



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

promsace

PROYECTO DE INVERSIÓN: MEJORAMIENTO Y AMPLIACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE PARA LA PROVISIÓN DE LOS SERVICIOS A LOS CIUDADANOS Y A LAS EMPRESAS A NIVEL NACIONAL.

“Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres”

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia

RESUMEN EJECUTIVO

EVALUACIÓN INTERMEDIA DEL PROYECTO “MEJORAMIENTO Y AMPLIACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE PARA LA PROVISIÓN DE SERVICIOS A LOS CIUDADANOS Y LAS EMPRESAS A NIVEL NACIONAL”

1. ANTECEDENTES

Mediante Informe N° 003-2017-PCM/OGA-UF-SCRV, de fecha 18 de setiembre del 2017, la Unidad Formuladora de la Presidencia del Consejo de Ministros (UF-PCM) aprueba y declara 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” (Cod. Único de inversiones N° 2357130).

Mediante Decreto Supremo N° 181-2018-EF, se aprobó la operación de endeudamiento externo entre la República del Perú y el Banco Interamericano de Desarrollo – BID para el financiamiento 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 Contrato de Préstamo N° 4399/OC-PE se suscribió el 12 de setiembre de 2018, por la suma total de US\$ 60.90 millones, de los cuales US\$ 50.00 millones provienen del BID y US\$ 10.90 millones del Tesoro Público, indicando que el Proyecto se ejecutará a través de la Unidad Ejecutora vinculada a la Secretaría Administrativa, dependiente de la Secretaría General de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), implementando sus acciones en estrecha coordinación con las secretarías y oficinas de la PCM involucradas en el Proyecto.

Mediante Nota de Elevación N° D000001-2019-PCM-OGPP, de fecha 15 de enero del 2019, la Oficina General de Planificación y Presupuesto (OGPP) informa a la Oficina General de Administración (OGA) que la Oficina de Programación Multianual de Inversiones de la Presidencia del Consejo de Ministros (OPMI-PCM), ha registrado a la Unidad Ejecutora 018. Mejoramiento de Servicios a Ciudadanos y Empresas, como Unidad Ejecutora de Inversiones del Proyecto, en el marco del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones (SNPMGI).

El Proyecto tiene como objetivo *mejorar y ampliar los servicios de soporte para la prestación de servicios a ciudadanos y empresas, reduciendo los costos de transacción*, para el cumplimiento del mismo, el Proyecto, ejecuta los recursos a través de cuatro componentes técnicos y uno de gestión.

El Proyecto contempla el desarrollo de cuatro componentes (ver *Gráfico N° 01*), los que se resumen a continuación:

Componente 1: Simplificación, estandarización y mejora regulatoria. Tiene por objetivo la mejora de la calidad regulatoria, la simplificación administrativa, la estandarización de procesos y la transparencia de los mismos. Con este fin se financiarán actividades en las siguientes líneas de acción: (i) generación de capacidades para la mejora regulatoria de procedimientos y normas, incluyendo, entre otros, mejorar la aplicación del Análisis de Impacto Regulatorio (RIA) a las leyes y el Análisis de Calidad Regulatoria (ACR) a los procedimientos administrativos; (ii) estandarización de procedimientos administrativos a nivel subnacional, incluyendo la aplicación de la metodología de costo estándar; y (iii) revisión y actualización del Sistema Único de Trámites (SUT), buscando que sea el repositorio de los procedimientos administrativos de los gobiernos



BICENTENARIO
PERÚ 2021

UE 018 Mejoramiento de Servicios a Ciudadanos y Empresas
Av. Javier Prado Oeste N° 2108 - San Isidro



“Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres”

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia

locales, interconectado con la Plataforma de Interoperabilidad del Estado (PIDE) y con el aplicativo del ACR.

