

**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

**Asistencia técnica especializada para la gestión de tecnologías de información y
comunicaciones de la Plataforma MAC**

**Lima - Perú
Marzo 2021**



TÉRMINOS DE REFERENCIA

Asistencia técnica especializada para la gestión de tecnologías de información y comunicaciones de la Plataforma MAC

1. Antecedentes

El 19 de setiembre del 2017, a través del Informe N°003-2017-PCM/OGA-UF-SCRV, la Unidad Formuladora (OGA - PCM) declaró viable el proyecto "Mejoramiento y Ampliación de los Servicios de Soporte para la Provisión de los Servicios a los Ciudadanos y las Empresas, a Nivel Nacional" (PROMSACE). Posteriormente, el 12 de abril del 2018, por medio del Decreto Supremo N°181-2018-EF, se aprobó la operación de endeudamiento externo a favor del cofinanciamiento del Proyecto.

El objetivo del Proyecto PROMSACE es mejorar y ampliar los servicios de soporte para la prestación de servicios a ciudadanos y empresas de manera que se reduzcan los costos de transacción.

Este proyecto cuenta con cuatro (04) componentes de intervención:

- Componente 1: Simplificación administrativa y mejoras en la calidad regulatoria
- Componente 2: Mejora y ampliación de las capacidades de la interoperabilidad de las entidades del Estado
- Componente 3: Mejora de la gestión en la atención a ciudadanos y empresas
- Componente 4: Mejores condiciones para la planificación y coordinación de los servicios

En el marco del componente 3, el proyecto tiene como finalidad promover la eficiencia y eficacia del Poder Ejecutivo, implementando una estrategia para mejorar la calidad de atención al ciudadano.

La Presidencia de Consejo de Ministros (PCM) tiene como misión construir un Estado descentralizado con servicios públicos de calidad orientados al ciudadano, desarrollando mecanismos de coordinación para una mejor articulación de las políticas de Estado a nivel nacional.

Específicamente, 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.

Cabe mencionar que la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, modificada por Decreto Legislativo N° 1446, establece entre sus principales acciones, la mejora de calidad en la prestación de bienes y servicios. Asimismo, el Artículo 8 del Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, en lo referido a la calidad de los bienes y servicios en el ámbito del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, menciona que la calidad de la prestación

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



de los bienes y servicios comprende acciones dirigidas a conocer las necesidades de las personas a las que atienden las entidades; ampliar, diversificar o asociar los canales de atención; establecer estándares de calidad; utilizar tecnologías de información y comunicación en la interacción con las personas o entre entidades públicas; y otros medios que mejoren la calidad del bien o servicio.

En ese marco, la Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano (SSCAC), de la Secretaría de Gestión Pública (SGP), es responsable de mejorar los estándares de calidad de atención respecto a los trámites y servicios que brinda el sector público a los ciudadanos. Asimismo, tiene a su cargo la implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos con el objetivo de mejorar la eficiencia y calidad de los servicios que se ponen al alcance de la ciudadanía. Adicionalmente, la SSCAC es la responsable del desarrollo e implementación de la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano – MAC, la cual consolida la atención brindada a través de sus tres canales de atención: canales presenciales, canales no presenciales y canales mixtos. Como canales presenciales, se encuentran los Centros de Mejor Atención al Ciudadano (MAC), a nivel nacional, existen seis (06) Centros MAC implementados: Lima Norte, Lima Este, Callao, Ventanilla, y en las regiones Piura y Arequipa. Como canal mixto se encuentran los MAC Express, a nivel nacional existen treinta y cinco (35) implementados en las municipalidades, Tambos (instalaciones públicas en zona rural) y PIAS (Plataformas Itinerantes de Acción Social, buques con áreas exclusivas de atención ciudadana).

A través 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" se tiene previsto habilitar 11 nuevos Centros MAC. Asimismo, la Secretaría de Gestión Pública continuará la expansión de los MAC Express en tambos y municipalidades del país.

