

**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 mejora de procesos y gestión de calidad de la  
Plataforma MAC**

**Lima - Perú  
Noviembre 2020**



## TÉRMINOS DE REFERENCIA

### Asistencia técnica especializada para la mejora de procesos y gestión de la calidad 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 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 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.

Debe mencionarse 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 la 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

<sup>1</sup> 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 Secretaria de Gestión Pública, a través de la Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano, requiere del servicio de asistencia técnica especializada para la mejora de procesos y mejora continua de gestión de la calidad de la Plataforma MAC.

En ese sentido y en el marco de las metas que se refieren a la implementación de herramientas de gestión MAC y a la habilitación de 11 nuevos Centros MAC, la Secretaria de Gestión Pública, a través de la Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano, requiere del servicio de **asistencia técnica especializada para la mejora de procesos y mejora continua de gestión de la calidad 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 el 3.2.2.2.2.

## 2. Objetivo General

Contribuir a la mejora de la estrategia de la Plataforma MAC a través de la implementación, mantenimiento, y mejora continua del sistema de gestión de la calidad y gestión por procesos de la Plataforma MAC.

## 3. Objetivos Específicos

- Desarrollar la estrategia de gestión de procesos e implementación de mejora continua en los canales de atención de la Plataforma MAC.
- Implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad de la Plataforma MAC.

## 4. Actividades

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

- 4.1. Revisión, análisis comparativo de bibliografía, documentación normativa y técnica vinculadas y relacionada a experiencias similares o anteriores dentro y fuera del país.
- 4.2. Elaborar una propuesta de actualización del “Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la Administración Pública, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM”.
- 4.3. Elaborar una propuesta de actualización del “Manual de Funcionamiento de los Centros MAC” aprobado con RSGP N° 005-2019-PCM-SGP.
- 4.4. En el marco de la propuesta realizada por el estudio *“diseño e implementación del manual de gestión para la organización y dirección estratégica de la plataforma MAC”*, realizar el levantamiento de información para el mantenimiento y mejora de los procesos de los canales de atención de la Plataforma MAC.
- 4.5. En el marco de la propuesta realizada por el estudio *“diseño e implementación del manual de gestión para la organización y dirección estratégica de la plataforma MAC”*, realizar la revisión, formulación y actualización de los macroprocesos y otros procesos (estratégicos, misionales y de apoyo), de los canales de atención de la Plataforma MAC.
- 4.6. En el marco de la propuesta realizada por el estudio *“diseño e implementación del manual de gestión para la organización y dirección estratégica de la plataforma MAC”*, efectuar la revisión, simplificación, validación y verificación del funcionamiento de los flujogramas que ejecutan las diversas entidades que tienen participación en los canales de la Plataforma MAC, con la participación de funcionarios de las diferentes entidades involucradas.
- 4.7. Elaboración, formulación y validación de los criterios de seguimiento a las actividades y

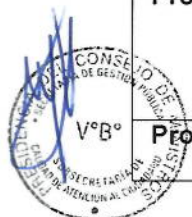


proyectos para la implementación de los nuevos Centros MAC.

- 4.8. Proponer, coordinar y apoyar en la mejora de los documentos de funcionamiento de los canales de la Plataforma MAC: Acuerdos de Nivel de Servicio, flujos y narrativas de los flujos de los servicios, Guías de servicio, Procesos de soporte, entre otros.
- 4.9. Definir los criterios para la suficiente capacidad operativa que es requerida en los Centros MAC, estos criterios deben definirse sobre la alta disponibilidad de los recursos tecnológicos, los sistemas de infraestructura tecnológica, automatización de procesos en la Gestión, acceso a la información centralizada para la toma de decisiones, Infraestructura, mobiliario y equipamiento crítico para el funcionamiento de los Centros MAC.
- 4.10. Apoyar en el control y actualización de los registros generados en la ejecución de los servicios adopción de herramientas metodológicas y/o nuevos indicadores para la medición del desempeño, de los canales de atención de la plataforma MAC.
- 4.11. Consolidación y sistematización de la implementación de las propuestas de mejora de procesos a partir de los resultados.
- 4.12. Consolidación y sistematización de la implementación de las propuestas de mejora en la gestión de la calidad a partir de los resultados.
- 4.13. Otras funciones que le asigne la Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano.

