

**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)**

**TÉRMINOS DE REFERENCIA**

**Consultoría internacional para elaborar estudio de experiencias comparadas del  
Sistema Único de Trámites-SUT**

**Lima - Perú**

**Agosto 2020**



## TÉRMINOS DE REFERENCIA

### Consultoría internacional para elaborar estudio de experiencias comparadas del Sistema Único de Trámites-SUT

#### 1. Antecedentes

A solicitud del Gobierno Peruano, con fecha 12 de septiembre del año 2018, se suscribió el Contrato de Préstamo N°4399/OC-PE con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), para el mejoramiento y ampliación de los servicios de soporte para la provisión de los servicios a los ciudadanos y las empresas a nivel nacional.

El Programa tiene como objetivo general mejorar y ampliar los servicios de soporte para la prestación de servicios a ciudadanos y empresas, reduciendo los costos de transacción, y como objetivos específicos: (i) simplificación, estandarización y mejora regulatoria; (ii) mejora y ampliación de la capacidad de interoperabilidad de las entidades del Estado; (iii) mejora de la gestión en la atención a ciudadanos y empresas; y (iv) mejora de las condiciones para la planificación y coordinación de los servicios.

Para su logro, el Programa comprende los siguientes cuatro (4) componentes, que corresponden a los medios de primer orden en el marco del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones del Perú:

- Componente 1. Simplificación, estandarización y mejora regulatoria
- Componente 2. Mejora y ampliación de la capacidad de interoperabilidad en las entidades del Estado digitales
- Componente 3. Gestión de la atención a ciudadanos y empresas
- Componente 4. Mejora de las condiciones para la planificación y coordinación de los servicios públicos

El Organismo Ejecutor del Programa es la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), entidad del Gobierno peruano, que actúa a través de una Unidad Ejecutora de Proyecto (UEP) vinculada a la Secretaría Administrativa, dependiente de la Secretaría General de la PCM, cuyas funciones y responsabilidades han sido establecidas atendiendo los requerimientos del Proyecto. La UEP realiza sus acciones en estrecha coordinación con las secretarías y oficinas de la PCM involucradas en el Proyecto.

De acuerdo con el Manual Operativo del Programa, la UEP es el órgano de gestión del Proyecto con autonomía administrativa y financiera que tiene a su cargo las funciones de administración (relacionadas especialmente con las áreas de presupuesto, programación, contabilidad, tesorería y particularmente adquisiciones – bajo normas y procedimientos del BID), económicas y financieras, coordinación de aspectos técnicos, así como de planificación, ejecución, monitoreo y evaluación del Proyecto.

La Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros ente rector del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública<sup>1</sup>; 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

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



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.

El “Estudio sobre Política Regulatoria en el Perú” elaborado por la OCDE en el marco del Programa País, recomienda al Gobierno peruano la implementación de una política explícita de calidad regulatoria con objetivos claros y definidos. Así también, implementar el análisis de impacto regulatorio y realizar una revisión del stock normativo como parte de los esfuerzos de simplificación administrativa, los cuales deben incluir la identificación y medición de cargas administrativas con la finalidad de establecer una línea de base y metas de reducción de las cargas que el cumplimiento de la regulación y trámites impone a los ciudadanos y empresas.

La Secretaría de Gestión Pública, a través de la Subsecretaría de Simplificación y Análisis Regulatorio, es la encargada de coordinar el proceso de Calidad Regulatoria lo cual comprende la implementación del Análisis de Calidad Regulatoria - ACR y del Análisis de Impacto Regulatorio - RIA en el Poder Ejecutivo. Asimismo, ejerce la Secretaría Técnica de la Comisión Multisectorial de Calidad Regulatoria encargada de validar el análisis de calidad regulatoria realizado por las entidades del Poder Ejecutivo.