En el marco de Decreto Legislativo 1211, modificado por el Decreto Legislativo 1447 y su reglamento, la SGP aprueba lineamientos que contienen la metodología, criterios y formato de reporte para la distribución de los costos y gastos asociados a la operación y mantenimiento de los canales de atención de la Plataforma MAC que son asumidos entre todas las entidades públicas. Es preciso mencionar que el Gobierno Peruano tiene el compromiso de replicar los Centros MAC en cada departamento del país, de forma que hacia el 2021 exista uno en cada región del territorio nacional.

La concepción de una "Mejor Atención al Ciudadano- MAC" forma parte de una estrategia que se aplica a un sistema integrado de servicios en la que un conjunto de entidades públicas ofrece servicios públicos simplificados, automatizados y otorgados en tiempo record, en una misma plataforma de atención al ciudadano generando ahorros en cuanto a tiempo y costos a los ciudadanos.

En ese sentido, dada la expansión a nivel nacional de los Centros MAC, la Secretaría de Gestión Pública, a través de la Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano, requiere del servicio de asistencia técnica especializada para la gestión de tecnologías de información y comunicaciones de la Plataforma MAC.

En ese sentido y en el marco de las metas 3.2.2 que se refiere a la implementación de herramientas de gestión MAC² y 3.3.3 respecto a la habilitación de 11 nuevos Centros MAC, la Secretaría de Gestión Pública, a través de la Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano, requiere del servicio de asistencia técnica especializada para la gestión de

² Se precisa que una de las herramientas es el Sistema de Información Integral de la Plataforma MAC.



tecnologías de información y comunicaciones de la Plataforma MAC a fin de dar sostenibilidad a las herramientas vigentes como a las que se desarrollarán para la gestión de los Centros MAC.

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 3.2.2.1.2

2. Objetivo General

Contribuir a la mejora de la estrategia de la Plataforma MAC, a través de la gestión de procesos relacionados directa e indirectamente con las tecnologías de información y comunicaciones.

3. Objetivos Específicos

- Planificar la estrategia de gestión de las tecnologías de información y comunicaciones de la Plataforma MAC.
- Colaborar con la gestión de procesos soportados por tecnologías de información y comunicaciones en la Plataforma MAC.

4. Actividades

El servicio de consultoría deberá comprender al menos las siguientes actividades:

- 4.1. Diagnóstico de soluciones tecnológicas implementadas en la Plataforma MAC.
- 4.2. Revisar los entregables de los estudios y desarrollos tecnológicos que se realicen para la mejora tecnológica de la plataforma MAC.
- 4.3. Diseñar y gestionar la red de telecomunicaciones, así como su instalación dentro del marco normativo de la Plataforma MAC.
- 4.4. Coordinar la implementación del plan de contingencias de sistemas de acuerdo a los procedimientos establecidos.
- 4.5. Gestionar la ubicación de los servidores de acuerdo con las necesidades de la Plataforma MAC.
- 4.6. Participar en la optimización de los procesos de la Plataforma MAC en materia de tecnología.
- 4.7. Diseñar y coordinar la implementación de estadísticas en la Plataforma MAC.
- 4.8. Participar en la implementación de indicadores de procesos de la plataforma MAC.
- 4.9. Participar en el análisis y diseño de Sistemas de Información para la Plataforma MAC.
- 4.10. Diseñar los procedimientos para control de calidad de los sistemas de información implementados en la Plataforma MAC.
- 4.11. Diseñar estrategias de procesamiento de datos para la toma de decisiones en la Plataforma MAC.
- 4.12. Gestionar los procesos de extracción, transformación y carga de datos desde las fuentes de datos de la Plataforma MAC.
- 4.13. Otras funciones que le asigne la Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano.



