

RESUMEN EJECUTIVO

DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DE LOS CENTROS MAC A NIVEL NACIONAL

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 Proyecto 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 Proyecto 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.

En relación a los componentes, en el numeral 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.

El diseño e implementación del Programa de Capacitación se encuentra directamente relacionado con la mejora de la calidad de los servicios y trámites a cargo de las entidades públicas, pues 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. Asimismo, es preciso mencionar que el Gobierno Peruano tiene el compromiso de replicar los Centros MAC en cada región del país, de forma que hacia el 2021 exista uno en cada región del territorio nacional.

En ese sentido, dada la expansión a nivel nacional de los Centros MAC, y siendo crucial contar con un personal con las capacidades necesarias para brindar una atención de calidad orientada a la ciudadanía, se requiere llevar a cabo el servicio de diseño e implementación del programa de capacitación para el personal de los Centros MAC.

En este marco, la Secretaría de gestión Pública, a través de la Subsecretaría de calidad de Atención al Ciudadano, requiere del servicio de diseño e implementación del programa de capacitación para el personal de los Centros MAC, contemplando los distintos escenarios donde se implementarán 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 el 3.2.2.3.1 y 3.2.2.3.2.

OBJETIVO GENERAL

Diseñar y elaborar un programa virtual de capacitación para el personal de los Centros MAC a nivel nacional, con la finalidad de lograr el fortalecimiento de competencias personales y profesionales, considerando el contexto y caracterización de la ciudadanía en términos socioculturales y geográficos, según la ubicación de los Centros MAC; en el marco de las funciones de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros.

OBJETIVO ESPECÍFICO

- Elaborar un diagnóstico del contexto y caracterización de la ciudadanía en términos socioculturales y geográficos, de cada región donde se encuentren los Centros MAC existentes y donde se abrirán los nuevos Centro MAC.
- Elaborar el diseño metodológico del Programa de capacitación de mejora continua en competencias profesionales y personales, considerando los resultados del diagnóstico realizado.
- Elaborar la propuesta de desarrollo de fortalecimiento de capacidades que incluya una propuesta de desarrollo de habilidades blandas.
- Implementar la plataforma e-learning para que el Programa de capacitación logre una formación integral, fortaleciendo capacidades y relaciones interpersonales mediante el autoaprendizaje y simulación de casos reales aplicados a las actividades de su quehacer laboral.

ACTIVIDADES

- a) Plan de Trabajo.
- b) Diseño del Programa de Capacitación.
- c) Elaboración de especificaciones del diseño del Programa de Capacitación.
- d) Implementación de la plataforma e-learning para el desarrollo del Programa de Capacitación.

PRODUCTOS ESPERADOS

Producto	Contenido
Producto 01	Plan de trabajo
Producto 02	Informe de diagnóstico de caracterización poblacional, así como de temáticas para la capacitación por cada región donde se abrirá un Centro Mac y propuesta instruccional preliminar general del Programa de capacitación a virtualizar.
Producto 03	Diseño del Programa de Capacitación.
Producto 04	Informe de Elaboración de manuales o guías y prueba piloto.
Producto 05	Informe final incluye la entrega de la plataforma E-learning.

PLAZO DEL SERVICIO:

Tendrá una duración de ciento cincuenta (150) días calendario.