Mediante Decreto Legislativo N° 1310 se establecen disposiciones para la implementación del Análisis de Calidad Regulatoria (ACR) de todas las disposiciones normativas de alcance general, a excepción de las contenidas en leyes o normas con rango de ley, que establezcan procedimientos administrativos, a fin de identificar, reducir y/o eliminar aquellos que resulten innecesarios, injustificados, desproporcionados, redundantes o no se encuentren adecuados a la Ley del Procedimiento Administrativo General o a las normas con rango de ley que les sirven de sustento.

Asimismo, la Secretaría de Gestión Pública administra el Sistema Único de Trámites, en adelante SUT, el mismo que fue creado mediante el Decreto Legislativo N° 1203 como una herramienta informática para la elaboración, simplificación y estandarización del Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA), así como el repositorio oficial de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad, con su correspondiente información sustentatoria, formulados por las entidades de la Administración Pública.

Por Decreto Supremo N° 031-2018-PCM se aprobó el Reglamento del SUT y mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2020-PCM-SGP se aprueba la actualización del Manual del SUT, que desarrolla aspectos generales y particulares sobre el SUT, establece lineamientos y muestra los pasos a seguir que facilitan su uso.

En ese sentido, la Secretaría de Gestión Pública con apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo – BID viene implementando el Proyecto: “Mejoramiento y ampliación de los servicios de soporte para la provisión de los servicios a los ciudadanos y las empresas, a nivel nacional”, el componente 1 “Simplificación, Estandarización y Mejora Regulatoria”, proyecta un conjunto de actividades que tienen por propósito el diseño e implementación de los instrumentos de calidad regulatoria.

Para implementar estos instrumentos de mejora regulatoria, es necesario realizar mejoras al SUT, a fin de contar con una herramienta informática que facilite la



simplificación de procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad que brindan las entidades de la administración pública. En ese sentido, se requiere la contratación de una consultoría para realizar una revisión de experiencias comparadas a nivel internacional de sistemas similares al SUT que se hayan implementado y se encuentren en funcionamiento.

Finalmente, es preciso señalar que en el marco del proyecto “Mejoramiento y Ampliación de los Servicios de Soporte para la Provisión de los Servicios a los Ciudadanos y las Empresas, a Nivel Nacional”, **el código POA correspondiente a esta consultoría es el 1.3.1.1.1.**

## 2. Objetivo General

Contar con un estudio de experiencias comparadas de aplicativos, apps u otra herramienta tecnológica con funciones similares al Sistema Único de Trámites - SUT de Perú a fin de proponer mejoras al mismo.

## 3. Objetivos Específicos

- Identificar las funcionalidades actuales del SUT.
- Identificar aplicativos, apps u otra herramienta tecnológica con funciones similares al SUT, que permitan gestionar la simplificación de trámites, o administración de catálogos de trámites, utilizados en otros países en el marco de la simplificación administrativa o por la implementación de programas de mejora regulatoria.
- Evaluar las funcionalidades de los aplicativos, apps u otra herramienta tecnológica identificados considerando los requerimientos del servidor y el ciudadano.
- Identificar similitudes y diferencias con el SUT.
- Identificar las funcionalidades del SUT que deben actualizarse considerando las experiencias internacionales analizadas.

## 4. Actividades

Las acciones que deberán considerarse como mínimo para la prestación de la consultoría serán:

- 4.1. Elaborar plan de trabajo, el mismo que deberá contener el cronograma con el detalle de las actividades, listado de las funcionalidades del SUT, criterios para la selección de países y entidades que cuenten con aplicativos, apps u otra herramienta tecnológica con funciones similares al SUT que se tomarán como referente para realizar el estudio comparado.
- 4.2. Elaborar un informe detallado con la propuesta preliminar de mínimo diez países, que incluya a México y Colombia, que cuenten con aplicativos, apps u otra herramienta tecnológica con funciones similares al SUT que se tomarán como referente para realizar la evaluación y el estudio comparado en función a los criterios definidos en el numeral precedente.
- 4.3. Efectuar una presentación al equipo de la Secretaría de Gestión Pública con los principales hallazgos y recomendaciones a considerar para la mejora del SUT.



