiable y actualizada que sistematice las normas, instrumentos y herramientas en materia organizacional</p> <p>2. Fortalecer el rol de las OGPP de las entidades como órgano técnico a cargo de la revisión y validación técnica de las propuestas institucionales. Adicionalmente, en el caso de las entidades de gobiernos regionales y locales, impulsar iniciativas focalizadas de generación de capacidades.</p> <p>3. Fortalecer el rol de la SGP en gobiernos regionales y locales, aumentando su alcance en el proceso de verificación posterior aleatoria.</p>

3. Etapa de diseño funcional

El contenido de esta etapa de diseño funcional fue realizado por la SGP en un esfuerzo de (i) realizar un análisis del negocio de la SGP, (ii) diseñar propuestas de interfaces de usuario, (ii) desarrollar modelos conceptuales que describan la dinámica del negocio en la SGP y (iii) desarrollar propuestas de modelos de arquitectura de datos y arquitectura de software. Todo esto en relación a los procesos priorizados actualmente: Registro de ROF y Modificación de ROF. Los resultados de esta etapa son: (i) historias de usuario, épicas y mapa de historias de usuario, (ii) diseño de interfaces y experiencia de usuarios, (iii) mapeo de sistemas institucionales (PCM) y transversales con los que la PGO interactuará según la estrategia de desarrollo incremental, (iv) mapeo de herramientas para la gestión de los requerimientos del proyecto y (v) modelos sobre una propuesta de diseño de los procesos priorizados de la PGO.

Este proceso de diseño funcional tendrá que ser evaluado y mejorado, según sea necesario, al inicio del servicio de LA FIRMA y presentado como parte del primer producto en el informe de Articulación de los productos de investigación y diseño.

En el PLAN DE TRABAJO se deberá proponer los hitos para la ejecución de esta etapa de diseño funcional, esta vez para diseñar los siguientes procesos priorizados que se incorporarán a la PGO.

Cabe señalar que la SGP entregará a LA FIRMA las normas y documentos involucrados para la ejecución del servicio.

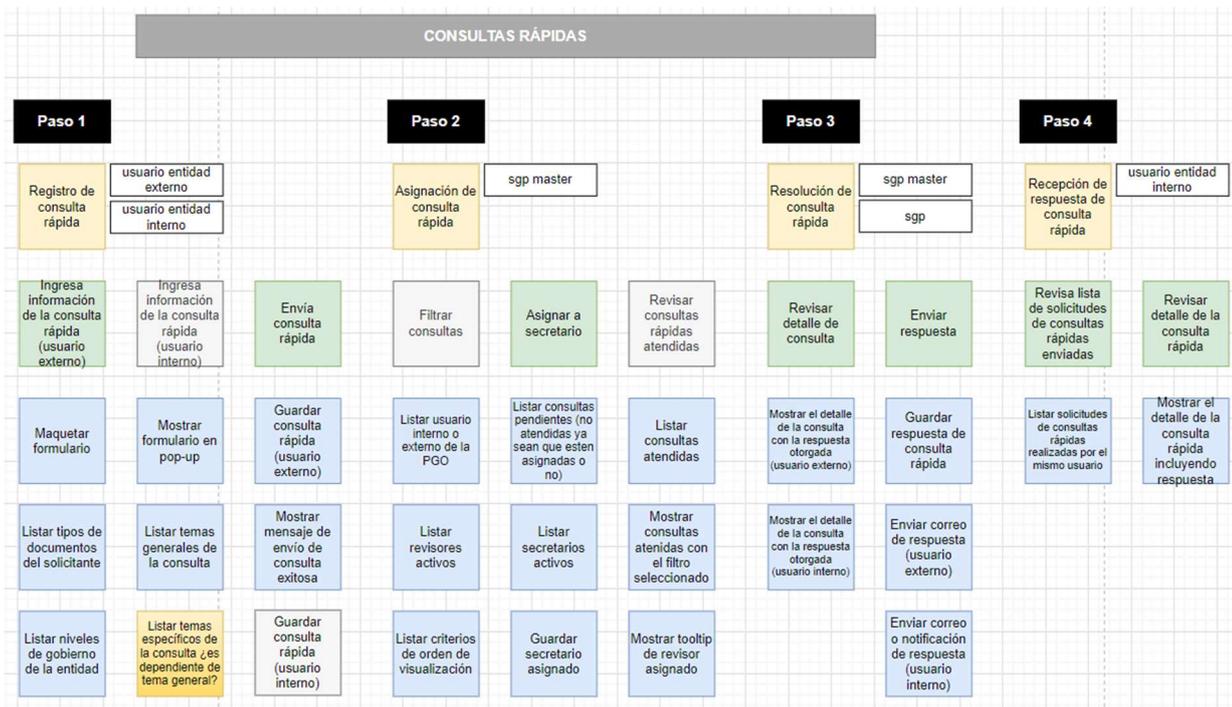
3.1. Historias de usuario, Épicas y Mapa de historias de usuario (user story mapping)

El Mapa de historias de usuario consiste en desarrollo desagregado de las historias de usuario identificadas durante el análisis de los requerimientos funcionales; el propósito es descomponer los procesos de elaboración y evaluación de Documentos de Gestión Organizacional en un conjunto historias de usuario agregadas o "épicas", y a partir éstas historias más concretas con funcionalidades específicas. Estas historias se organizan de acuerdo a su prioridad y componen los lanzamientos (Sprints) que se implementarán de forma incremental.

A continuación, se presenta una lista no taxativa de las tareas identificadas. Cabe señalar que esta es la propuesta preliminar de la Secretaría de Gestión Pública, la misma que deberá ser analizada y complementada y/o mejorada durante la etapa de implementación de la PGO.

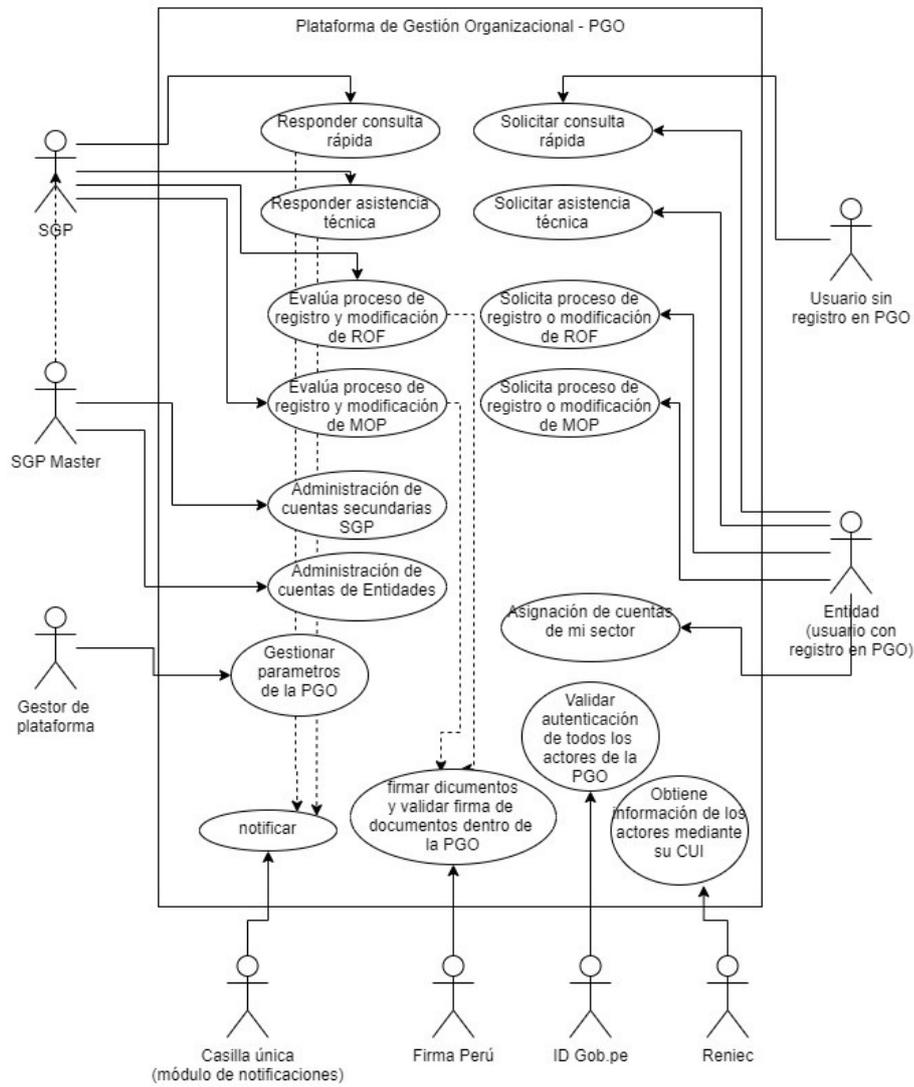
- Controles de seguridad
- Autenticación
- Definición de la Arquitectura de la solución
- Arquitectura Backend
- Arquitectura Frontend y páginas públicas
- Arquitectura física
- Rol SGP – Cuentas entidades – creación y edición
- Rol SGP – Cuentas secundarias – creación y edición
- Rol Entidad – Cuentas de mi sector – edición
- Rol Entidad – Proceso de Registro ROF
- Rol Entidad y SGP – Consulta rápida
- Rol Entidad y SGP – Asistencia Técnica
- Rol Entidad y SGP – Proceso de Modificación de ROF – etapa 1
- Rol Entidad y SGP – Proceso de Modificación de ROF – etapa 2

Luego, a modo referencial, se presenta un ejemplo de la “consulta rápida”



3.2. Diagrama de requerimientos funcionales

En el diagrama presentado a continuación se han plasmado los principales requerimientos funcionales correspondientes a los procesos priorizados desde un nivel de alta abstracción:



3.3. Diseño de experiencia de usuario y diseño de interfaces (UX/UI)

Un prototipo UI (diseño de interfaces de usuario) es una representación de la experiencia que tendrá el usuario al utilizar un servicio digital. Existen prototipos de baja y alta fidelidad y estos cumplen distintos roles y objetivos durante el proceso de creación de una solución.

Los prototipos nos ayudan a ordenar las ideas, explorar diferentes caminos de concepto o diseño, y detectar posibles problemas o carencias antes de empezar la fase de desarrollo de nuestro proyecto digital. Con esto, podemos probar, analizar, ajustar y perfeccionar los elementos con los que van a interactuar los usuarios de la plataforma. El proceso de creación de prototipos es un proceso iterativo, es decir, que pasa por un ciclo donde se prueban las características de diseño y funcionalidad, hasta llegar a los resultados deseados.

Para esta etapa se realizó lo siguiente: i) trabajo previo de investigación y diagnóstico de las necesidades del usuario, ii) análisis y aplicación de guías para la digitalización como la Guía de estilos para la creación de servicios digitales (servicios públicos publicados en el Gob.pe), y iii) análisis y aplicación de aportes recogidos en las sesiones de testeo con los usuarios y el dueño del producto. A continuación, el listado de las interfaces y prototipos con los que se cuentan como resultado del servicio “Diseño funcional de la Plataforma de Gestión Organizacional” Alineado a cada una de las definiciones en la sección 3.1 e indicado en los antecedentes.

A modo de ejemplo, se adjuntan interfaces priorizadas en el Anexo 1.

- Página pública:
 - autenticación
 - tipos de DGO
 - solicitud de consultas rápidas
 - información de interés
- Cuenta de entidad:
 - solicitud de consultas rápidas y asistencia técnica
 - cuentas de mi sector
 - procesos de DGO
 - Registro de ROF
 - Modificación de ROF
- Cuenta de la SGP:
 - atención de consultas rápidas y asistencia técnica
 - cuentas secundarias SGP
 - cuentas de entidades
 - proceso de evaluación de las DGO

3.4. Datos para dimensionar la infraestructura de hardware de la PGO

A continuación, se presenta el siguiente análisis sobre algunas de las características de la Plataforma, a fin de tomarlo como referencia para el dimensionamiento del espacio y la infraestructura requerida.

Este cuadro es un formato de referencia para el dimensionamiento de la infraestructura de hardware de la PGO utilizado durante el diseño funcional presentado.

Cabe señalar que, durante la ejecución del servicio, LA FIRMA deberá actualizar el cálculo del dimensionamiento según los criterios y formatos previamente validados por la SGP y SGTD.

Los datos del dimensionamiento son aproximados y se han considerado sólo los procesos priorizados.

NOMBRE DEL SISTEMA:		Plataforma de Gestión Organizacional - PGO
TECNOLOGÍAS A USAR	LENGUAJE DE PROGRAMACIÓN	Ruby, Python, Java, JavaScript (últimas versiones estables).
	SERVIDOR DE APLICACIÓN	Linux (últimas versiones estables)
	FRAMEWORK	Ruby on Rails, Angular, React, Django, Spring, y/o similares.
	CONTENEDORES	Docker, Kubernetes, Jenkins (últimas versiones estables)
	MOTOR DE BASE DE DATOS	Postgress y Mongo (u otro motor de BD no transaccional, últimas versiones estables)
USUARIOS	Cantidad de Usuarios	6000 aproximado (calculado a partir de alcance nacional de 2000 entidades)
	Cantidad de Usuarios Concurrentes	500
ENTRADA DE DATOS	Cantidad de formularios	69
	Cantidad de campos por formulario	13 promedio
	Cantidad de documentos por formulario	3
	Cantidad de archivos multimedia por formulario	0
	Peso máximo de los Documentos	5MB
	Peso en MB máximo de los archivos multimedia	5MB
UBICACIÓN DE ARCHIVOS	FILE SYSTEM	Linux
	BASE DE DATOS	Postgress y Mongo (u otro motor de BD no transaccional, últimas versiones estables)
	GESTOR DE CONTENIDOS	No aplica
PROCESOS	Cantidad de procesos transaccionales	90
	Cantidad de procesos no Transaccionales	60
SALIDA DE DATOS	Cantidad de Reportes	15 ⁸
	Cantidad de Consultas	270

Tabla 1: Análisis preliminar para el dimensionamiento de la PGO

⁸ Reportes considerados en la estimación: (a) reporte de entidades, (b) reporte de procesos iniciados, (c) reporte de configuración de procesos, (d) reporte de estatus detallado por proceso iniciado, (e) reporte de historial de cambios de los procesos, (f) reporte de Informe Técnico de Proceso Registro de ROF, (g) reporte de Informe Técnico de Proceso Modificación de ROF, (h) reporte de evaluación de los procesos, (i) reporte de parámetros, (j) reporte de historial de cambios de los parámetros, (k) reporte de cuentas, (l) reporte de personas, (m) reporte de historial de asignación de cuentas a personas, (n) reporte de status de asistencias técnicas, (o) reporte de ROF

3.5. Interoperabilidad con otros sistemas

Se ha identificado la integración con los siguientes sistemas de alcance transversal que aplican según el Marco de Interoperabilidad del Estado respetando los principios de arquitectura y la estructura de microservicios para garantizar la integración a la Plataforma Nacional de Gobierno Digital:

- ID GOB.PE: La Plataforma Nacional de Identificación y Autenticación de la Identidad Digital (IDGov.pe) es la plataforma digital para la identificación de las personas naturales, peruanas o extranjeras, cuando requieran acceder a trámites y servicios en cualquier entidad del Estado.
- FIRMA PERÚ: Sistema que permite validar firmas digitales y firmar documentos en línea.
- CASILLA ÚNICA PERÚ: es el domicilio digital que sirve para recibir comunicaciones y/o notificaciones remitidas por las entidades de la administración pública a los ciudadanos y personas en general.
- Servicios de RENIEC: Servicio que provee los Códigos Únicos de Identificación (CUI) de las personas jurídicas y naturales.