## 5. Productos a entregar

Producto	Contenidos	Plazo	PLAZO PARA OTORGAR CONFORMIDAD Y/O OBSERVACIONES	PLAZO PARA SUBSANAR OBSERVACIONES
<b>Producto 1</b>	Documento con resultados del desarrollo del análisis comparativo de experiencias en gestión de la calidad y mejora de procesos de plataformas de atención al ciudadano.	Hasta los 30 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 10 días calendarios desde el día siguiente hábil de notificado el consultor
<b>Producto 2</b>	Propuesta de un manual actualizado para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la Administración Pública.	Hasta los 60 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 10 días calendarios desde el día siguiente hábil de notificado el consultor
<b>Producto 3</b>	Propuesta de un manual actualizado para el Funcionamiento de los Centros de Mejor Atención al Ciudadano – MAC.	Hasta los 90 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 10 días calendarios desde el día siguiente hábil de notificado el consultor
<b>Producto 4</b>	Documento con información de los canales de atención de la	Hasta los 120 días calendario contados	Hasta 10 días calendarios desde el	Hasta 10 días calendarios



	Plataforma MAC que contenga: bases de datos, fichas técnicas, variables e indicadores, entre otros.	a partir del día siguiente hábil de la suscripción del contrato	día siguiente hábil de su recepción en la Unidad Ejecutora 018	desde el día siguiente hábil de notificado el consultor
<b>Producto 5</b>	Propuesta macroprocesos y otros procesos actualizados, de los canales de atención de la Plataforma MAC.	Hasta los 150 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 10 días calendarios desde el día siguiente hábil de notificado el consultor
<b>Producto 6</b>	Documento con resultados de la revisión del funcionamiento de los flujogramas que ejecutan las diversas entidades participantes de la Plataforma MAC, y formulación de los mismos simplificados y validados.	Hasta los 180 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 10 días calendarios desde el día siguiente hábil de notificado el consultor
<b>Producto 7</b>	Propuesta validada de criterios de las actividades y proyectos para la implementación y equipamiento de los Centros MAC.	Hasta los 210 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 10 días calendarios desde el día siguiente hábil de notificado el consultor
<b>Producto 8</b>	Propuesta de mejora en documentos de funcionamiento y gestión: Acuerdos de nivel de servicio, flujos de servicios, Guías de servicio, procesos de soporte, y todos los que se consideren dentro del criterio.	Hasta los 240 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 10 días calendarios desde el día siguiente hábil de notificado el consultor
<b>Producto 9</b>	Documento de análisis de la capacidad operativa de los centros MAC: recursos tecnológicos, infraestructura, automatización de procesos, entre otros, incluye propuesta de criterios para la operatividad de los mismos.	Hasta los 270 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 10 días calendarios desde el día siguiente hábil de notificado el consultor
<b>Producto 10</b>	Estructura de reportes continuos de información, que muestre informes de los registros generados en la ejecución, de los servicios de los canales de la Plataforma MAC.	Hasta los 300 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 10 días calendarios desde el día siguiente hábil de notificado el consultor
<b>Producto 11</b>	Sistematización de resultados de la implementación de la mejora de procesos.	Hasta los 330 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 10 días calendarios desde el día siguiente hábil de notificado el consultor



<b>Producto</b> 12	Sistematización de resultados de la implementación de la gestión de la calidad	Hasta los 360 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 10 días calendarios desde el día siguiente hábil de notificado el consultor
-----------------------	--	--	---	---

Para la conformidad técnica, el proveedor 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 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](mailto: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, sito en la Calle Tarata N° 160, 2do Piso, Miraflores, 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 de Lima y de ser el caso se realizarán reuniones utilizando medios electrónicos y de comunicación virtual.

#### 7. Supervisión 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 tendrá una duración de trescientos sesenta (360) días calendarios, contados a partir del día siguiente hábil de suscrito el contrato.

#### 9. Presupuesto de la consultoría

El costo total de la consultoría será de S/. 144,342.00 (Ciento cuarenta y cuatro mil y trescientos cuarenta y dos con 00/100 Soles) incluidos los impuestos de ley que serán pagados según se detalla en el inciso 11 del presente documento. La consultoría es a todo costo.

#### 10. Perfil

El Consultor a cargo deberá tener el siguiente perfil mínimo:

##### Formación académica:

- Titulado en Economía, ingeniería económica, ingeniería industrial o afines.
- Diplomados o cursos vinculados al objeto de la consultoría (gestión por procesos, gestión pública, entre otros)



**Experiencia:**

- Experiencia general mínima de siete (07) años en el sector público y/o privado
- Experiencia específica mínima de cuatro (04) años en gestión de procesos, sistema de indicadores, gestión de calidad, formulación, gestión y evaluación de proyectos (incluye proyectos de inversión pública) 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	10%
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	8%
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	8%
A la entrega y aprobación del Producto N° 9	8%
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	10%
Total	100%

**12. Confidencialidad de la Información/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 entidad de educación superior 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.

Todos los derechos de propiedad y uso de los contenidos son de la SGP, lo que incluye los materiales para docentes, materiales para alumnos y grabación de las clases y todo aquello que se genere como resultado del diseño y ejecución del programa.





### 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 la penalidad 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 aplicará automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso. La penalidad se aplicará hasta por un monto máximo equivalente al diez (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 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 igual 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. F = 0.25.
  - b.1) Para bienes, servicios en general, 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, involucren 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 aprobado.

Adicionalmente, se considere justificado el retraso y en consecuencia no se aplica penalidad, cuando el proveedor acredite, de modo objetivamente sustentado, que en el mayor tiempo transcurrido no le resulta imputable. En este 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.