- 4.4. Elaborar el informe final que contenga como mínimo la siguiente información para cada uno de los aplicativos, apps u otra herramienta tecnológica evaluada:
- Antecedentes, país de origen, entidad y órgano responsable de la administración, norma de aprobación, inicio de operaciones, nivel de gobierno que lo utiliza, ruta de acceso.
  - Roles que participan en la administración y funcionamiento del aplicativo.
  - Revisar y adjuntar manuales de usuario o cursos de capacitación virtual a fin de recomendar propuestas de mejoras al manual SUT.
  - Identificación de las funcionalidades.
  - Identificar si el aplicativo, apps u otra herramienta tecnológica genera un repositorio de trámites de libre consulta al ciudadano.
  - Análisis de las diferencias y semejanzas con el SUT.
  - Propuesta de funcionalidades o mejoras que se podrían incluir en el SUT considerando, entre otras, aquellas que faciliten el trabajo de las entidades, el control y supervisión por parte de la entidad administradora y otras que el consultor considere.

## 5. Productos a entregar

El consultor deberá entregar como parte del servicio los siguientes productos:

Producto	Contenidos	Plazo	Plazo para otorgar conformidad y/o observaciones	plazo para subsanar observaciones
1	Plan de trabajo que contiene el cronograma con el detalle de las actividades, listado de funcionalidades del SUT, criterios para la selección de países y entidades que cuenten con aplicativos, apps u otra herramienta tecnológica con funciones similares al SUT	Hasta diez (10) días calendario contados a partir del día siguiente hábil de la suscripción del contrato.	Hasta 10 días calendarios desde el día siguiente hábil de su recepción en la Unidad Ejecutora 018	Hasta 3 días calendario desde el día siguiente hábil de notificado al consultor
2	Informe con la propuesta preliminar de mínimo diez países, que incluya a México y Colombia, que cuenten con aplicativos, apps u otra herramienta tecnológica con funciones similares al SUT.	Hasta treinta (30) días calendarios contados desde la conformidad del producto 1	Hasta 15 días calendarios desde el día siguiente hábil de su recepción en la Unidad Ejecutora 018	Hasta 10 días calendario desde el día siguiente hábil de notificado al consultor
3	Informe final con el estudio de experiencias comparadas del SUT con la información detallada en el numeral 4.3	Hasta treinta (30) días calendarios contados desde la conformidad del producto 2	Hasta 15 días calendarios desde el día siguiente hábil de su recepción en la Unidad Ejecutora 018	Hasta 10 días calendario desde el día siguiente hábil de notificado al consultor

Para la conformidad técnica, el consultor presentará los productos y los documentos de pago respectivos mediante carta dirigida al **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 y servicio contratado.



## 6. Supervisión de la consultoría

La supervisión de la consultoría estará a cargo de la Subsecretaría de Simplificación y Análisis Regulatorio. La conformidad de los productos es otorgada por la Secretaría de Gestión Pública previo informe técnico de la Subsecretaría de Simplificación y Análisis Regulatorio remitido a través de la Secretaría de Gestión Pública.

## 7. Plazo

El plazo de la consultoría es de setenta (70) días calendarios, contados a partir del día siguiente hábil de suscrito el contrato.

## 8. Presupuesto de la consultoría

El costo total de la consultoría será de S/ 79,920 (Setenta y nueva mil novecientos veinte con 00/100 Soles) incluidos los impuestos de ley que serán pagados según se detalla en el inciso 10 del presente documento.

La consultoría es a todo costo.

## 9. Perfil del consultor

El Consultor a cargo deberá tener el siguiente perfil mínimo:

### Formación académica:

- Bachiller en ingeniería de sistemas, ingeniería informática, ingeniería industrial, administración, economía, gestión pública o carrera afines.
- Maestría en Gestión Pública, Políticas Públicas, Calidad Regulatoria, Gestión por Procesos, Economía o afines.