Componente 2: *Mejora y ampliación de las capacidades de interoperabilidad de las entidades del Estado.* Tiene por objetivo promover la interoperabilidad efectiva entre bases de datos del Estado para apoyar una mejora y ampliación de la oferta de servicios digitales a ciudadanos y empresas. Con este fin, se financiarán actividades en las siguientes líneas de acción: (i) mejoramiento y ampliación de las capacidades de interoperabilidad técnica, a través del fortalecimiento de la PIDE, actualizando el hardware, software y mecanismos de seguridad; (ii) ampliación de las capacidades de interoperabilidad organizacional de la PIDE; desarrollando herramientas para su gestión, promoviendo la integración de servicios complejos; (iii) integración de bases de datos de ciudadanos; a través de la implementación de la Carpeta Ciudadana y la integración de información de los canales de atención al ciudadano; (iv) digitalización de documentación institucional prioritaria, incluyendo su organización, descripción y selección previa, así como el diseño de un sistema gestor de archivos; y (v) mejoramiento de la seguridad de la información, mediante equipamiento para la PIDE y el desarrollo de procedimientos y estándares.

Componente 3. *Mejora de la gestión en la atención a ciudadanos y empresas.* Tiene por objetivo mejorar la calidad en la atención de los servicios públicos. Con este fin, se financiarán actividades en las siguientes líneas de acción: (i) implementación de la estrategia para mejorar la Calidad de la Atención al Ciudadano (CAC), que incluye el diseño de índices de calidad de los servicios, definición de estándares de atención al público y el diseño de un Proyecto de incentivos municipales para mejorar la atención al ciudadano; (ii) generación del modelo de atención al ciudadano, sostenible y funcionando, a partir de: a) estudios para dimensionar su demanda, que informen sobre la necesidad, localización y oferta de trámites de cada nuevo MAC; b) desarrollo de herramientas de gestión para los MAC que se implementen; c) habilitación física y de equipamiento de los MAC que se implementen; y d) diseño e implementación de un modelo de supervisión central de los MAC; (iii) mejora de la atención a los ciudadanos a través de los portales del Estado; incluyendo la mejora de la infraestructura tecnológica de los portales del Estado y la implementación del portal Gob.pe, de asistencia técnica en la digitalización de servicios priorizados; (iv) generación de capacidades para la innovación para la mejora de la gestión pública; incluyendo la implementación de un modelo de promoción de la innovación en la gestión pública mediante el financiamiento de la innovación en la gestión pública y la capacitación en metodologías de innovación; y (v) mejora de los procesos de gestión interna para la atención al ciudadano, mediante el desarrollo de instrumentos dirigidos a mejorar las atenciones desarrolladas por las entidades públicas.

Componente 4. *Mejores condiciones para la planificación y coordinación de los servicios.* Tiene como objetivo mejorar las condiciones para la planificación de los servicios públicos, a través de las siguientes líneas de acción: (a) la mejor articulación multisectorial e intergubernamental, (b) la mejor capacidad de gestión de conflictos y (c) la disponibilidad de mejores instrumentos para la gestión territorial. En lo que respecta al literal (a), se financiarán tres actividades: i) gestionar adecuadamente el cumplimiento de las políticas prioritarias del gobierno, ii) contar con mecanismos de coordinación de políticas multisectoriales y iii) contar con agencias de desarrollo regional; en lo que respecta al literal (b), se financiará una actividad: iv) crear un sistema de información para prevención y gestión de factores de riesgos de conflictos, diseñar herramientas para prevención de conflictos y desarrollar talleres de capacitación para implementación de herramientas; y, finalmente, en lo que respecta al literal (c), se financiarán dos actividades: v)



“Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres”

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia

contar con información geoespacial y, registros administrativos y estadísticos de infraestructura de servicios básicos estandarizados (Infraestructura de Datos Espaciales del Perú-IDEP y Sayhuite), así como vi) contar con registros territoriales para la planificación.