Cabe señalar que la PGO debe contemplar la integración progresiva con las Plataformas de carácter transversal⁹ que correspondan y que se encuentren habilitadas durante el alcance del servicio de implementación; así como, con otras Plataformas gestionadas por la SGP, según el orden de priorización de funcionalidades establecida por la Secretaría de Gestión Pública.

3.6. Artefactos previos al desarrollo

Para complementar el diseño funcional de la PGO, se han desarrollado algunos artefactos preliminares¹⁰, tales como el diagrama entidad-relación, diagrama de arquitectura distribuida¹¹ y diseño de catálogo de servicios¹², a fin de que sirvan como insumo y referencia para la FIRMA, la misma que deberá revisarlos, analizarlos y proponer las mejoras que correspondan, contemplando el alcance de los procesos priorizados para la implementación.

se adjuntan un ejemplo del Diagrama entidad – relación en el Anexo 2.

3.7. Gestión de Desarrollo de la PGO

El desarrollo se hará bajo la metodología Scrum, utilizando un Gestor de versionamiento de código, para el control de repositorios de código fuente de todos los microservicios y apoyándose con una mesa de servicio para proyectos de desarrollo de software que permitan gestionar los requerimientos bajo el marco de trabajo Scrum; así como, la gestión de los requerimientos del proyecto mediante tableros de los sprint's según el marco de trabajo Scrum. El proceso de desarrollo será supervisado y reportado a la SGTD a fin de garantizar su integración con las plataformas transversales.

4. Objetivo General

Desarrollar e implementar la “Plataforma de Gestión Organizacional – PGO” a fin optimizar el proceso de formulación y evaluación de los documentos de gestión organizacional a través de una plataforma intuitiva, abierta, y transversal, centrada en las necesidades de los usuarios.

5. Objetivos Específicos

- 5.1. Contar con procesos de investigación y análisis constantes durante el diseño de los prototipos priorizados para la implementación de la Plataforma de Gestión Organizacional¹³.
- 5.2. Contar con el modelamiento y el diseño de la infraestructura digital y de datos de la Plataforma de Gestión Organizacional.
- 5.3. Contar con el desarrollo e implementación de las interfaces frontend y backend de la Plataforma de Gestión Organizacional priorizadas por el área usuaria.

⁹ O bloques básicos para la interoperabilidad técnica (artículo 87, del Decreto Supremo N° 029-2021-PCM que aprueba el reglamento de la Ley de Gobierno Digital.

¹⁰ Vinculados al proceso de formulación y evaluación del ROF.

¹¹ Representa los servicios que componen la PGO así la manera como se comunican entre ellas

¹² Listado de interfaces realizado con Swagger de cada microservicio bajo el estándar OpenApi.

¹³ En línea con las buenas prácticas y Lineamientos de diseño de servicios digitales.

6. Actividades a realizar

6.1. Gestión del Proyecto

Para el servicio de implementación de la Plataforma de Gestión Organizacional, LA FIRMA cumplirá las actividades descritas a continuación, las mismas que no deben considerarse como limitativas, por lo cual LA FIRMA podrá ampliarlas y/o complementarlas en caso se considere necesario para alcanzar el objetivo propuesto:

6.1.1. LA FIRMA deberá proponer una estrategia y PLAN DE TRABAJO para la gestión del proyecto, basado en un marco metodológico de disciplinas ágiles, entre ellos el PMI y SCRUM; en la cual deberá considerar los roles a cargo de la PCM¹⁴, los que se detallan a continuación:

- Product Owner: A cargo de un/a servidor/a designado/a por la SGP, quien será el encargado de aprobar los productos esperados desde el punto de vista funcional, normativo y/o legal; velando que las necesidades de la Plataforma PGO sean cubiertas por cada uno de los productos entregados por LA FIRMA y sus respectivos avances.
- Scrum Master: A cargo de un/a servidor/a designado/a por la SGTD, quien liderará los aspectos digitales de la implementación de la Plataforma.

6.1.2. El PLAN DE TRABAJO que elabore LA FIRMA¹⁵, deberá considerar mínimamente las siguientes etapas para la gestión y el cronograma del proyecto de manera integral:

- Etapa 1: Plan de trabajo de Proyecto y Metodología de Desarrollo
- Etapa 2: Arquitectura inicial Propuesta.
- Etapa 3: Productos de Software¹⁶
- Etapa 4: Cierre de Implementación

Durante el proceso de desarrollo la SGTD impulsará procesos permanentes de validación con los usuarios de la Plataforma

Así mismo se deberá definir el marco de trabajo para la gestión del proyecto, indicando las actividades de monitoreo e hitos de revisión por parte de la PCM (SGP/SGTD)¹⁷

6.1.3. LA FIRMA asegurará una óptima identificación, gestión y seguimiento de las etapas, fases, hitos, observaciones de ambas partes, pudiendo emplear recursos ofimáticos y/o aplicativos acordados con el área usuaria.

6.1.4. LA FIRMA deberá proponer la definición del alcance de los Sprints y su priorización, durante el proceso de planeamiento.

6.1.5. El equipo de LA FIRMA deberá participar en las reuniones de revisión o coordinación que corresponden en el marco de metodologías ágiles de ser necesario.

6.1.6. LA FIRMA deberá documentar los diferentes etapas, procesos y fases del proyecto de implementación de la PGO.

6.2. Metodología de Desarrollo

6.2.1. LA FIRMA deberá proponer, en el plan de trabajo, una metodología de desarrollo ágil respetando la normatividad vigente en materia de gobierno, confianza y transformación digital. Dicha metodología debe ser aprobada por la SGTD y deberá considerar mínimamente las siguientes fases:

1. Fase de Revisión de Análisis: la FIRMA deberá revisar, evaluar y proponer mejoras del análisis de la PGO, de ser el caso.
2. Fase de Revisión de Diseño: la FIRMA deberá revisar, evaluar y proponer mejoras del diseño de la PGO, de ser el caso.

¹⁴ En línea con el alcance y responsabilidades señalados en el Decreto Supremo N° 064-2021-PCM, que aprueba la creación de la Plataforma de Gestión Organizacional.

¹⁵ Plan de trabajo que será desarrollado para el entregable uno, deberá mantenerse actualizado durante la ejecución del proyecto.

¹⁶ Esta etapa 3, productos de software contiene la planificación de los MVP considerando al menos 5 en el primer entregable.

¹⁷ Los hitos de revisión se concretan con un acta, el cual incluirá observaciones encontradas, resueltas y pendientes de atención. Para que una observación sea considerada como resuelta, deberá de contar con la aprobación de la SGP y SGTD de la PCM.

3. Fase de Construcción: comprende la codificación, calidad, pruebas de estrés y análisis de vulnerabilidades de la PGO.
4. Fase de Capacitación: La capacitación estará dirigida a los especialistas técnicos, usuarios finales y administradores del sistema.
 - Especialistas técnicos: Es el personal de SGTD de ser necesario.
 - Administradores del Sistema: Es el personal de la SGP.
 - Usuarios Finales: Es el personal que hace uso de la Plataforma PGO.
5. Fase Piloto o pre-producción: carga inicial y migración.
6. Fase de Implantación: carga inicial, migración, marcha blanca o estabilización del sistema.

6.2.2. LA FIRMA deberá realizar el análisis y actualización constante durante el diseño y testeo de las interfaces y prototipos priorizados, incorporando los aportes de los usuarios, el área usuaria y del equipo de la FIRMA durante el proyecto, a fin de asegurar la usabilidad de la Plataforma; en el marco de los Lineamientos aprobados mediante la Directiva N° 001-2021-PCM/SGD ¹⁸.

6.2.3. LA FIRMA deberá utilizar los estándares técnicos aprobados en la normatividad vigente para la construcción de los componentes de software:

- Estándares de Programación
- Estándares de Base de Datos
- Estándares de estilo de Diseño Web (interfaces, paleta de colores, fuentes de la guía: <https://guias.servicios.gob.pe/creacion-servicios-digitales/estilos/index>)
- [Estándares de desarrollo ágil de servicios digitales https://guias.servicios.gob.pe/creacion-servicios-digitales/desarrollo-agil/index](https://guias.servicios.gob.pe/creacion-servicios-digitales/desarrollo-agil/index)
- Todas las guías que apliquen en <https://guias.servicios.gob.pe/>
- Estándares y/o buenas prácticas de Desarrollo Seguro, entre las cuales se podría considerar el estándar OWASP u otro que LA FIRMA haga uso en su metodología de desarrollo de software de la ISO/IEC 29110 o similar.

6.3. Modelo de Despliegue Estándar

LA FIRMA deberá elaborar el “Manual de Despliegue del Sistema PGO” y brindará la respectiva asistencia técnica al personal de la SGP y SGTD sobre el despliegue del sistema. El despliegue debe apuntar a la mayor automatización posible siguiendo buenas prácticas de integración y despliegue continuo.

6.4. Requerimientos Funcionales

6.4.1. LA FIRMA deberá iniciar con la implementación de los requerimientos funcionales que forman parte de la propuesta preliminar desarrollada y priorizada por la SGP, los cuales serán entregados al inicio del servicio de LA FIRMA en el formato de “Mapa de historias de usuario” (user story mapping) y prototipos de alta fidelidad. A modo de referencia se adjuntan ejemplos de prototipos de usuario (Anexo 1) y ejemplos de mapa de historia de usuario (Anexo 3).

6.4.2. A continuación, se presenta una lista no taxativa de los “Épicas” en base a las que se organizan los requerimientos funcionales. Cabe señalar que esta es la propuesta preliminar de la Secretaría de Gestión Pública, la misma que deberá ser analizada y complementada y/o mejorada durante la etapa de implementación de la PGO.

- Rol SGP – Cuentas entidades – creación y edición
- Rol SGP – Cuentas secundarias – creación y edición
- Rol Entidad – Cuentas de mi sector – edición
- Rol Entidad – Proceso de Registro ROF
- Rol Entidad y SGP – Consulta rápida
- Rol Entidad y SGP – Asistencia Técnica
- Rol Entidad y SGP – Proceso de Modificación de ROF – etapa 1

¹⁸ Los Lineamientos detallan las guías publicadas por la SGTD en la dirección de Internet <http://guias.servicios.gob.pe/>, desde la cual las entidades públicas pueden acceder lineamientos y guías para la generación de contenido, diseño, rediseño, entre otros.

- Rol Entidad y SGP – Proceso de Modificación de ROF – etapa 2

6.4.3. Debido al carácter incremental de la PGO, tras la implementación de los requerimientos priorizados al inicio del servicio, LA FIRMA continuará con el desarrollo de la implementación de los próximos grupos de requerimientos priorizados por la SGP, para lo cual deberá realizar un Plan de Trabajo, de acuerdo al punto 6.2.1.

6.4.4. La estimación del tiempo y esfuerzo requerido por el equipo de LA FIRMA se realizará en base a los criterios y/o estándares de puntuación de actividades afines y considerando el nivel de desarrollo de los insumos brindados por la SGP. Los criterios son comunicados y consensuados al inicio del servicio.

6.5. Requerimientos Generales (no funcionales)

6.5.1. La solución propuesta debe trabajar bajo una arquitectura distribuida y considerar las capacidades tecnológicas y alta disponibilidad de éstos y adecuación de una arquitectura definida en concordancia con la Plataforma Nacional de Gobierno Digital.

6.5.2. La PGO deberá contar con una arquitectura tecnológica, los requerimientos deben estar orientados a obtener un modelo de arquitectura flexible, escalable y segura. Este modelo al ser asumido le permitirá establecer sólidas estrategias de integración a otros sistemas internos y externos para el envío o recepción de información.

6.5.3. LA FIRMA deberá implementar como mínimo los requerimientos no funcionales y de arquitectura que se detallan a continuación

- Aplicar tecnología de contenedores, orquestación de servicios y demás prácticas de DevOps para automatizar procesos de implementación.
- La aplicación debe ser estructurada como una colección de servicios, que son fácilmente mantenibles y testeables, débilmente acoplados e independientemente desplegados.
- Mantener protocolos de comunicación entre los servicios de la PGO que permita la monitorización del rendimiento y performance.
- Implementar un servicio con estándar de identificación el cual trabajará a la par con el sistema de identificación IDGOB.pe con NCA (nivel de confianza en autenticación) 1, 2 y 3 de acuerdo al nivel de implementación disponible.
- Mantener los estándares para la gestión de datos: identificadores únicos fundamentales, vocabularios básicos y vocabularios extendidos.
- Acoger estándares internacionales y buenas prácticas en el desarrollo, nomenclatura y sintaxis con el fin de crear un producto de calidad, escalable y mantenible; así como para el correcto nombramiento de los servicios, métodos, entidades y atributos en todos los niveles y capas de la PGO.
- Integrar el sistema FIRMA PERÚ para los procesos que involucren una firma digital del usuario de la PGO.
- Aplicar Modelo de Madurez de la Gestión de Datos (DMM por sus siglas en inglés) en las actividades de migración de datos y otros que LA FIRMA considere.
- Hacer uso de los servicios disponibles de la Plataforma Nacional de Interoperabilidad para cualquier necesidad de información que pueda ser gestionada por terceros.
- Mantener un desarrollo orientado a componentes que puedan ser reutilizados dentro de la PGO como por sistemas terceros según demanda a través de la Plataforma Nacional de Interoperabilidad.
- Implementar estándares, protocolos y buenas prácticas de seguridad en todos los niveles y capas de la aplicación tanto en los servicios internos de la PGO como en los servicios que puedan ser reutilizados por sistemas externos.
- Se hará preferencia al uso de software de código abierto o software libre, así como los estándares abiertos para el diseño y construcción de la PGO.
- Todos los componentes del stack tecnológico de la PGO como los sistemas operativos, tecnología de contenedores, tecnología devops, NTP-ISO/IEC 12207, lenguajes de programación, frameworks de software, bases de datos, servidores empaquetados, librerías y demás deben ser de software libre o código abierto. En el caso de incurrir en el uso de un empaquetado, y que tal empaquetado tenga una versión de paga y gratuita, se deberá usar la versión gratuita y acondicionarlo con el fin de cumplir los objetivos del componente tecnológico.