5. Entregables

Producto	Contenidos	Plazo	Plazo para otorgar conformidad y/o observaciones	Plazo para subsanar observaciones
Producto 1	Diagnóstico situacional de las soluciones tecnológicas implementadas en la Plataforma MAC.	Hasta los 30 días calendario contados a partir del día siguiente hábil de la suscripción del contrato	Hasta 10 días calendario desde el día siguiente hábil de su recepción en la Unidad Ejecutora 018	Hasta 10 días calendario desde el día siguiente hábil de notificado el consultor.
Producto 2	Consolidado de estudios y desarrollos implementados en la Plataforma MAC.	Hasta los 60 días calendario contados a partir del día siguiente hábil de la suscripción del contrato	Hasta 10 días calendario desde el día siguiente hábil de su recepción en la Unidad Ejecutora 018	Hasta 10 días calendario desde el día siguiente hábil de notificado el consultor.
Producto 3	Informe técnico sobre la implementación de la Red de Telecomunicaciones de la Plataforma MAC.	Hasta los 90 días calendario contados a partir del día siguiente hábil de la suscripción del contrato	Hasta 10 días calendario desde el día siguiente hábil de su recepción en la Unidad Ejecutora 018	Hasta 10 días calendario desde el día siguiente hábil de notificado el consultor.
Producto 4	Informe técnico sobre la implementación del Plan de Contingencias de la Plataforma MAC.	Hasta los 120 días calendario contados a partir del día siguiente hábil de la suscripción del contrato	Hasta 10 días calendario desde el día siguiente hábil de su recepción en la Unidad Ejecutora 018	Hasta 10 días calendario desde el día siguiente hábil de notificado el consultor.
Producto 5	Informe técnico del despliegue de servidores y sus servicios en la Plataforma MAC	Hasta los 150 días calendario contados a partir del día siguiente hábil de la suscripción del contrato	Hasta 10 días calendario desde el día siguiente hábil de su recepción en la Unidad Ejecutora 018	Hasta 10 días calendario desde el día siguiente hábil de notificado el consultor.
Producto 6	Informe técnico sobre la optimización de procesos en la Plataforma MAC	Hasta los 180 días calendario contados a partir del día siguiente hábil de la suscripción del contrato	Hasta 10 días calendario desde el día siguiente hábil de su recepción en la Unidad Ejecutora 018	Hasta 10 días calendario desde el día siguiente hábil de notificado el consultor.
Producto 7	Propuesta para la consolidación de estadísticas de la Plataforma MAC	Hasta los 210 días calendario contados a partir del día siguiente hábil de la suscripción del contrato	Hasta 10 días calendario desde el día siguiente hábil de su recepción en la Unidad Ejecutora 018	Hasta 10 días calendario desde el día siguiente hábil de notificado el consultor.
Producto 8	Propuesta de construcción de indicadores de procesos para la Plataforma MAC	Hasta los 240 días calendario contados a partir del día siguiente hábil de la suscripción del contrato	Hasta 10 días calendario desde el día siguiente hábil de su recepción en la Unidad Ejecutora 018	Hasta 10 días calendario desde el día siguiente hábil de notificado el consultor.
Producto 9	Consolidado de diagramas de modelado	Hasta los 270 días calendario	Hasta 10 días calendario desde el	Hasta 10 días calendario desde el



Producto	Contenidos	Plazo	Plazo para otorgar conformidad y/o observaciones	Plazo para subsanar observaciones
	de Sistemas de Información para la Plataforma MAC.	contados a partir del día siguiente hábil de la suscripción del contrato	día siguiente hábil de su recepción en la Unidad Ejecutora 018	día siguiente hábil de notificado el consultor.
Producto 10	Propuesta del procedimiento de control de calidad de los sistemas de información de la Plataforma MAC.	Hasta los 300 días calendario contados a partir del día siguiente hábil de la suscripción del contrato	Hasta 10 días calendario desde el día siguiente hábil de su recepción en la Unidad Ejecutora 018	Hasta 10 días calendario desde el día siguiente hábil de notificado el consultor.
Producto 11	Propuesta de estrategias de procesamiento de datos para la toma de decisiones en la Plataforma MAC.	Hasta los 330 días calendario contados a partir del día siguiente hábil de la suscripción del contrato	Hasta 10 días calendario desde el día siguiente hábil de su recepción en la Unidad Ejecutora 018	Hasta 10 días calendario desde el día siguiente hábil de notificado el consultor.
Producto 12	Propuesta de procesos de extracción, transformación y carga de datos para la Plataforma MAC.	Hasta los 360 días calendario contados a partir del día siguiente hábil de la suscripción del contrato	Hasta 10 días calendario desde el día siguiente hábil de su recepción en la Unidad Ejecutora 018	Hasta 10 días calendario desde el día siguiente hábil de notificado el consultor.