Gestión del Proyecto. Este Componente considera la gestión e implementación del Proyecto, mediante una Unidad Ejecutora del Proyecto (UEP), órgano ad-hoc de gestión del Proyecto con autonomía administrativa y financiera, que ejecuta funciones de coordinación de aspectos económicos, financieros y de administración (relacionados a las áreas de planificación, presupuesto, programación, contabilidad, tesorería y adquisiciones, aplicando normas y procedimientos del BID), así como de ejecución, monitoreo y evaluación del Proyecto¹.

Gráfico N° 01. Componentes del Proyecto



La operatividad de la Unidad Ejecutora del Proyecto (UEP) recae sobre la Unidad Ejecutora 018: Mejoramiento de Servicios a Ciudadanos y Empresas – PROMSACE, de la Presidencia del Consejo de Ministros, cuya formalización de creación se realizó mediante Resolución Ministerial N° 327-2018-PCM de fecha 27 de diciembre del 2018.

El proyecto obtuvo la elegibilidad el 30 de enero del 2019, mediante Documento BID N° 224/2019. Dentro del primer trimestre del 2019, se otorgaron las No Objeciones a los instrumentos de gestión: Plan de Ejecución Plurianual (PEP); el Plan Operativo Anual (POA); el Plan Financiero (PF); el Plan de Adquisiciones (PA); la Matriz de Resultados; y, la Matriz de Riesgo.

El Contrato de Préstamo N° 4399/OC-PE establece, en la cláusula 5.03 de las Estipulaciones Especiales, el compromiso del Prestatario (a través del Organismo Ejecutor) de presentar información para determinar el grado de cumplimiento del objetivo del proyecto y sus resultados, producto del desarrollo de la evaluación intermedia del Proyecto. Según lo señalado

¹ Manual Operativo del Proyecto (versión 2.0)





“Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres”

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia

en dicha cláusula, esta evaluación se debe efectuar cuando se haya alcanzado por lo menos el 40% del desembolso de los recursos del Préstamo o a los 30 meses a partir de la fecha de suscripción del Contrato.

El Manual Operativo del Proyecto, modificado con Resolución de Secretaría General N° 018-2020-PCM-SG del 20 de mayo del 2020, establece en el numeral 3.2 del Plan de Monitoreo y Evaluación, que la evaluación intermedia tiene como objetivo principal el *revisar el estado de avance de las distintas componentes del Proyecto, y comprobar la evolución de los indicadores establecidos en la matriz de resultados, con la posibilidad de implementar los ajustes de diseño de los indicadores y metas con la finalidad de alcanzar los parámetros definidos en la matriz de resultados*. Del mismo modo considera que esta evaluación debe permitir determinar de mejor manera la injerencia de los riesgos en la evolución de los indicadores, y actualizar algunos parámetros de la evaluación ex-ante, si es que se cuenta con mejor información acerca del impacto del proyecto en los parámetros o indicadores de la evaluación.

Tomando en cuenta que, al mes de octubre del año 2021, se ha desembolsado el 43% del préstamo y, que mediante el documento 160/2021, del 01 de febrero del 2021, el BID otorga la No Objeción a la postergación de la Evaluación Intermedia al 2022, solicitada por la Unidad Ejecutora del Proyecto PROMSACE, se requiere realizar la contratación del servicio de Consultoría para elaborar la Evaluación Intermedia 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” (Código Único de inversiones N° 2357130).