- Mantener el uso del Modelo de Interoperabilidad del Estado Peruano y los Estándares de Interoperabilidad de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado, de acuerdo a la Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 002-2019-PCM/SEGDI”.
- Mantener el uso de los identificadores de objeto (OID) para la adaptación del marco de interoperabilidad
- Hacer uso de los estándares de la Plataforma Nacional de Gobierno Digital y Plataforma de Interoperabilidad del Estado, para servir información a sistemas externos.
- Hacer uso de un servicio que gestionará la satisfacción de los usuarios de la PGO.
- Hacer uso de servidores de tiempo que brindan fechas y horas oficiales del Perú.
- Es deseable que la FIRMA cuente con los siguientes puntos:
 - a. Las actividades y documentación sobre gestión de riesgos del proyecto se registrarán según lo que establecen los principios y prácticas de la norma ISO 31000:2018.
 - b. Las actividades y documentación del proyecto, referidos al ciclo de vida del software, se enmarcarán, además de lo señalado en la sección sobre Diseño Funcional, en la norma técnica peruana NTP-ISO/IEC 12207:2016 aplicable a las entidades de la administración pública.
 - c. Las actividades y documentación del proyecto, referidos a requisitos de calidad, se registrarán según lo que establece la norma ISO 25000, “apartado ISO/IEC 2503n - Requisitos de Calidad, que en este caso ayudarán a especificar los requisitos de calidad de un producto software que va a ser desarrollado”.

Los requerimientos no funcionales y de arquitectura se han realizado en base al Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley De Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo.

6.5.4. LA FIRMA deberá implementar como mínimo los requerimientos técnicos de seguridad que se detallan a continuación

- Aplicar cabalmente los principios de confidencialidad el cual garantiza que el usuario propietario de una información sea el único que tenga acceso a dicha información.
- El desarrollo de la seguridad de la PGO debe tener en cuenta el Marco de Confianza Digital contemplado en el decreto de urgencia N° 007-2020-PCM.
- En caso se necesite transferir datos que deben ser encriptados, se debe realizar el encriptado en reposo, en el origen, utilizando encriptado simétrico o asimétrico, las llaves para el encriptado se pueden gestionar desde el componente KMS que expone el Servicio de Gestión de Llaves. Si el origen no contara con las opciones de encriptado en reposo se deben habilitar servicios de encriptación en tránsito mantenimiento la posibilidad de encriptado simétrico o asimétrico y la gestión de llaves utilizando KMS. En caso de que se transfiera data sensible o protegida por la ley de privacidad de datos personales y no incluya datos que deban viajar encriptados, se debe soportar las siguientes opciones: seudonimización de los identificadores del registro, enmascaramiento parcial de datos o anonimización de datos. Estas técnicas deben aplicarse utilizando servicios web que consumen la data en tránsito y la entregan ya transformada, las opciones descritas pueden aplicarse a todo el registro o a solo ciertos atributos seleccionados al invocar el servicio web.
- Tener un enfoque de Seguridad desde el diseño, marcando hitos y requisitos de seguridad para pasar a las siguientes fases.
- Realizar una gestión de riesgo e identificación de los activos de información.
- Tomar medidas de Protección de datos e información, tomando en cuenta la seguridad; preservar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de los datos e información.
- Incorporar requerimientos de seguridad que puedan proponer la SGTD durante el proceso de desarrollo de la PGO.
- Implementar pruebas unitarias automáticas para realizar las validaciones de todos los métodos y servicios de la PGO (Test-Driven Development o TDD).
- Contemplar la seguridad en todas las etapas del ciclo de desarrollo de la PGO
- Implementar registros de eventos log para permitir auditorías.

- Desarrollar procesos automatizados para la generación de copias de seguridad para garantizar la conservación de los activos de información como comunicaciones, documentos electrónicos y demás información usada en la PGO.

6.6. Infraestructura Tecnológica

- 6.6.1.** Para el proyecto de implementación de la PGO se requerirá contar con diferentes ambientes operativos que faciliten la ejecución de las diversas etapas del proyecto. Estos ambientes serán preparados por LA FIRMA en coordinación con la SGTD, a la culminación del proyecto proporcionarán las credenciales, y documentación técnica a la SGTD de PCM. Los ambientes operativos mínimos requeridos para el proyecto de implementación de la PGO son desarrollo, Calidad, Pre-Producción (en caso sea necesario), Producción. Y se realizarán sobre la infraestructura tecnológica onpremise provista por la PCM y aprobada por el Scrum Master.
- 6.6.2.** LA FIRMA deberá apoyar en la implementación de una estrategia de seguridad basada en roles y perfiles de acceso para usuarios en los ambientes de desarrollo y pruebas.
- 6.6.3.** La SGTD cuenta con el Sistema Operativo Linux en su infraestructura tecnológica.

6.7. Dimensionamiento las características de la plataforma tecnológica de los ambientes de Desarrollo, Calidad, Preproducción y Producción.

- 6.7.1.** LA FIRMA deberá presentar un informe detallado con la especificación técnica de los equipos (servidores, SAN, red de datos, etc.) y del software base requerido para la configuración de los ambientes de desarrollo, calidad, Preproducción y producción.
- 6.7.2.** LA FIRMA debe brindar la información necesaria sobre la plataforma tecnológica y su dimensionamiento con la anticipación necesaria y plazos coordinados con el equipo de la SGTD.

6.8. Migración

- 6.8.1.** LA FIRMA deberá proponer la estrategia y plan de migración de datos desde los sistemas y fuentes de datos actuales de la SGP hacia la PGO por la SGTD.
- 6.8.2.** LA FIRMA establecerá los formatos y mecanismos en coordinación con el equipo técnico de la SGTD que deberán proporcionarle la información para la ejecución de la migración que realizará la SGTD.

6.9. Ejecución de las pruebas de calidad

- 6.9.1.** LA FIRMA deberá incluir como entregable el PLAN DE PRUEBAS DE CALIDAD incluyendo la planificación, ejecución y documentación de las pruebas¹⁹ consideradas en esta sección. Entre las actividades que deberá de incluirse en el precitado plan, serán:
- Pruebas unitarias.
 - Pruebas integrales.
 - Pruebas de carga de datos maestros.
 - Pruebas de migración de datos.
 - Pruebas de infraestructura y comunicaciones en el ambiente de producción.
- 6.9.2.** LA FIRMA deberá contar con una herramienta para gestionar el proceso de pruebas, esta debe permitir registrar los casos de prueba, transacción en prueba, usuario y colaborador responsable de la prueba, realizar seguimiento y extraer reportes de avance y estado.
- 6.9.3.** LA FIRMA deberá proponer los casos y plan de pruebas, la cual deberá ser validada por el Scrum Master.
- 6.9.4.** La SGP y la SGTD son los responsables de dar la conformidad al reporte de pruebas realizadas.

¹⁹ Las pruebas deberán ser automatizadas.

6.10. Consideraciones para la capacitación

- 6.10.1.** Se requerirán cursos introductorios para todos los usuarios clave y otros funcionarios de la PCM y responsables asignados de la PGO a cargo de la ejecución del proyecto de implementación.
- 6.10.2.** Tras la puesta en producción, se deberá diseñar un plan de transferencia de conocimiento, deberá de tener el inventario de activos de información generados durante la etapa de implementación suscribiéndose al acta de entrega respectiva.

6.11. Garantía de los servicios realizados

6.11.1. Tras la entrega e implementación de la PGO, ante vicios ocultos o funcionalidad no ejecutada en el periodo de soporte presencial o remoto, según sea el caso, LA FIRMA brindará una garantía de doce (12) meses post fecha de salida a producción de la PGO, bajo las siguientes condiciones:

- Errores de severidad crítica, deberá ser atendido en máximo 2 horas, contados a partir de registrado el ticket de atención en el sistema de mesa de ayuda de LA FIRMA.
- Errores de Severidad media, deberá ser atendido en máximo 2 días hábiles, contados a partir de registrado el ticket de atención en el sistema de mesa de ayuda de LA FIRMA.
- Errores de Severidad baja, deberá ser resueltos en máximo 10 días hábiles, contados a partir de registrado el ticket de atención en el sistema de mesa de ayuda de LA FIRMA.

6.12. Tecnologías a usar

6.12.1. Las tecnologías a usar propuestas son:

- Ruby on Rails
- Node
- Angular
- React
- Jest
- Java
- Postgres
- RabbitMQ
- Redis
- Elasticsearch
- Docker
- Kubernetes
- Jenkins
- Gitlab

6.12.2. LA FIRMA deberá evaluar y proponer las tecnologías a utilizar para ser aprobadas por la SGTD de la PCM.

7. PRODUCTOS ESPERADOS

La entidad contratante espera de LA FIRMA el desarrollo de la Plataforma de Gestión Organizacional (PGO), para ello la Secretaría de Gestión Pública enviará a la FIRMA -al inicio del servicio y a través de la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital- los insumos desarrollados durante la etapa de investigación y diseño funcional de la PGO (tales como mapas de historias de usuario y prototipos) los cuales servirán como insumo para el desarrollo, implementación y documentación correspondiente.

Los productos intermedios se entregarán publicados en el ambiente de producción, LA FIRMA presentará los informes de la siguiente manera:

PRODUCTOS	CONTENIDO DE PRODUCTOS
Producto 1: Plan de trabajo y estrategia del producto digital	<ul style="list-style-type: none"> - Plan de trabajo <ul style="list-style-type: none"> • Plan de trabajo de Proyecto y Metodología de Desarrollo • Arquitectura inicial Propuesta. • Productos de Software²⁰ • Cierre de Implementación - Estrategia <ul style="list-style-type: none"> • Revisión y análisis de los insumos de investigación y diseño funcional entregados por la SSAP • Definición de los casos de negocio. • Identificación de épicas e historias de usuario priorizados • Elaborar el roadmap u hoja de ruta de los productos mínimos viables (PMV) priorizados. • Plan de Seguridad Digital (alineada a la arquitectura de seguridad de la información) • Definiciones necesarias para designar las responsabilidades en cada etapa de los flujos de trabajo • Otros aspectos considerados por LA FIRMA
Productos Intermedios: 2 al 11	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis y definición de Backlog del Proyecto priorizado por el Scrum Master. • Prototipado y prueba de conceptos UX. • Análisis y diseño del modelo de datos, además de la elaboración del diccionario de datos. • Plan de implementación, configuración y despliegue. • Síntesis de las tareas de revisión de calidad y seguridad del código realizadas. • Control del código fuentes desarrollados, así como demás componentes técnicos y subidos al repositorio el proyecto en Gitlab. • Plan y reporte de pruebas de calidad realizadas. • Evidencia de las capacitaciones realizadas. • Reporte y presentación de resultados en atención de requerimientos e incidencias del producto entregado. • Informe del despliegue, detallando las historias de usuario desarrollado y desplegadas en la plataforma destinada para tal fin.
Producto 12: Cierre	<ul style="list-style-type: none"> • Reporte y presentación de resultados en atención de requerimientos e incidencias del producto entregado total. • Informe de cierre del proyecto de lo desarrollado en la PGO.

PRODUCTOS	PLAZO MÁXIMO DE ENTREGA (días)	PLAZO PARA OTORGAR CONFORMIDAD Y/O OBSERVACIONES (días calendario)	PLAZO PARA SUBSANAR OBSERVACIONES (días calendario)
Producto 1: Inicio	Hasta los 20 días calendario, contados a partir del día hábil siguiente de la suscripción del contrato.	Hasta 05 días calendario desde el día siguiente hábil de su recepción en la Unidad Ejecutora 018	Hasta 05 días calendario desde el día siguiente hábil de notificado a LA FIRMA
Producto 2:	Hasta los 50 días calendario, contados a partir del día hábil siguiente de la suscripción del contrato.	Hasta 10 días calendario desde el día siguiente hábil de su recepción en la Unidad Ejecutora 018	Hasta 05 días calendario desde el día siguiente hábil de notificado a LA FIRMA
Producto 3:	Hasta los 80 días calendario, contados a partir del día hábil siguiente de la notificación de la suscripción del contrato.	Hasta 10 días calendario desde el día siguiente hábil de su recepción en la Unidad Ejecutora 018	Hasta 05 días calendario desde el día siguiente hábil de notificado a LA FIRMA
Producto 4:	Hasta los 110 días calendario, contados a partir del día hábil siguiente de la notificación de la suscripción del contrato.	Hasta 10 días calendario desde el día siguiente hábil de su recepción en la Unidad Ejecutora 018	Hasta 05 días calendario desde el día siguiente hábil de notificado a LA FIRMA

²⁰ Esta etapa 3, productos de software contiene la planificación de los MVP considerando al menos 5 en el primer entregable.

Producto 5:	Hasta los 140 días calendario, contados a partir del día hábil siguiente de la notificación de la suscripción del contrato.	Hasta 10 días calendario desde el día siguiente hábil de su recepción en la Unidad Ejecutora 018	Hasta 05 días calendario desde el día siguiente hábil de notificado a LA FIRMA
Producto 6:	Hasta los 170 días calendario, contados a partir del día hábil siguiente de la notificación de la suscripción del contrato.	Hasta 10 días calendario desde el día siguiente hábil de su recepción en la Unidad Ejecutora 018	Hasta 05 días calendario desde el día siguiente hábil de notificado a LA FIRMA
Producto 7:	Hasta los 200 días calendario, contados a partir del día hábil siguiente de la notificación de la suscripción del contrato.	Hasta 10 días calendario desde el día siguiente hábil de su recepción en la Unidad Ejecutora 018	Hasta 05 días calendario desde el día siguiente hábil de notificado a LA FIRMA
Producto 8:	Hasta los 230 días calendario, contados a partir del día hábil siguiente de la notificación de la suscripción del contrato.	Hasta 10 días calendario desde el día siguiente hábil de su recepción en la Unidad Ejecutora 018	Hasta 05 días calendario desde el día siguiente hábil de notificado a LA FIRMA
Producto 9:	Hasta los 260 días calendario, contados a partir del día hábil siguiente de la notificación de la suscripción del contrato.	Hasta 10 días calendario desde el día siguiente hábil de su recepción en la Unidad Ejecutora 018	Hasta 05 días calendario desde el día siguiente hábil de notificado a LA FIRMA
Producto 10:	Hasta los 290 días calendario, contados a partir del día hábil siguiente de la notificación de la suscripción del contrato.	Hasta 10 días calendario desde el día siguiente hábil de su recepción en la Unidad Ejecutora 018	Hasta 05 días calendario desde el día siguiente hábil de notificado a LA FIRMA
Producto 11:	Hasta los 320 días calendario, contados a partir del día hábil siguiente de la notificación de la suscripción del contrato.	Hasta 10 días calendario desde el día siguiente hábil de su recepción en la Unidad Ejecutora 018	Hasta 05 días calendario desde el día siguiente hábil de notificado a LA FIRMA
Producto 12:	Hasta los 350 días calendario, contados a partir del día hábil siguiente de la notificación de la suscripción del contrato.	Hasta 10 días calendario desde el día siguiente hábil de su recepción en la Unidad Ejecutora 018	Hasta 05 días calendario desde el día siguiente hábil de notificado a LA FIRMA

8. PRESENTACIÓN DE PRODUCTOS ESPERADOS:

Para la conformidad técnica, la firma presentará los productos en formato digital y editable (de acuerdo a su pertinencia y los documentos de pago respectivos 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 Usuaría 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.