Para la conformidad técnica, el consultor presentará los productos 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 Usuaria correspondiente, haciendo referencia al número de documento contractual, servicio contratado y al Proyecto, de forma electrónica a la mesa de partes virtual: tramitevirtual@promsace.gob.pe, hasta el levantamiento del estado de emergencia sanitaria y/o hasta cuando establezca el estado peruano y/o hasta cuando lo establezca el Proyecto, luego del término de lo establecido por el estado peruano y/o el Proyecto el Área Usuaria comunicará vía correo electrónico la fecha a partir de la cual la presentación se realizará a través de la Mesa de Partes del PROMSACE, sitio en la Calle Las Flores N° 375, San Isidro, Lima en horario comprendido entre las 8:30 a.m. y las 4:30 p.m., de Lunes a Viernes.

6. Lugar de prestación del servicio

Los servicios de consultoría serán prestados en la ciudad Lima. Para ello, el Área Usuaria programará reuniones virtuales y/o presenciales cuando corresponda, de acuerdo a las disposiciones vigentes en el marco de la emergencia sanitaria nacional.

7. Supervisión y conformidad de la Consultoría

La supervisión de la consultoría estará a cargo de la Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano. La conformidad de los productos es otorgada previo informe técnico de la Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano remitido a través de la Secretaría de Gestión Pública.

8. Plazo

El plazo de la consultoría será de trescientos sesenta (360) días calendario, contados a partir del día siguiente hábil de suscrito el contrato y según se detalla en el numeral 5 de los mencionados TDR.

9. Presupuesto de la consultoría

El costo total de la consultoría será de S/. 96,000.00 (Noventa y seis mil y 00/100 Soles) el mismo que incluye todos los impuestos de ley; los pagos del servicio se efectuarán según se detalla en el numeral 11 del presente TDR.

La consultoría es a todo costo.

10. Perfil Requerido

El Consultor deberá contar el siguiente perfil:

Formación académica:

- Título profesional en Ingeniería de Sistemas y/o Informática.
- Diplomados o cursos vinculados a tecnologías de la información o gestión pública.

Experiencia:

- Experiencia general mínima de siete (07) años en el sector público y/o privado vinculados a su especialidad.
- Experiencia específica mínima de cinco (05) años como jefe o coordinador del área de gestión de tecnologías de información y comunicaciones o similares.



11. 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	9%
A la entrega y aprobación del Producto N° 2	8%
A la entrega y aprobación del Producto N° 3	8%
A la entrega y aprobación del Producto N° 4	8%
A la entrega y aprobación del Producto N° 5	9%
A la entrega y aprobación del Producto N° 6	8%
A la entrega y aprobación del Producto N° 7	8%
A la entrega y aprobación del Producto N° 8	9%
A la entrega y aprobación del Producto N° 9	8%

Concepto	% del pago
A la entrega y aprobación del Producto N° 10	8%
A la entrega y aprobación del Producto N° 11	8%
A la entrega y aprobación del Producto N° 12	9%
Total	100%

12. Confidencialidad de la Información y Propiedad Intelectual

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

La información y material producido bajo los términos de este servicio, tales como escritos, gráficos, medios magnéticos, digitales, y demás documentación generada por el consultor 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 esta consultoría

13. 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



14. 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 con la siguiente fórmula:

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

Donde F tiene los siguientes valores:

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