2. OBJETIVO GENERAL

Realizar la Evaluación Intermedia 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” (CUI 2357130), a partir de la revisión del estado de avance de las metas de los componentes, productos (objetivo) y resultados del Proyecto. Comprende, asimismo, la evaluación del avance financiero y, de corresponder, la propuesta de ajustes y mejoras en los indicadores y metas establecidas en la Matriz de Marco Lógico del proyecto y la Matriz de Resultados, en términos a lo dispuesto al Contrato de Préstamo N° 4399/OC-PE y el Manual Operativo del Proyecto.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Realizar la evaluación a la ejecución financiera del Proyecto, a partir de la revisión del uso de los desembolsos y/o recursos asignados por toda fuente y su comparación respecto a lo programado en el Proyecto.
2. Analizar y evaluar el estado actual de los indicadores propuestos en la Matriz de Marco Lógico y la Matriz de Resultados del proyecto y de la gestión del Proyecto.
3. Analizar la relevancia y/o pertinencia de los indicadores propuestos en la Matriz de Marco Lógico y la Matriz de Resultados del Proyecto, considerando los objetivos planteados y el contexto actual. Sobre la base de este análisis, de corresponder, proponer mejoras al diseño de los indicadores y alcance de las metas establecidas en el Marco Lógico del proyecto y la Matriz de Resultados.
4. Identificar situaciones imprevistas que puedan estar afectando las metas e indicadores propuestos en la matriz de resultados y, sobre esta base, plantear recomendaciones para mejoras en el diseño y la gestión del Proyecto.
5. Actualizar la Matriz de Riesgos del Proyecto, considerando el contexto actual.





4. ACTIVIDADES A REALIZAR

El servicio deberá considerar, como mínimo, las siguientes actividades:

4.1 Plan de Trabajo:

- Participación en reuniones de trabajo con el Equipo de la Unidad Ejecutora del Proyecto, para coordinar las diferentes actividades y solicitar información necesaria para el cumplimiento de la presente consultoría.
- Revisión de la documentación disponible, relacionada con el Proyecto, que deberá incluir, entre otros: documentos del Proyecto aprobado, documentos de seguimiento, informes de desembolsos, reglamento operativo y documentación correspondiente a cada Componente del proyecto.
- Elaboración del Plan de Trabajo, el cual contendrá, como mínimo: i) antecedentes; ii) metodología a utilizar en la Evaluación Intermedia, que incluirá el enfoque, los métodos y medios a emplear, los criterios de evaluación a aplicar, los temas a abordar, descripción de actividades a realizar, tomando en cuenta el trabajo remoto y/o presencial, dado el contexto de la pandemia COVID-19; (iii) cronograma de implementación de las actividades a realizar; y, iv) programación de recopilación de información primaria para la Evaluación Intermedia: entrevistas, encuestas y/o visitas de campo.

4.2 Evaluación de la ejecución financiera del proyecto

- Estimación del grado de avance financiero del proyecto, a nivel global y por componente, considerando lo establecido en el diseño del proyecto, Matriz de Resultados, Plan de Ejecución del Proyecto (PEP), PMR (Progress Monitoring Report), Planes Operativos Anuales (POA) y Plan de Adquisiciones (PA – SEPA).
- De corresponder, elaboración de una propuesta de reasignación de recursos financieros del proyecto.

4.3 Análisis y evaluación del estado actual de los indicadores y de la gestión del Proyecto

- Evaluación del comportamiento de los indicadores del Proyecto obtenidos hasta la fecha, identificando cuantitativa y cualitativamente las metas logradas. Esta evaluación incluirá una explicación de la implementación de los productos y de las metas logradas (cómo se lograron, actividades relevantes, etc.). En este sentido, se determinará si las actividades desarrolladas están orientadas a la consecución de los objetivos y resultados contemplados en el Proyecto, al igual que su pertinencia con respecto a los plazos establecidos.
- Identificación de los principales factores que incidieron o están incidiendo en la implementación del proyecto (riesgos exógenos y endógenos) y que están contribuyendo o limitando en el logro de los objetivos, productos y resultados. Este análisis sustentará las recomendaciones de la Evaluación Intermedia.
- Análisis de los avances en los resultados finales del proyecto (indicadores de resultado), logro de los objetivos y cumplimiento de las metas de componentes. Realizar una evaluación de los factores que podrían influir en el logro o no de los resultados previstos.
- Revisión del marco legal relacionado a los objetivos e intervenciones del proyecto.





“Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres”

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia

- Identificación de desviaciones en la ejecución del proyecto con relación a los objetivos del Proyecto y/o en la obtención de los resultados esperados de la operación. De corresponder, presentar recomendaciones para corregir las desviaciones identificadas.
- Identificar aciertos y restricciones que expliquen el desempeño de su ejecución, respecto a lo planificado.
- Evaluación del rol y estrategia de las áreas usuarias de la PCM en la ejecución del proyecto y el modelo de gestión del proyecto de la Unidad Ejecutora. Analizar la necesidad de adecuar/modificar el modelo de ejecución, mejorar las capacidades institucionales y los canales de coordinación existentes, entre otros.

4.4 Análisis de la relevancia y/o pertinencia de los indicadores propuestos en la Matriz de Marco Lógico y la Matriz de Resultados

- Análisis de la relevancia del Proyecto, analizando sus objetivos específicos y su alineación con las necesidades de desarrollo del país en el contexto actual.
- Análisis de los cambios que la matriz de resultados (indicadores de producto y resultado, metas) ha sufrido hasta la fecha y la validez de los indicadores establecidos en la matriz de Marco Lógico del estudio de preinversión del proyecto y la Matriz de Resultados, en el contexto actual.
- Identificación de actividades que no fueron originalmente previstas y su impacto (positivo o negativo) en la ejecución del Proyecto.
- De corresponder, proponer los ajustes necesarios en los indicadores y metas del Proyecto para el cumplimiento del objetivo, considerando el contexto actual del país y del Sector PCM y la sinergia y complementariedad entre las líneas de acción y actividades propuestas.

4.5 Actualizar la Matriz de Riesgos del proyecto

- Analizar y actualizar la matriz de riesgos del Proyecto, revisar las medidas de mitigación y su relevancia e implementación hasta la fecha.

5. INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR EL CONTRATANTE

Se entregará toda la información relacionada con la ejecución del proyecto, dentro de la cual se encuentra:

- Estudio del proyecto de inversión declarado viable (Matriz de Marco Lógico).
- Contrato de Préstamo del Proyecto.
- Manual de Operaciones del Proyecto.
- Herramientas de planificación del Proyecto, como el Plan de Ejecución del Proyecto (PEP), el Plan Operativo Anual (POA), el Plan de Adquisiciones (PA), la Matriz de Resultados del Proyecto y PMR y la Matriz de Riesgos.
- Documentos de seguimiento y supervisión (Plan de Monitoreo y Evaluación del Proyecto), Informes semestrales de Monitoreo del Proyecto, PMR.
- Estados financieros del Proyecto auditados.
- Otros documentos relevantes.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

promsace

PROYECTO DE INVERSIÓN: MEJORAMIENTO Y AMPLIACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE PARA
LA PROVISIÓN DE LOS SERVICIOS A LOS CIUDADANOS Y A LAS EMPRESAS A NIVEL NACIONAL.

“Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres”

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia

6. PRODUCTOS ESPERADOS

En función al desarrollo de las actividades señaladas en el numeral 4 del presente término de referencia, la consultoría contempla la presentación de 04 productos, según se detalla a continuación:

Producto	Contenido
Producto 1	Plan de Trabajo
Producto 2	<ul style="list-style-type: none">- Evaluación de la Ejecución financiera del Proyecto- Análisis y Evaluación del estado actual de los indicadores y de la gestión del Proyecto
Producto 3	<ul style="list-style-type: none">- Análisis de la relevancia y/o pertinencia de los indicadores propuestos en la Matriz de Marco Lógico y la Matriz de Resultados.- Actualizar la Matriz de Riesgos del proyecto
Producto 4	Informe final de Evaluación Intermedia, que contenga lo indicado en el numeral 4

7. PLAZOS

El plazo de la consultoría tendrá una duración efectiva de cien (100) días calendario contados a partir del día siguiente hábil de la firma del contrato.



BICENTENARIO
PERÚ 2021

UE 018 Mejoramiento de Servicios a Ciudadanos y Empresas
Av. Javier Prado Oeste N° 2108 - San Isidro