La presentación de cada uno de los productos deberá contener como mínimo la siguiente estructura:

- I. Antecedentes
- II. Análisis
- III. Actividades desarrolladas
- IV. Documentos producidos
- V. Conclusiones y recomendaciones

9. SUPERVISIÓN Y COORDINACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIO

La supervisión del servicio estará a cargo del equipo de la Secretaría de Gestión Pública (SGP) y la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital (SGTD), en el marco de sus competencias.

10. CONFORMIDAD

La conformidad de los productos es otorgada por la Secretaría de Gestión Pública a través de la Subsecretaría de Administración Pública, previo informe técnico del responsable designado por la Subsecretaría de Administración Pública y opinión favorable comunicado por el responsable designado por la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital de la Presidencia del Consejo de Ministros.

Los responsables designados serán comunicados a PROMSACE mediante oficio.

11. PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo del servicio es de trescientos cincuenta días (350) días calendario, contados a partir del día siguiente hábil de suscrito el contrato y según se detalla en el numeral 7 de los mencionados TDR.

12. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Los servicios de la firma serán prestados en la ciudad de Lima en las instalaciones de LA FIRMA, para lo cual la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de ministros, dispondrá reuniones presenciales y/o virtuales cuando corresponda, respetando las disposiciones del gobierno en el marco del Estado de emergencia.

13. REQUISITOS

LA FIRMA a cargo del servicio, deberá contar con los siguientes requisitos:

- Experiencia general mínima de ocho (08) servicios en el sector público o privado.
- Experiencia específica mínima de ocho (08) servicios vinculados al desarrollo de software a medida; o implementando servicios digitales desde la investigación, prototipado, diseño de interfaces (UI) User Experience hasta el desarrollo e implementación y mantenimiento de las soluciones digitales; o realizando investigación y diseño de experiencia de usuario; o el uso de metodologías ágiles tal como scrum; en el sector público o privado en los últimos 05 años.

La acreditación de la firma:

- La experiencia de la firma se acreditará con copia simple de: i) contratos u órdenes de servicios y su respectiva acta de conformidad y/o constancia de prestación (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago.
- En caso los oferentes presenten varios comprobantes de pago para acreditar una sola contratación, se debe acreditar que corresponden a dicha contratación; de lo contrario, se asumirá que los comprobantes acreditan contrataciones independientes.
- En el caso de servicios de ejecución periódica o continuada, sólo se considera como experiencia la parte del contrato que haya sido ejecutada a la fecha de presentación de ofertas, debiendo adjuntarse copia de las conformidades correspondientes a tal parte o los respectivos comprobantes de pago cancelados.

LA FIRMA, deberá contar con el siguiente personal clave:

- i. Un (01) Coordinador del Proyecto
- ii. Un (01) Arquitecto de Infraestructura tecnológica y sistemas gestores de base de datos.
- iii. Cuatro (04) Desarrolladores Full Stack.
- iv. Un (01) Analista de calidad
- v. Un (01) Diseñador UX/ UI

Cabe resaltar que siguiendo la **metodología Scrum** este equipo deberá ser multidisciplinario y podrá trabajar en cualquiera de los ítems del backlog del producto.

(i) **Coordinador del Proyecto**

- Formación académica
 - Título en las carreras de ingeniería informática, ingeniería de sistemas, ingeniería de software, ingeniería industrial o menciones afines.
- Cursos y Certificaciones
 - Certificación PMP vigente
 - Scrum Master, mínimo 20 horas
 - Gestión de Riesgos, mínimo 30 horas
 - Gestión de calidad, mínimo 30 horas
- Experiencia
 - Experiencia general mínima de ocho (08) servicios en el sector público o privado, vinculado a su especialidad.
 - Experiencia específica mínima de seis (06) servicios realizando la gestión de requisitos de diseño e implementación de infraestructura tecnológica y sistemas gestores de base de datos, mantenimiento de aplicaciones web en la nube, uso de lenguajes de programación y herramientas como: Ruby, Ruby on Rails, Python, Java, Postgres, Docker, RabbitMQ, Elasticsearch, Kubernetes y Jenkins, así como trabajo en un equipo ágil.

(ii) **Arquitecto de Infraestructura tecnológica y sistemas gestores de base de datos**

- Formación académica
 - Título en las carreras de ingeniería informática, ingeniería de sistemas, ingeniería de software, ingeniería industrial o menciones afines.
- Cursos
 - Scrum Master, mínimo 20 horas
 - Gestión de Requisitos TI, mínimo 30 horas
 - Gestión de Riesgos, mínimo 30 horas
 - Gestión de servicios TI, mínimo 30 horas
 - Modelamiento de base de datos, mínimo 40 horas
- Experiencia
 - Experiencia general mínima de siete (07) servicios en el sector público o privado, vinculado a su especialidad.
 - Experiencia específica mínima de cuatro (04) servicios realizando la gestión de requisitos de diseño e implementación de infraestructura tecnológica y sistemas gestores de base de datos, mantenimiento de aplicaciones web en la nube, uso de lenguajes de programación y herramientas como: Ruby, Ruby on Rails, Python, Java, Postgres, Docker, RabbitMQ, Elasticsearch, Kubernetes y Jenkins, así como trabajo en un equipo ágil.

(iii) **Desarrolladores Full Stack**

- Formación académica
 - Bachiller en carreras de ingeniería informática, ingeniería de sistemas, ingeniería de software, ingeniería industrial o menciones afines.
- Cursos
 - Scrum Master o Product Owner, mínimo 20 horas
 - Gestión de Riesgos, mínimo 30 horas
 - Gestión de servicios TI, mínimo 30 horas
 - Lenguaje de programación propuesto, mínimo 40 horas
 - Modelamiento de base de datos, mínimo 40 horas

- Experiencia
 - Experiencia general mínima de cinco (05) servicios en el sector público o privado vinculado a su especialidad.
 - Experiencia específica mínima de cuatro (04) servicios desarrollando con lenguaje de programación y herramientas como Ruby, Ruby on Rails, Python, Java, Postgres, e implementando cada una de las funcionalidades tanto de Front End (interfaz gráfica para que el usuario pueda ver e interactuar con la información de forma digital) como de Backend (lógica detrás del producto y creando los servicios e integraciones necesarias para la solución) con los estándares y buenas prácticas necesarias así como trabajo en un equipo ágil.

(iii) **Analista de calidad.**

- Formación académica
 - Título en las carreras de ingeniería informática, ingeniería de sistemas, ingeniería de software, ingeniería industrial o menciones afines.
- Cursos
 - Scrum Master o Product Owner, mínimo 20 horas
 - Gestión de Riesgos, mínimo 30 horas
 - Gestión de servicios TI, mínimo 30 horas
 - Gestión de calidad, mínimo 30 hora
- Experiencia
 - Experiencia general mínima de cinco (05) servicios en el sector público o privado, vinculado a su especialidad.
 - Experiencia específica mínima cuatro (04) servicios realizando el diseño y la gestión de Seguridad en la Nube, implementación de infraestructura tecnológica aplicaciones web, gestión de la seguridad de la información y ciberseguridad, sistemas gestores de base de datos, gestión de llaves utilizando KMS, Test-Driven Development, mantenimiento de aplicaciones web en la nube y trabajo en un equipo ágil.

(iv) **Diseñador de experiencia de usuario (UX) y diseño de interfaces (UI)**

- Formación académica
 - Bachiller o técnico en Arte y diseño, y/o Comunicación, y/o Marketing, y/o Diseño gráfico y/o Diseño Web y/o afines.
- Cursos
 - Scrum Master o Product Owner, mínimo 20 horas
 - Diseño de Interfaces UI, mínimo 20 horas
 - Investigación de Usuario ó diseño de experiencia de usuario, mínimo 20 horas
- Experiencia
 - Experiencia general mínima de cinco (05) servicios en el sector público o privado.
 - Experiencia mínima de cuatro (04) servicios realizando en experiencia de usuario (UX), o diseño UX, o diseño UI/UX, análisis UX, o UX Designer, investigación UX, o design research, o cx o analista usabilidad. Realizando pruebas con usuarios, o análisis heurísticos, o journey maps, prototipos en alta y baja fidelidad para el sector público y/o privado.

La experiencia se acreditará con copia simple de certificados y constancias que demuestren las calificaciones y experiencia.

Queda a discreción de la firma proponer un mayor número de personal clave de trabajo; no obstante, el costo deberá estar previsto en el costo total del servicio.

14. FORMA Y CONDICIONES DE PAGO

Los pagos serán en doce (12) armadas, contra entrega y aprobación de los productos especificados según plazo de entrega en el punto 7 de las Especificaciones Técnicas, de la siguiente manera:

ENTREGABLES	PAGO PROPORCIONAL DEL MONTO TOTAL CONTRATADO
A la entrega y conformidad del producto 1	5%
A la entrega y conformidad del producto 2	8%
A la entrega y conformidad del producto 3	8%
A la entrega y conformidad del producto 4	8%
A la entrega y conformidad del producto 5	8%
A la entrega y conformidad del producto 6	8%
A la entrega y conformidad del producto 7	8%
A la entrega y conformidad del producto 8	8%
A la entrega y conformidad del producto 9	8%
A la entrega y conformidad del producto 10	8%
A la entrega y conformidad del producto 11	8%
A la entrega y conformidad del producto 12	15%
Total de pago	100%

La Unidad Ejecutora 018 Mejoramiento de Servicios a Ciudadanos y Empresas (PROMSACE), debe pagar las contraprestaciones pactadas a favor de la firma dentro de los quince (15) días calendario siguiente a la conformidad del servicio, siempre que se verifiquen las condiciones establecidas en la orden de servicio o el contrato para ello.

15. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN/PROPIEDAD INTELECTUAL

La Firma no debe divulgar, revelar, entregar o poner a disposición de terceros, la información generada en el servicio y, en general, toda información a la que tenga acceso con ocasión del servicio que presta, durante y después de concluida la vigencia del contrato respectivo.

La Firma se compromete a responder por sus empleados contratados y en general por cualquiera de las personas a las cuales proporcione la información confidencial relacionada con el objeto del contrato y a tomar las medidas necesarias para que esas personas cumplan con esta disposición.

La información y material producido bajo los términos de este servicio, tales como escritos, gráficos, medios magnéticos, digitales, y demás documentación generada por la firma en el desempeño de sus funciones, pasará a propiedad de la Presidencia del Consejo de Ministros, quien tendrá los derechos exclusivos para publicar o difundir el producto que se originen en este servicio.

El Proveedor contratado aceptara expresamente que toda la documentación, código fuente, información e instalación realizada por el proveedor del servicio son de propiedad exclusiva de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM).

16. SEGUROS

La firma será responsable de asumir las obligaciones que contraiga con su personal clave y no clave, sean éstas laborales, personales o de cualquier índole; estando eximido el Contratante de cualquier responsabilidad en caso de accidentes, daños, mutilaciones o muerte de alguno de ellos, que pudieran ocurrir durante el desarrollo del

servicio. Estos riesgos deberán ser cubiertos íntegramente por las pólizas de seguros pertinentes que la firma deberá contratar.

Asimismo, la firma está obligado a implementar a todo costo, durante toda la ejecución de la contratación, los protocolos sanitarios vigentes que le correspondan.

17. PENALIDAD

17.1. Del personal clave

El cambio del personal clave solo procederá en caso de muerte / fallecimiento / incapacidad física del titular y con autorización escrita del Contratante.

En caso el proveedor solicite cambio de personal clave por otras causas, el nuevo personal clave deberá contar con calificaciones equivalentes o mejores al que está reemplazando, lo cual deberá ser aprobado previamente. De detectarse ausencia del personal clave igualmente se procederá a efectuar a la firma las deducciones correspondientes por dicho personal a prorrata por los días de ausencia.

17.2. De la firma

Aplican las penalidades por mora en la ejecución del servicio. En caso de retraso injustificado del Proveedor en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, el Contratante le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso. La penalidad se aplicará hasta por un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato vigente o, de ser el caso, del ítem que debió ejecutarse.

La penalidad se aplica, automáticamente y se calcula de acuerdo con la siguiente formula:

$$\text{Penalidad diaria} = \frac{0.10 \times \text{Monto vigente}}{F \times \text{Plazo vigente en días}}$$

Donde F tiene los siguientes valores:

a) Para plazos menores o iguales a sesenta (60) días, para bienes, servicios en general, consultorías y ejecución de obras: F = 0.40.

b) Para plazos mayores a sesenta (60) días:

b.1) Para bienes, servicios en general y consultorías: F = 0.25

b.2) Para obras: F = 0.15

Tanto el monto como el plazo se refieren, según corresponda, al monto vigente del contrato o ítem que debió ejecutarse o, en caso de que estos involucraran obligaciones de ejecución periódica o entregas parciales, a la prestación individual que fuera materia de retraso.

El retraso se justifica a través de la solicitud de ampliación de plazo debidamente aprobada. Adicionalmente, se considera justificado el retraso y en consecuencia no se aplica penalidad, cuando el proveedor acredite, de modo objetivamente sustentado, que el mayor tiempo transcurrido no le resulta imputable. En ese último caso, la calificación del retraso como justificado por parte del Contratante no da lugar al pago de gastos generales ni costos directos de ningún tipo.

Esta penalidad será deducida de los pagos a cuenta, del pago final o en la liquidación final.