### Experiencia

- Experiencia general mínima de ocho (08) años en áreas modernización, simplificación administrativa, gestión por procesos, organización y métodos o racionalización en entidades del sector público y/o privado.
- Experiencia específica mínima de cuatro (04) años en la elaboración y/o implementación de proyectos de simplificación administrativa, mejora de procesos, mejora de trámites y/o servicios en entidades del sector público y/o privadas.

## 10. Cronograma de Pagos

La forma de pago se efectuará contra la entrega de los productos con las aprobaciones del caso, según lo siguiente:

Concepto	% del pago
A la entrega y aprobación del Producto N° 1	10%
A la entrega y aprobación del Producto N° 2	40%
A la entrega y aprobación del Producto N° 3	50%
<b>Total</b>	<b>100%</b>



## 11. Confidencialidad de la Información/Propiedad Intelectual

El consultor mantendrá la confidencialidad y reserva absoluta en el manejo de cualquier información y documentación a la que se tenga acceso a consecuencia de la ejecución del servicio, quedando prohibida revelarla a terceros.

Los estudios, trabajos, módulos de cualquier tipo y cualquier otro documento y producto que se desarrollen en el presente servicio, son de exclusiva propiedad de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), quedando reservados para este todos los derechos como propietario de los mismos.

El (La) Consultor(a) se compromete a no usar el nombre de la Entidad ni hacer referencia al servicio, en cualquier promoción, imagen o anuncio, sin previa autorización escrita de la Entidad.

## 12. Seguros

El consultor será responsable de contratar los seguros pertinentes, los mismos que deberán mantener vigencia desde el inicio hasta la finalización de la consultoría; estando eximido el Contratante de cualquier responsabilidad en caso de accidentes, daños, mutilaciones o muerte que pudieran ocurrir durante el desarrollo de la consultoría.

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

## 13. Penalidad

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 a la siguiente fórmula:

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

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 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.

#### 14. Criterios de Evaluación

No.	FACTORES DE CALIFICACIÓN	Requisitos Mínimos		Puntaje máximo	Puntaje máximo
		Cumple	No Cumple		
1	FORMACION ACADÉMICA I				
	Bachiller en ingeniería de sistemas, ingeniería informática, ingeniería industrial, administración, economía, gestión pública o carrera afines	SI	NO	-	
2	FORMACION ACADÉMICA II (máximo 10 puntos)				
	Maestría en Gestión Pública, Políticas Públicas, Calidad Regulatoria, Gestión por Procesos, Economía o afines. (Se otorgará por la presentación de la maestría 25 puntos)	SI	NO	25	25
3	EXPERIENCIA GENERAL (máximo 30 puntos)				
	Experiencia general mínima de ocho (08) años en áreas modernización, simplificación administrativa, gestión por procesos, organización y métodos o racionalización en entidades del sector público y/o privado. (Por cada año adicional se asignará 05 puntos hasta un máximo de 30 puntos)	SI	NO	30	65
	EXPERIENCIA ESPECÍFICA (máximo 50 puntos)				
	Experiencia específica mínima de cuatro (04) años en la elaboración y/o implementación de proyectos de simplificación administrativa, mejora de procesos, mejora de trámites y/o servicios en entidades del sector público y/o privadas. (Por cada año adicional se asignará 5 puntos hasta un máximo de 35 puntos)	SI	NO	35	
ENTREVISTA PERSONAL (máximo 10 puntos) <sup>2</sup>					
4	Se evaluará conocimientos en la elaboración y/o implementación de proyectos de simplificación administrativa, mejora de procesos, mejora de trámites y/o servicios en entidades del sector público y/o privadas (Deficiente = 0 Puntos; Aceptable = 5 Puntos y Bueno = 10 Puntos)			10	10
	TOTAL PUNTUACIÓN			100	100

<sup>2</sup> Se llevará a cabo mediante videollamada.