Asimismo, de existir retraso injustificado en el levantamiento de observaciones, se aplicará la penalidad por los días de atraso conforme al presente numeral de las Especificaciones Técnicas.

Glosario

Las definiciones presentadas a continuación han sido desarrolladas en base a las normas y estándares emitidos por la SGP en materia organizacional, o mediante instrumentos de gestión internos (como planes de trabajo internos), así como sobre la base de entrevistas realizadas a especialistas de la SGP.

1. **Documento de Gestión Organizacional (DGO)**²¹: se refiere de forma indistinta a alguno o varios de los siguientes: Reglamento de Organización y Funciones, Manual de Operaciones, y Documento de Organización y Funciones Provisional-DOFP.
2. **Reglamento de Organización y Funciones**²²: El Reglamento de Organización y Funciones es el documento técnico normativo de gestión organizacional que formaliza la estructura orgánica de la entidad. Contiene:
 - ⇒ Las competencias y funciones generales, que son aquellas que la ley o norma con rango de ley le asigna a la entidad, provienen de su ley de creación y normas sustantivas.
 - ⇒ Las funciones específicas, que son aquellas que se derivan de las funciones generales de la entidad y que esta asigna entre sus unidades de organización.
 - ⇒ El organigrama de la entidad, que es la representación gráfica de la estructura orgánica.
3. **Manual de Operaciones**²³: **El Manual de Operaciones – MOP es el documento técnico normativo de gestión organizacional que formaliza:**
 - ⇒ La estructura funcional de un programa o proyecto especial, a través de la cual se agrupan las funciones entre sus unidades funcionales, estableciendo las líneas de dependencia.
 - ⇒ La estructura orgánica de un órgano desconcentrado o de un órgano académico, cuando así corresponda, agrupando las funciones entre sus unidades y estableciendo las líneas de dependencia.
 - ⇒ Es importante tener en cuenta que, en el caso de los órganos académicos o desconcentrados, estos no cuentan con una estructura funcional, sino que son parte de la estructura orgánica de la entidad de la cual forman parte.
4. **Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA)**: El TUPA es el documento de gestión que contiene información relacionada a la tramitación de procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad de cada entidad. Una vez aprobado el ROF se debe revisar el Texto Único de Procedimientos Administrativos – TUPA a fin que, de corresponder, actualice las unidades de organización responsables de los procedimientos administrativos. Presidencia del Consejo de Ministros (2019).
5. **Cuadro de Asignación de Personal Provisional – CAP Provisional**: Es un documento de gestión institucional de carácter temporal que contiene los cargos definidos y aprobados por la entidad, sobre la base de su estructura orgánica dictada por el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) o según su Manual de Operaciones. Se rige conforme a la normativa que regula al Sistema Administrativo de Gestión de los Recursos Humanos.
6. **Opinión técnica vinculante de verificación posterior aleatoria**: se refiere a los informes que elabora la SGP al culminar la evaluación y verificación posterior aleatoria de un documento técnico normativo de gestión organizacional que no requirió la opinión previa de la SGP para su aprobación²⁴, como es el caso de los ROF de Gobiernos Regionales y Locales y los Manuales de Operaciones (MOP) a nivel nacional.
7. **Asistencia técnica**: La asistencia técnica se brinda mediante correo, vía telefónica o a través de reuniones. En el caso de las reuniones estas se programan a solicitud de las entidades y responden a consultas de carácter específico realizadas en el marco de la elaboración de un proyecto normativo, la implementación de normas o estándares, entre otros casos.
8. **Acompañamiento técnico**: Es un tipo de asistencia programada, recurrente y focalizada, brindada a una o más entidades priorizadas en atención a criterios de brecha de capacidades técnicas, alcance e impacto de los servicios que brindan, entre otros; con el fin de acompañarlas técnicamente durante la formulación de sus Documentos de Gestión Organizacional. Por su naturaleza, está enfocada principalmente en gobiernos regionales y locales. La solicitud de acompañamiento se formaliza mediante un Oficio remitido por una autoridad de gobierno o administrativa del gobierno hacia la SGP.
9. **Evaluación técnica de un ROF**: La aprobación o modificación de ROF de una entidad del poder Ejecutivo requiere la opinión previa favorable de la Secretaria de Gestión Pública (SGP), tanto para la emisión del

²¹ Decreto Supremo N° 054-2018-PCM, que aprueba los Lineamientos de Organización del Estado; la RSGP N° 003-2018-PCM

²² Lineamientos N° 02-2020-SGP que establecen orientaciones sobre el Reglamento de Organización y Funciones – ROF y el Manual de Operaciones - MOP.

²³ Idem

²⁴ Establecido mediante Decreto Supremo N° 054-2018-PCM, que aprueba los Lineamientos de Organización del Estado y Directiva No 001-2018-SGP (numeral V y XI). La verificación posterior aleatoria de documentos de gestión organizacional está a cargo de la SSAP, y se realiza semestralmente sobre una muestra aleatoria de aquellos documentos de gestión organizacional cuya aprobación no tuvo la opinión previa favorable de la SGP a fin de verificar el cumplimiento de lo establecido en las normas que regulan la estructura, organización y funcionamiento del Estado.

decreto supremo (sección primera) como de la Resolución del titular de la entidad (sección segunda), salvo en los siguientes supuestos: a) reasignación de funciones de los órganos contenidos en la sección primera del ROF; b) reasignación y modificación de funciones de las unidades de organización del tercer nivel organizacional en adelante, contenidos en la sección segunda del ROF; y c) disminución de unidades de organización del tercer nivel organizacional en adelante, contenidos en la sección segunda del ROF (art. 51 del DS N° 054-2018-PCM).

En el supuesto a), la SGP emite su opinión técnica mediante el canal de CCV. Cabe señalar que, en el marco de la adecuación de los Lineamientos, las propuestas de las entidades que aún no han adecuado su ROF a los Lineamientos requieren de la opinión previa de la SGP.

- 10. Aprobación de un ROF²⁵:** Cuando se trata de una propuesta de aprobación o modificación de ROF que cuenta con una Sección Única, la SGP, a través de la Subsecretaría de Administración Pública, comunica mediante correo su conformidad al Secretario General del Ministerio correspondiente con copia a la Secretaría de Coordinación, a fin de que el expediente pueda ser ingresado por la entidad proponente a la agenda de la Comisión de Coordinación Viceministerial; una vez consensuada la versión final de la propuesta, la SGP emite el informe de opinión previa favorable a fin de que la entidad continúe con gestión de la aprobación y publicación del ROF.

²⁵ La aprobación de un ROF se da tras un periodo de asistencia técnica de la SGP durante la formulación de la propuesta final, a fin de asegurar que cuando la entidad proponente realice la remisión formal el expediente sustentatorio este no sea observado -al menos- en materia organizacional. Las recomendaciones y/u observaciones realizadas durante la etapa de asistencia técnica se formalizan mediante un documento denominado "Ayuda Memoria" que es remitido a la entidad proponente.

ANEXO 1. Ejemplos de prototipos de alta fidelidad de la PGO Login

Te damos la bienvenida a la nueva Plataforma de Gestión Organizacional.

Iniciar sesión

Usuario
midis1

Contraseña
.....

Recordar

Iniciar sesión

[Olvidé mi usuario y/o contraseña](#)

¿Qué Documento de Gestión Organizacional necesito?
[Conocer más.](#)

Dashboard de Entidad

gob.pe | Plataforma de Gestión Organizacional

AC Antonella Contreras midis1

MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL (MIDIS) Administrador

¡Hola, Antonella Contreras!

En la nueva Plataforma de Gestión Organizacional, puedes gestionar los procesos del Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Entidad a la que perteneces de forma más práctica, ágil y segura.

Cronograma de implementación

Lorem si ipono dolor si amo dolor ipsum sit lorem ipsum amet sit.

[Ver más](#)

Preguntas frecuentes

Lorem si ipono dolor si amo dolor ipsum sit lorem ipsum amet sit.

[Ver más](#)

Normas Integradas

Lorem si ipono dolor si amo dolor ipsum sit lorem ipsum amet sit.

[Ver más](#)

Aún no has iniciado ningún proceso de tu ROF.

Iniciar proceso

Vistas de Registro de ROF


gob.pe | Plataforma de Gestión Organizacional




Inicio > Registro de ROF



Registra el expediente del ROF vigente de tu Entidad:

1. Adjunta el expediente del ROF vigente de tu Entidad
 Debes incluir el informe técnico sustentatorio del ROF, el ROF y la norma que lo aprobó.

 Carpeta de expediente de ROF vigente
.ZIP

2. Registra la norma que aprueba el ROF vigente de tu Entidad

TIPO DE NORMA	NÚMERO DE NORMA	SECCIÓN QUE APRUEBA	FECHA DE APROBACIÓN
Seleccionar	<small>Ingresar el número de norma</small>	Seleccionar	<small>DD/MM/AA</small>
Seleccionar	<small>Ingresar el número de norma</small>	Seleccionar	<small>DD/MM/AA</small>

3. ¿Solicitaste la opinión previa para la aprobación de tu ROF?

Sí No

Guardar y continuar >


gob.pe | Plataforma de Gestión Organizacional




Inicio > Registro de ROF



Registra la estructura orgánica vigente:

01. ALTA DIRECCIÓN +

NIVEL ORGANIZACIONAL	CÓDIGO	DENOMINACIÓN
1 (Órgano)		Despacho Ministerial
1 (Órgano)		Despacho Viceministerial de Políticas y Evaluación Social

02. ÓRGANOS RESC... +

NIVEL ORGANIZACIONAL	CÓDIGO	DENOMINACIÓN
1 (Órgano)	02.1	Ejemplo: Tribunal Fiscal

03. ÓRGANOS CONSULTIVOS +

NIVEL ORGANIZACIONAL	CÓDIGO	DENOMINACIÓN
1 (Órgano)		

1 de 8 ✕

Aquí puedes ver la **unidad de organización** que agrupa una o más unidades organizacionales.

[Siguiente](#)



Inicio > Registro de ROF



Expediente vigente



Estructura orgánica



Disposiciones generales



Organización y funciones



Organigrama

Registra la estructura orgánica vigente:

01. ALTA DIRECCIÓN			+
NIVEL ORGANIZACIONAL	CÓDIGO	DENOMINACIÓN	
1 (Órgano)	01.1	Ejemplo: Despacho Ministerial	+
1 (Órgano)	01.2	Ejemplo: Despacho Viceministerial de Políticas y Evaluación Social	+
02. ÓRGANOS RESOLUTIVOS			+
NIVEL ORGANIZACIONAL	CÓDIGO	DENOMINACIÓN	
1 (Órgano)	02.1	Ejemplo: Tribunal Fiscal	+
03. ÓRGANOS CONSULTIVOS			+
NIVEL ORGANIZACIONAL	CÓDIGO	DENOMINACIÓN	
1 (Órgano)	03.1	Ejemplo: Comisión Consultiva	+
04. ÓRGANOS DE CONTROL INSTITUCIONAL			+



Inicio > Registro de ROF



Expediente vigente



Estructura orgánica



Disposiciones generales



Organización y funciones



Organigrama

Registra las disposiciones generales del ROF:

1. Naturaleza Jurídica

Revisa el párrafo precargado y registra los cambios correspondientes según la Entidad a la que perteneces.

El Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social es un organismo del Poder Ejecutivo cuyo ámbito es el Sector Desarrollo e Inclusión Social, que tiene personería jurídica de derecho público y constituye pliego presupuestal.

2. Jurisdicción

Registra la/las materias en las que, la Entidad a la que perteneces, ejerce sus competencias.

El Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social ejerce sus competencias a nivel nacional en las siguientes materias:

- a. Ingresar una materia
- b. Ingresar una materia

3. Competencias y funciones generales

Registra la/las competencias del ROF de tu Entidad, luego graba la información y finalmente registra las funciones generales de la misma.

COMPETENCIAS:



Inicio > Registro de ROF



Expediente vigente



Estructura orgánica



Disposiciones generales



Organización y funciones



Organograma

Registra la organización y funciones del ROF

5. Órganos de Alta Dirección

Revisa los órganos preparados.

01.1 Despacho Ministerial	✓ Heredado
01.2 Despacho Viceministerial de Políticas y Evaluación Social	✓ Heredado
01.3 Despacho Viceministerial de Prestaciones Sociales	✓ Heredado
01.4 Secretaria General	✓ Heredado

6. Despacho Ministerial

Revisa el párrafo precargado y registra los cambios correspondientes según la Entidad a la que perteneces.

El Despacho Ministerial está a cargo del/de la Ministro/a de Desarrollo e Inclusión Social, quien es la máxima autoridad política del sector Desarrollo e Inclusión Social, ejerce las funciones de titular del pliego presupuestal y representa al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.

7. Funciones del Despacho Ministerial

Selecciona una función sustantiva y registra su función específica.

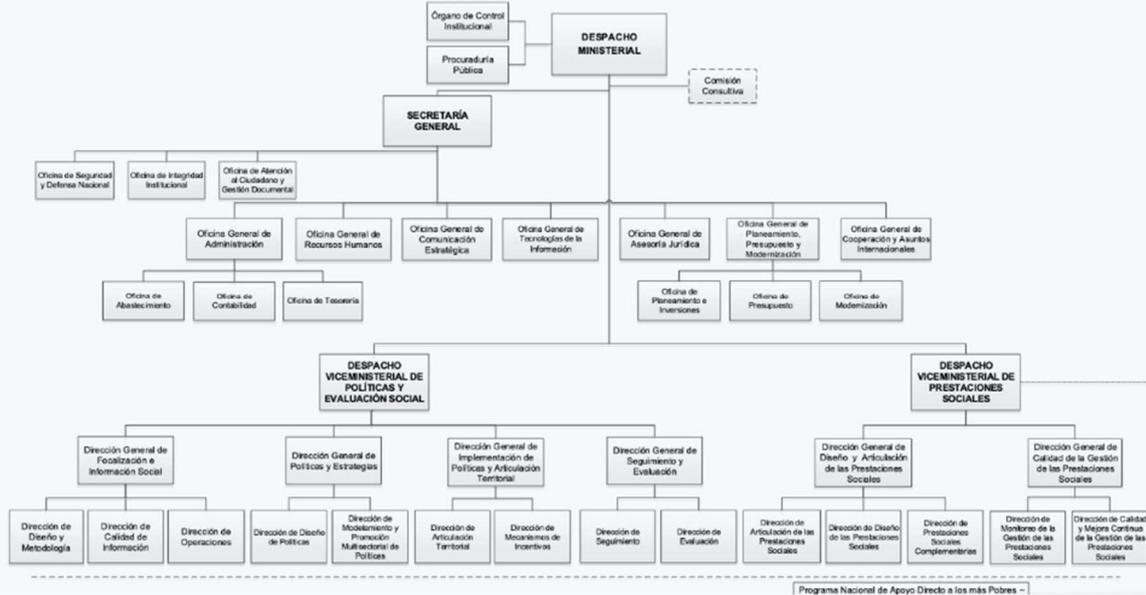
FUNCIÓN SUSTANTIVA	FUNCIÓN ESPECÍFICA (DE LA FUNCIÓN SUSTANTIVA)	ACCIÓN
Seleccionar	01. Ingresar una función específica	+
Seleccionar	02. Ingresar una función específica	🗑️ +
Seleccionar	03. Ingresar una función específica	🗑️ +

8. Despacho Viceministerial de Políticas y Evaluación Social

Revisa el párrafo precargado y registra los cambios correspondientes según la Entidad a la que perteneces.



Completa el organigrama de tu Entidad:



Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres -

Vistas de Modificación de ROF

 **gob.pe** | Plataforma de Gestión Organizacional   Antonella Contreras mds1

Inicio > Tipo > Modificación de ROF

ETAPA 1: INFORME TÉCNICOETAPA 2: EXPEDIENTEETAPA 3: APROBACIÓN

1
Justificación

2
Estructura orgánica

3
Disposiciones generales

4
Organización y funciones

5
No duplicidad de funciones

6
Recursos presupuestales

7
Necesidad del personal

8
Organigrama

Marca y justifica el/los motivos de la modificación:

Estrategia y prioridades institucionales

Este es un texto de prueba, este es un texto prueba, este es un texto de prueba, es un texto de prueba, este es texto de prueba.

Bienes y servicios que presta, evaluando el nivel de cobertura y demanda

Este es un texto de prueba, este es un texto prueba, este es un texto de prueba, es un texto de prueba, este es texto de prueba.

Cantidad de personal con vínculo laboral y volumen de trabajo

Este es un texto de prueba, este es un texto prueba, este es un texto de prueba, es un texto de prueba, este es texto de prueba.

Recursos y capacidad operativa

Este es un texto de prueba, este es un texto prueba, este es un texto de prueba, es un texto de prueba, este es texto de prueba.

Tiempo de operación



ETAPA 1: INFORME TÉCNICO

ETAPA 2: EXPEDIENTE

ETAPA 3: APROBACIÓN



Modifica la estructura orgánica de tu Entidad:

1. Correo de aprobación

Adjunta el correo emitido por la Secretaría General (SG) que aprueba la/las modificaciones en la estructura orgánica de tu Entidad.

Correo de aprobación de la Secretaría General (SG)
.PDF

2. Cuadro de la estructura orgánica

Realiza las modificaciones a partir de la estructura orgánica vigente de tu Entidad.

01. ALTA DIRECCIÓN			+
NIVEL ORGANIZACIONAL	CÓDIGO	DENOMINACIÓN	
1 (Órgano)	01.1	Despacho Ministerial	
1 (Órgano)	01.2	Despacho Viceministerial de Políticas y Evaluación Social	
1 (Órgano)	01.3	Despacho Viceministerial de Prestaciones Sociales	
1 (Órgano)	01.4	Secretaría General	
02. ÓRGANOS CONSULTIVOS			+
NIVEL ORGANIZACIONAL	CÓDIGO	DENOMINACIÓN	



ETAPA 1: INFORME TÉCNICO

ETAPA 2: EXPEDIENTE

ETAPA 3: APROBACIÓN



Modifica las disposiciones generales que sean necesarias:

Realiza las modificaciones SOBRE el contenido expuesto.

1. Naturaleza Jurídica

Revisa el párrafo precargado y registra las modificaciones correspondientes según la Entidad a la que perteneces.

El Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social es un organismo del Poder Ejecutivo cuyo ámbito es el Sector Desarrollo e Inclusión Social, que tiene personería jurídica de derecho público y constituye pliego presupuestal.

2. Jurisdicción

Modifica la/las materias en las que, la Entidad a la que perteneces, ejerce sus competencias.

El Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social ejerce sus competencias a nivel nacional en las siguientes materias:

- a. Desarrollo social, superación de la pobreza y promoción de la inclusión y equidad social. +
- b. Protección social de poblaciones en situación de riesgo, vulnerabilidad y abandono. - +

3. Competencias y funciones generales

Modifica la/las competencias del ROF de tu Entidad, luego graba la información y finalmente registra las funciones generales de la misma.

COMPETENCIAS:



ETAPA 1: INFORME TÉCNICO

ETAPA 2: EXPEDIENTE

ETAPA 3: APROBACIÓN



Registra la organización y funciones del ROF

5. Órganos de Alta Dirección

Revisa los órganos preparados.

01.1	Despacho Ministerial	✓ Heredado
01.2	Despacho Viceministerial de Políticas y Evaluación Social	✓ Heredado
01.3	Despacho Viceministerial de Prestaciones Sociales	✓ Heredado
01.4	Secretaría General	✓ Heredado

6. Despacho Ministerial

Revisa el párrafo precargado y registra los cambios correspondientes según la Entidad a la que perteneces.

El Despacho Ministerial está a cargo del/de la Ministro/a de Desarrollo e Inclusión Social, quien es la máxima autoridad política del sector Desarrollo e Inclusión Social, ejerce las funciones de titular del pliego presupuestal y representa al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.

7. Funciones del Despacho Ministerial

Selecciona una función sustantiva y registra su función específica.



Inicio > Tipo > Modificación de ROF

ETAPA 1: INFORME TÉCNICO

ETAPA 2: EXPEDIENTE

ETAPA 3: APROBACIÓN



Sustenta la no duplicidad de funciones:

Explica cómo las funciones asignadas no se repiten entre las unidades de organización de tu Entidad y entre otras Entidades.

Ingresar el sustento **Formato de sustento**

0 de 2500

< **Volver**

Guardar y continuar >



Inicio > Tipo > Modificación de ROF

ETAPA 1: INFORME TÉCNICO

ETAPA 2: EXPEDIENTE

ETAPA 3: APROBACIÓN



Sustenta la disponibilidad de recursos presupuestales:

Adjunta la opinión técnica de la Oficina de Presupuesto (OP) que confirma la disponibilidad de recursos presupuestales (humanos, económicos, materiales, entre otros) y sustenta cómo cubren la implementación de la estructura orgánica propuesta.

1. Aprobación de recursos presupuestales



Opinión técnica emitida por la Oficina de Presupuesto (OP)
.PDF

2. Ingresar el sustento **Formato de sustento**

0 de 2500

< **Volver**

Guardar y continuar >



ETAPA 1: INFORME TÉCNICO

ETAPA 2: EXPEDIENTE

ETAPA 3: APROBACIÓN



Completa el cuadro de necesidad del personal:

UNIDAD ORGÁNICA	PERSONAL CAP	PERSONAL CAS	TOTAL DE PUESTOS
01. ALTA DIRECCIÓN	1	1	2
01.1 Despacho Ministerial	1	1	2
01.2 Despacho Viceministerial de Políticas y Evaluación Social	1	1	2
01.3 Despacho Viceministerial de Prestaciones Sociales	1	1	2
01.4 Secretaría General	1	1	2
02. ÓRGANOS CONSULTIVOS	1	1	2
02.1 Comisión Consultiva	1	1	2
03. ÓRGANOS DE CONTROL INSTITUCIONAL	1	1	2
03.1 Órgano de Control Institucional	1	1	2
04. ÓRGANOS DE DEFENSA JURÍDICA	1	1	2
04.1 Procuraduría Pública	1	1	2



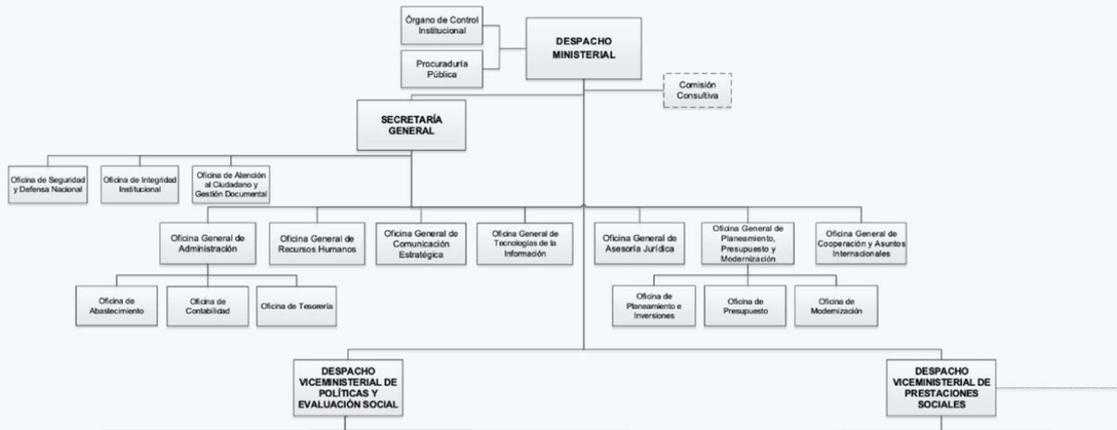
ETAPA 1: INFORME TÉCNICO

ETAPA 2: EXPEDIENTE

ETAPA 3: APROBACIÓN



Completa el organigrama de tu Entidad:





Inicio > Tipo > Modificación de ROF

ETAPA 1: INFORME TÉCNICO

ETAPA 2: EXPEDIENTE

ETAPA 3: APROBACIÓN

1

Envío a la Oficina General de Asesoría Jurídica (OGAJ)

2

Envío a la Secretaría General (SG)

3

Conformidad para evaluación

4

Envío a la Secretaría de Coordinación (SC)

Adjunta los documentos indicados y envíalos a la OGAJ:

1. Informe Técnico

Descarga el [PDF del Informe Técnico de tu Entidad](#), y luego adjúntalo visado.



Informe Técnico de tu Entidad PDF visado
.PDF

2. ROF de tu Entidad

Descarga el [PDF del ROF de tu Entidad](#), y luego adjúntalo visado.



ROF de tu Entidad PDF visado
.PDF

3. Decreto Supremo que aprueba la sección primera

Descarga y completa la [plantilla Word del Decreto Supremo](#), y luego adjúntalo en Word (editable) y PDF visado.



Decreto Supremo Word (editable)



Inicio > Tipo > Modificación de ROF

ETAPA 1: INFORME TÉCNICO

ETAPA 2: EXPEDIENTE

ETAPA 3: APROBACIÓN

1

Expediente consensuado

2

Norma de aprobación

Registra la respuesta de la SC e inicia la subsanación:

Marca si la respuesta de la SC fue "Consenso SIN observaciones" (y adjunta el documento indicado) o "Consenso CON observaciones previas subsanadas" (e inicia la subsanación).

Consenso SIN observaciones

La CCV consensó mi expediente sin emitir observaciones.

Consenso CON observaciones previas subsanadas

La CCV consensó mi expediente después de subsanar sus observaciones.

1. Correo de expediente consensuado



Correo de Secretaría de Coordinación que adjunta el expediente consensuado en la CCV
.PDF

2. Expediente consensuado en la CCV



Carpeta de expediente de ROF concentrado en la CCV
.ZIP

3. Consolidado de observaciones de la CCV

Vistas de SGP

 **gob.pe** | Administrador de la Plataforma de Gestión Organizacional    Patricia Jave sgp1

Inicio > Cuentas secundarias

Cuentas secundarias

[+ Crear cuenta](#)

 Gabriela Valcarcel sgp2 - Administrador y evaluador	
 Milly Reyes sgp3 - Evaluador	 
 Sofía Baños sgp4 - Evaluador	 
 Armando Cuadro sgp5 - Lector	 
 Victoria Escajadillo sgp6 - Evaluador	 
 Sin propietario sgp7	 
 Sin propietario sgp8	 
 Sin propietario _	 

 **gob.pe** | Administrador de la Plataforma de Gestión Organizacional    Patricia Jave sgp1

Inicio > Cuentas secundarias > Nueva cuenta

← Creación de cuenta



Información de la cuenta

Tipo de cuenta

Seleccionar 

Usuario

sgp13 

Contraseña

Vuelve a escribir la contraseña

Información del servidor público

Nombre

Ejemplo: Manuel

Apellido

Ejemplo: Lopez

Correo electrónico

Ejemplo: mlopez@pcm.gob.pe

Crear cuenta



Cuentas de Entidades

[+ Crear cuenta](#)

ROF (2670) MOP (8454)

Filtros de visualización

Buscar Entidad

Entidad

- Ministerio
- Organismo Público
- Gobierno Regional
- Municipalidades Provinciales
- Municipalidades Distritales
- Poder Judicial
- Organismo Constitucionalmente Autónomo
- Universidades
- Otro

Estado de la cuenta

- Activa

Ministerio

MINISTERIO	Ministerio del Ambiente (MINAN) minam1 • Cuenta principal	<input checked="" type="checkbox"/> Activa >
MINISTERIO	Ministerio del Ambiente (MINAN) minam2 • Cuenta alternativa	<input checked="" type="checkbox"/> Activa >
MINISTERIO	Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR) mincetur1 • Cuenta principal	<input checked="" type="checkbox"/> Activa >
MINISTERIO	Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR) mincetur2 • Cuenta alternativa	<input type="checkbox"/> Inactiva >
MINISTERIO	Ministerio de Cultura (MINCUL) mincul1 • Cuenta principal	<input checked="" type="checkbox"/> Activa >
MINISTERIO	Ministerio de Cultura (MINCUL)	<input checked="" type="checkbox"/> Activa >



← Creación de cuenta

Activa

Información de la Entidad

Nivel de Gobierno

Seleccionar

Tipo

Seleccionar

Denominación

Seleccionar

Información de la cuenta

Usuario

Contraseña

Vuelve a escribir la contraseña

Información del servidor público

Nombre

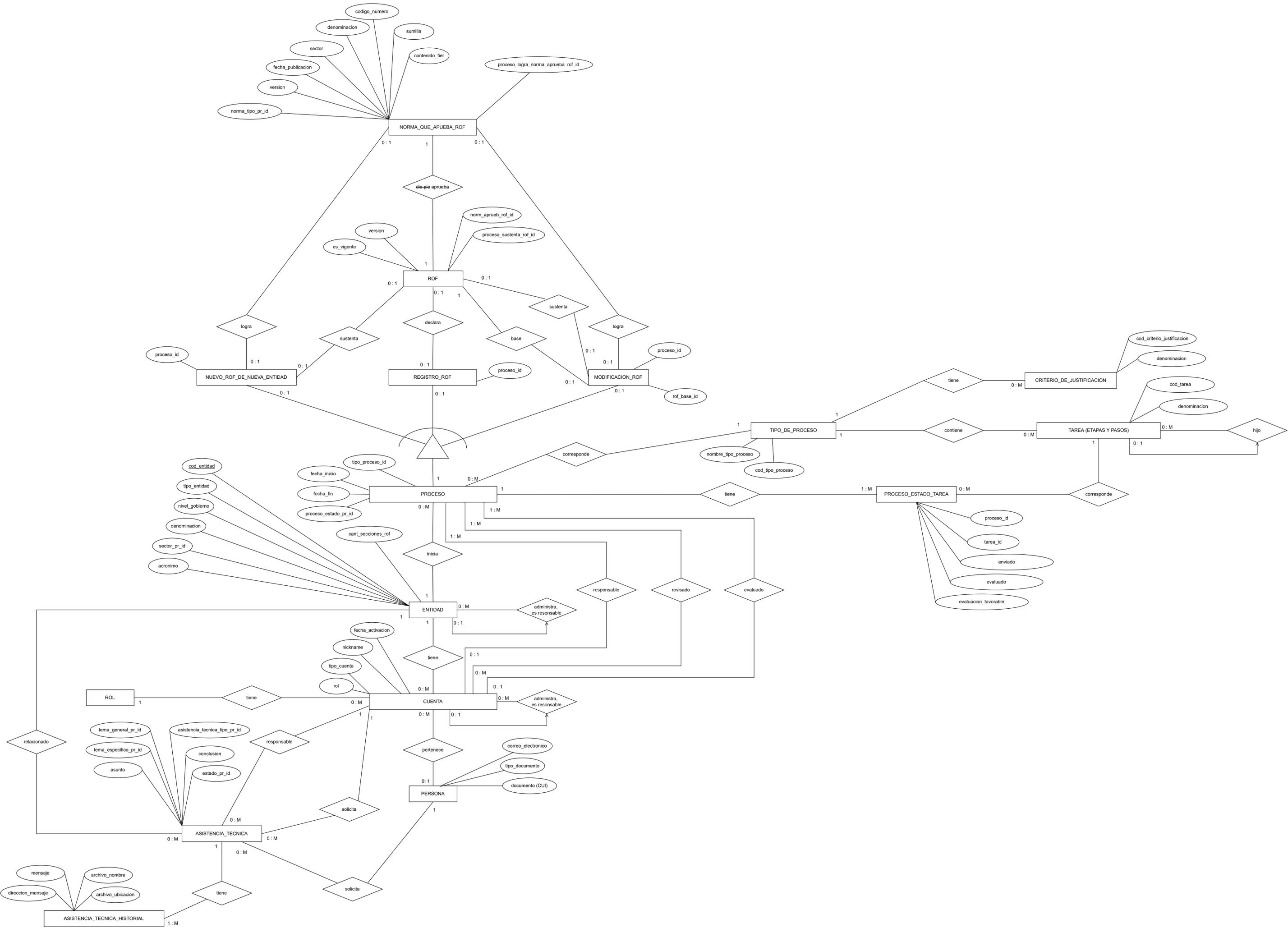
Ejemplo: Martín

Apellido

Ejemplo: Chávez

Correo electrónico

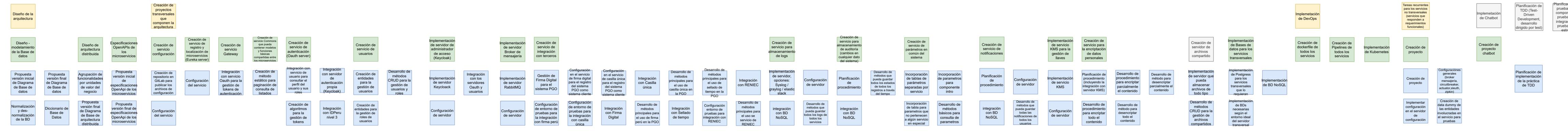
Anexo 2 - ejemplo del Diagrama entidad – relación



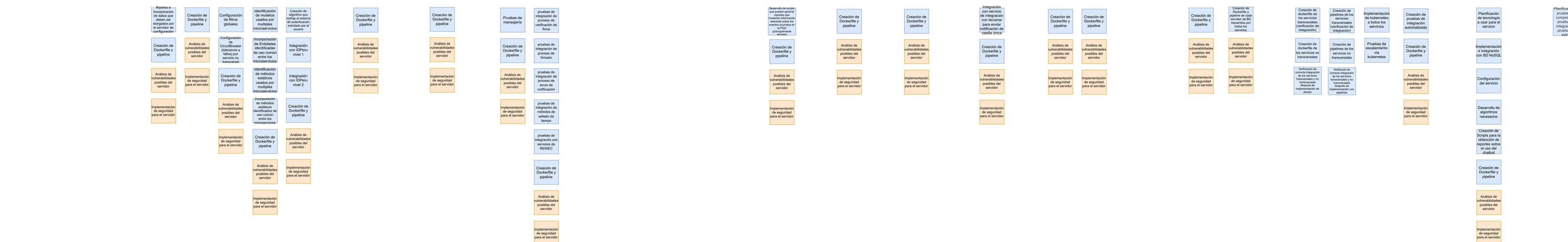
Anexo 3 - Ejemplo de historias de usuario - story mapping

IMPLEMENTACIÓN ARQUITECTURA BACKEND

v. 1

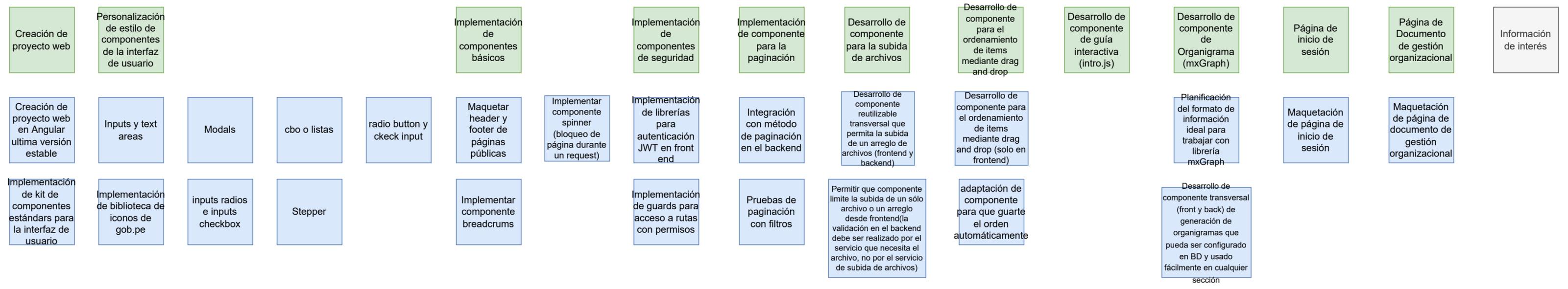


v. final

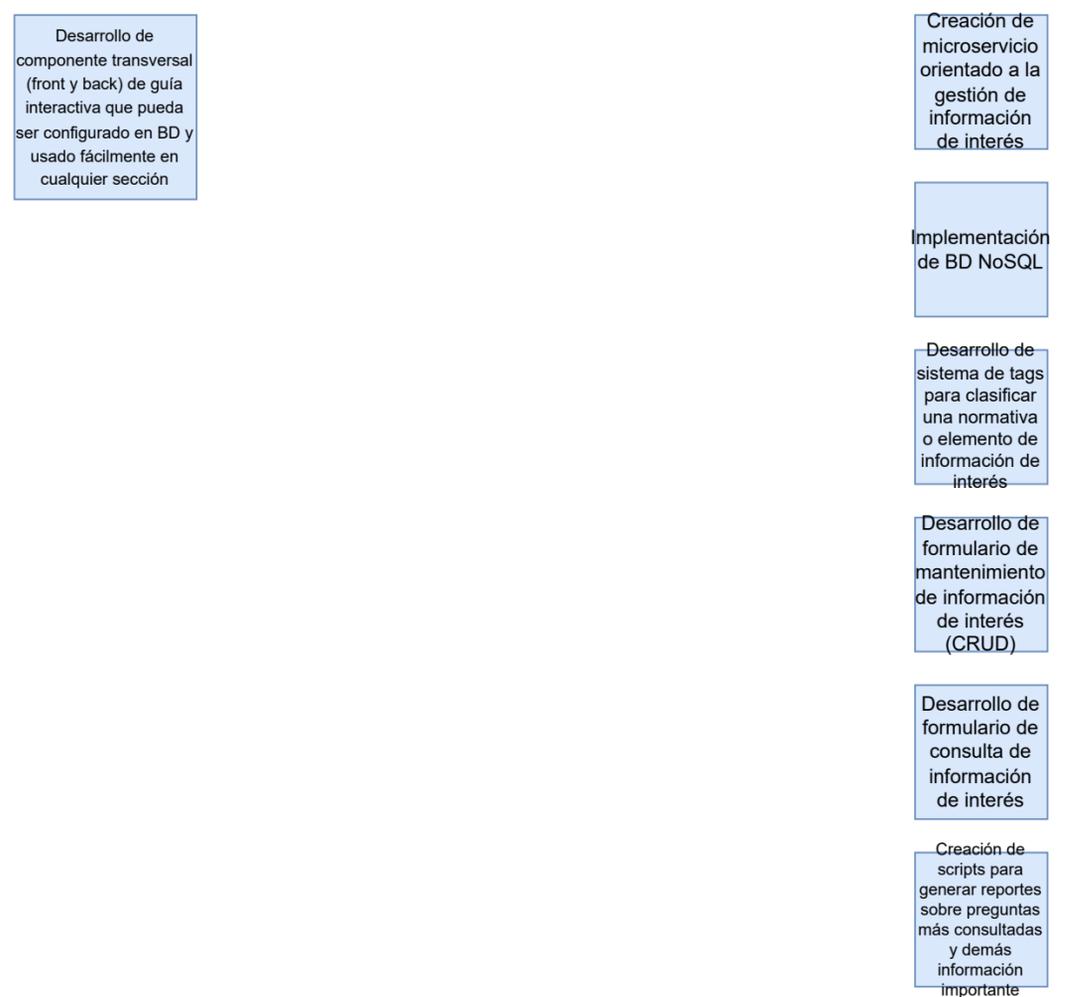


ARQUITECTURA FONT-END Y PÁGINAS PUBLICAS

v. 1

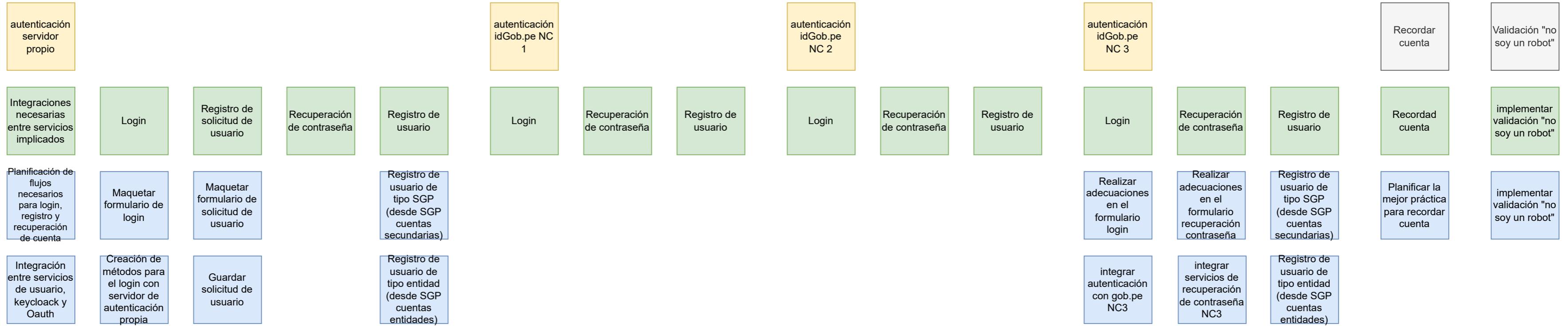


v. final

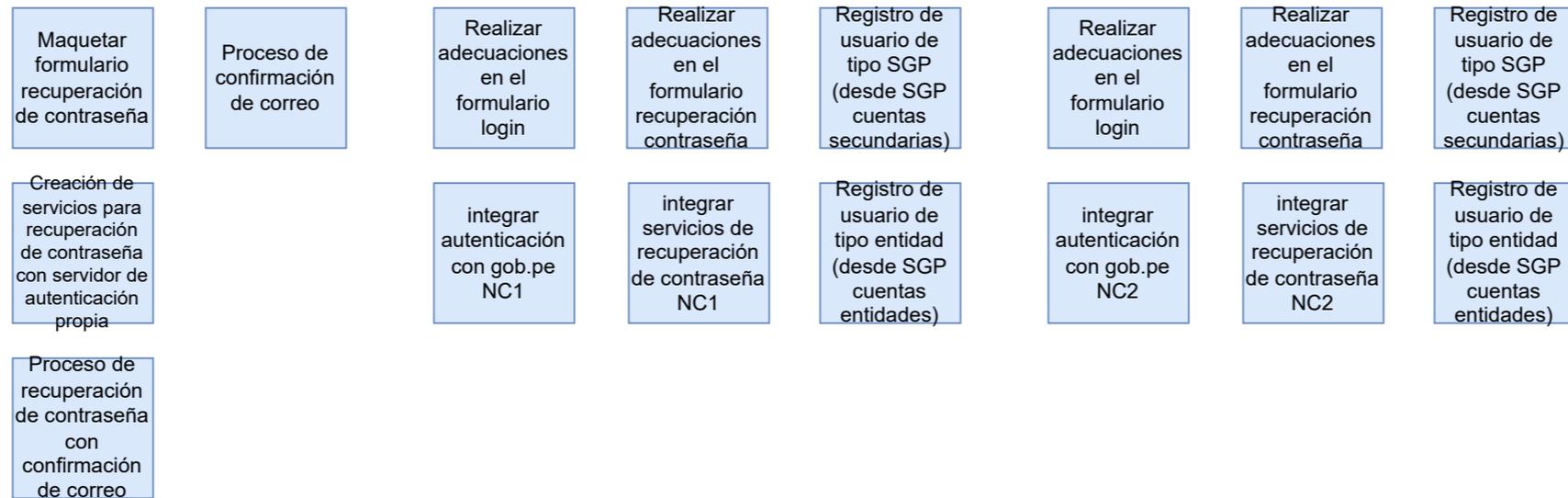


AUTENTICACIÓN

v. 1



v. final



CUENTAS ENTIDADES

Paso 1

Paso 2

Paso 3

Revisión de las cuentas de entidades

sgp master

Creación de nueva cuenta

sgp master

Edición de cuenta

sgp master

v. 1

Revisa cuentas de entidades ROF

Revisa cuentas de entidades MOP

Ingresar información de la cuenta

Guarda nueva cuenta (servidor autenticación propio)

Guarda cuenta (IDGOB.PE)

Modifica la información de la cuenta

Guarda cambios de la cuenta

Cambia contraseña de la cuenta

Listar grilla

Listar grilla

Maquetar formulario

Listar tipos de entidad

Validar usuario

Validación de usuario

Validación de correo electrónico

Mostrar información de la cuenta en el formulario

Guardar cambios de la cuenta

Verificar identidad de sgp master

Listar niveles de gobierno

Listar denominación de la entidad

Validación de contraseña

Guardar cuenta nueva

Guardar nueva contraseña de cuenta secundaria

v. final

Listar grilla por filtro

Listar grilla por filtro

Adecuaciones de formulario

Listar opciones filtro entidad

Listar opciones filtro instancia

Validación de usuario

Listar opciones filtro estado cuenta

Listar opciones filtro estado cuenta

Guarda cuenta sgp nueva (relacionar CUI de persona con la PGO en IDGOB)

Listar grilla por tipo de entidad

Listar grilla por tipo de instancia

Migrar una cuenta de servidor propio a IDGOB.PE

Buscar por nombre de la entidad

Buscar por nombre de la entidad

activar / desactivar cuenta desde grilla

activar / desactivar cuenta desde grilla

CREACIÓN Y EDICIÓN DE CUENTAS SECUNDARIAS

Paso 1

Paso 2

Paso 3

sgp master

Revisión de listado de cuentas secundarias

Creación de cuenta secundaria

sgp master

Edición de cuenta secundaria

sgp master

Revisa el listado de cuentas secundarias

Ingresa información de la cuenta secundaria

Guarda cuenta secundaria nueva (servidor autenticación propio)

Guarda cuenta secundaria nueva (IDGOB.PE)

Modifica información de la cuenta secundaria

Guarda cambios en la cuenta secundaria

Cambia contraseña de la cuenta secundaria

Activa / desactiva cuenta desde listado de cuentas secundarias

Listar cuentas secundarias

Maquetar formulario

Validación de usuario

Validación de correo electrónico

Mostrar información del usuario en el formulario

Guardar cambios de la cuenta secundaria

Verificar identidad de sgp master

Listar tipos de cuenta

Validación de contraseña

Guarda cuenta secundaria nueva

Guardar nueva contraseña de cuenta secundaria

v. 1

v. final

Adecuaciones de formulario

Mostrar pop-up con formulario

Validación de usuario

Guardar cuenta secundaria nueva

Guarda cuenta secundaria nueva (relacionar CUI de persona con la PGO en IDGOB)

Migrar una cuenta de servidor propio a IDGOB.PE

REGISTRO ROF

Paso 1 **Paso 2** **Paso 3** **Paso 4** **Paso 5** **Paso 6**

Registro de expediente vigente (paso 1) usuario entidad
 Registro de estructura orgánica (paso 2) usuario entidad
 Registro de disposiciones generales (paso 3) usuario entidad
 Registro de organizaciones y funciones (paso 4) usuario entidad
 Configuración de Organigrama sgp
 Confirmación de Organigrama (paso 5) usuario entidad

Adjunta archivos vigentes Ingresar normas que aprueban ROF vigente Ingresar opinión previa para la aprobación del ROF vigente Guardar expediente vigente
 Revisar estructura orgánica propuesta por el sistema Configurar estructura orgánica vigente Implementación de guía interactiva (intro.js) Guardar estructura orgánica
 Configurar jurisdicción Configurar competencias Configurar funciones generales Configurar base legal Guardar disposiciones generales
 Verificar órganos de alta dirección Configurar descripción y funciones de cada órgano de alta dirección Guardar Organización y funciones
 Revisar el organigrama autogenerado en mxGraph Guardar configuración de organigrama según criterio del usuario sgp Guardar confirmación de organigrama por parte de sgp
 Verificar organigrama Guardar confirmación de organigrama

Guardar archivo Listar tipo de norma Listar tipo de norma Guardar expediente vigente
 Listar estructura orgánica propuesta por el sistema Eliminar unidad organizacional Implementar guía interactiva auto-codificar nivel organizacional (back)
 Agregar jurisdicción Agregar norma sustantivas Precargar normas de acuerdo a competencias Agregar norma Guardar disposiciones generales
 Listar órganos de alta dirección según estructura orgánica registrado previamente Listar textarea para descripción y casilla de funciones por cada órgano de alta dirección Guardar Organización y funciones
 Implementar componente desarrollado con mxGraph Guardar configuración de organigrama Guardar confirmación de organigrama
 Mostrar organigrama propuesto Guardar confirmación de organigrama

Eliminar archivo Listar sección que aprueba Listar sección que aprueba
 Listar nivel organizacional Eliminar nivel organizacional Guardar estructura orgánica
 Eliminar jurisdicción Eliminar norma sustantiva Listar órgano de línea a cargo Eliminar norma
 Listar funciones sustantivas
 Mostrar organigrama autogenerado con mxGraph

Previsualizar archivo Agregar norma Agregar norma
 Agregar nivel organizacional
 auto-codificar nivel organizacional (front)
 Agregar artículo Agregar artículo
 Agregar fila de función sustantiva Agregar fila de función sustantiva
 Eliminar fila de función sustantiva Eliminar fila de función sustantiva

Agregar competencia Agregar competencia
 Eliminar artículo Eliminar artículo
 Eliminar competencia Eliminar competencia

Paso 1

Paso 2

Paso 3

Revisión de las cuentas de mi sector

usuario entidad

Activar cuentas de mi sector por primera vez

usuario entidad

Edición de cuenta

usuario entidad

Revisa cuentas administradas por mi

Revisa cuentas de mi sector, paralelas y hacia abajo

Ingresar información de la cuenta

Guarda cuenta como activa

Modifica propietario de la cuenta

Guarda cambios de la cuenta

Cambia contraseña de la cuenta

Listar grilla

Listar grilla

Maquetar formulario

Listar denominación de la entidad

Guardar cuenta de mi sector

Mostrar información de la cuenta en el formulario

Guardar cambios de la cuenta

Verificar identidad de sgp master

Listar tipo de entidad

Validar usuario

Guardar nueva contraseña de cuenta secundaria

Listar opciones filtro ROF

Listar opciones filtro tipo visualización

Listar opciones filtro MOP

Listar opciones filtro ROF

Listar opciones filtro Estado de la cuenta

Listar opciones filtro MOP

Listar grilla por tipo

Listar opciones filtro Estado de la cuenta

Listar grilla por filtro

Listar grilla por tipo

Buscar por nombre de la entidad

Listar grilla por filtro

activar / desactivar cuenta desde grilla

Buscar por nombre de la entidad

activar / desactivar cuenta desde grilla

v. 1

v. final

CONSULTAS RÁPIDAS

Paso 1

Registro de consulta rápida

usuario entidad externo
usuario entidad interno

Ingresa información de la consulta rápida (usuario externo)

Maquetar formulario

Listar tipos de documentos del solicitante

Validar número de dni y correo electrónico ¿dni se validará con RENIEC?, ¿sólo correos institucionales?

Listar niveles de gobierno de la entidad

Listar tipo de entidad ¿es dependiente de nivel de gobierno?

Listar denominación ¿de qué depende que se muestre denominación?

Listar temas generales de la consulta

Listar temas específicos de la consulta ¿es dependiente de tema general?

Implementar validación "No soy un robot"

Ingresa información de la consulta rápida (usuario interno)

Mostrar formulario en pop-up

Listar temas generales de la consulta

Listar temas específicos de la consulta ¿es dependiente de tema general?

Adjuntar archivo

Envía consulta rápida

Guardar consulta rápida (usuario externo)

Mostrar mensaje de envío de consulta exitosa

Guardar consulta rápida (usuario interno)

Paso 2

Asignación de consulta rápida

sgp master

Filtrar consultas

Listar consultas pendientes (no atendidas ya sean que esten asignadas o no)

Listar usuarios internos o externos de la PGO

Listar usuario interno o externo de la PGO

Listar revisores activos

Listar criterios de orden de visualización

Mostrar consultas pendientes con el filtro seleccionado

Asignar a secretario

Listar consultas pendientes (no atendidas ya sean que esten asignadas o no)

Listar secretarios activos

Guardar secretario asignado

Notificar a secretario asignado

Revisar consultas rápidas atendidas

Listar consultas atendidas

Mostrar tooltip de revisor asignado

Mostrar consultas atendidas con el filtro seleccionado

Paso 3

Resolución de consulta rápida

sgp master
sgp

Revisar detalle de consulta

Mostrar el detalle de la consulta con la respuesta otorgada (usuario externo)

Mostrar el detalle de la consulta con la respuesta otorgada (usuario interno)

Enviar respuesta

Guardar respuesta de consulta rápida

Enviar correo de respuesta (usuario externo)

Enviar correo o notificación de respuesta (usuario interno)

Paso 4

Recepción de respuesta de consulta rápida

usuario entidad interno

Revisa lista de solicitudes de consultas rápidas enviadas

Listar solicitudes de consultas rápidas realizadas por el mismo usuario

Revisar detalle de la consulta rápida

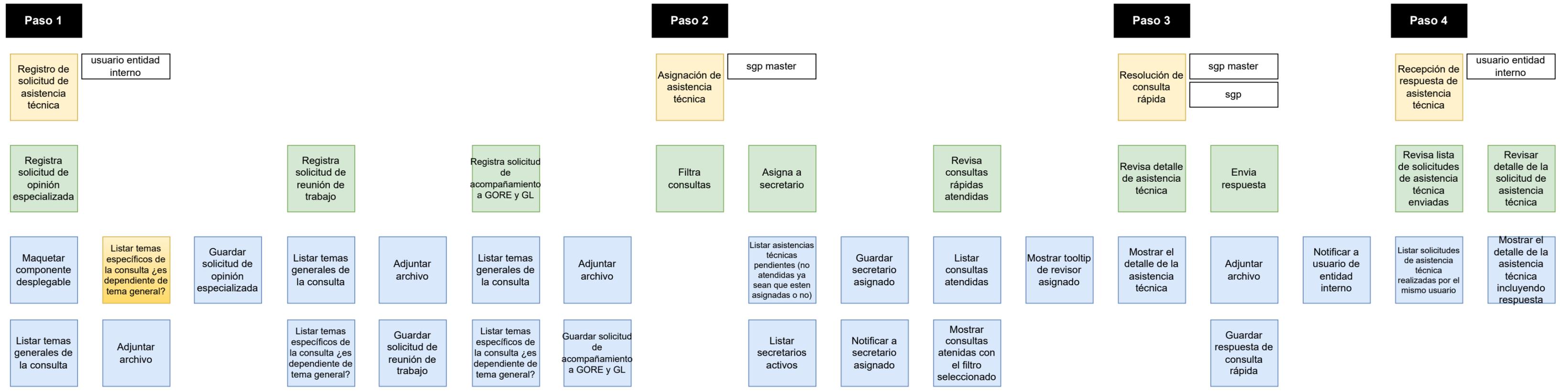
Mostrar el detalle de la consulta rápida incluyendo respuesta

v. 1

v. final

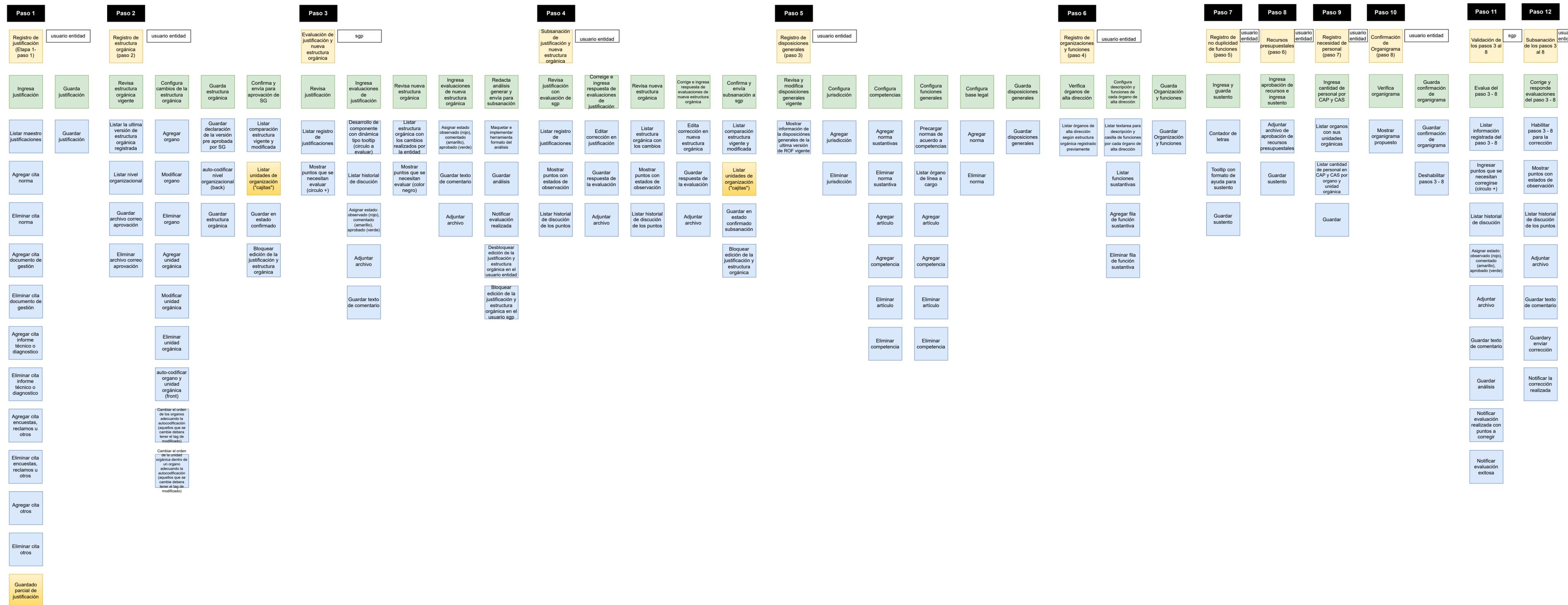
ASISTENCIA TÉCNICA

v. 1



v. final

- Listar filtro de revisores
- Listar filtro de tipo de asistencia técnica
- Listar criterios de orden de visualización
- Mostrar consultas pendientes con el filtro seleccionado



v. final

