



PERÚ  
Presidencia  
del Consejo de Ministros

Secretaría de  
Gobierno Digital



Firmado digitalmente por VIDAL VENTURO Silvana Lorena FAU 2016899926 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 25.01.2021 14:06:56 -05:00

## TÉRMINOS DE REFERENCIA

### SERVICIO DE DISEÑO DE EXPERIENCIA DE USUARIO PARA LA CREACIÓN DE SERVICIOS DIGITALES

- NOMBRE DEL SERVICIO:**

**SERVICIO DE DISEÑO DE EXPERIENCIA DE USUARIO PARA LA CREACIÓN DE SERVICIOS DIGITALES**

- ANTECEDENTES:**

La revolución digital está transformando profundamente la forma en la que vivimos, cómo nos comunicamos, las sociedades y, sin duda, la forma en la que prestamos el servicio público. El despliegue digital y su aprovechamiento comprometen a todos los ciudadanos, al Estado, al sector privado, a la academia y a la sociedad civil. Sin embargo, es obligación del Estado garantizar la viabilidad de la digitalización del país desde la conectividad, la educación, la economía, la seguridad y el gobierno digital.

Como país existen aún fuertes brechas que superar respecto a los indicadores internacionales, por lo que la transformación digital requiere de un sólido liderazgo al interior de las entidades públicas. Es en ese marco que la Presidencia del Consejo de Ministros, a través de la Secretaría de Gobierno Digital ha desplegado grandes esfuerzos para encaminar este proceso en el Estado hacia un mejor servicio a los ciudadanos:

<p><b>Líder Digital:</b> Se estableció el rol del líder digital como un miembro de la Alta Dirección de las entidades públicas. El líder dirige la estrategia de gobierno digital en las entidades con un claro enfoque en la atención de las necesidades del ciudadano. El Perú se ha convertido en el primer país de la Alianza del Pacífico en establecer el rol del líder digital al interior del Estado siguiendo las recomendaciones de la OCDE.</p>	<p><b>Plataforma Digital para la Declaración Jurada de Intereses:</b> Se estableció una plataforma digital para que los funcionarios del Poder Ejecutivo declaren sus intereses en un entorno digital identificándose y firmando digitalmente con su DNI electrónico <b>como muestra clave de transparencia y gobierno abierto.</b></p>
<p><b>Comités de Gobierno Digital:</b> Se establece un único colegiado al interior de las entidades públicas que incorpora como miembros principales a los servidores responsables de la atención al ciudadano y la gestión de talento para dirigir una transformación digital orientada a nuestros ciudadanos. El Perú es el primer país de la Alianza del Pacífico en establecer este modelo de gobernanza para el gobierno digital.</p>	<p><b>Promulgación de la Ley de Gobierno Digital:</b> El Perú se constituye en uno de los primeros países en promulgar una <b>Ley de Gobierno Digital</b> con pilares centrados en identidad digital, interoperabilidad, arquitectura digital, datos, seguridad digital y servicios digitales que implican una orientación integral de los proyectos de tecnologías digitales hacia los ciudadanos y que aseguran el despliegue de las tecnologías digitales como base de la economía digital en el país y de un Estado Digital más transparente, eficiente, confiable, productivo y cercano con el ciudadano.</p>
<p><b>Seguridad Digital:</b> Se estableció la orientación de la seguridad digital del Estado como un entorno de confianza en el mundo digital para los ciudadanos. El Perú es el segundo país de la Alianza del Pacífico, después de Colombia, en orientar la seguridad digital hacia ciudadanos.</p>	<p><b>Promulgación del Decreto Supremo 118-2018-PCM</b> que declara de interés nacional el desarrollo de gobierno digital, la innovación y la economía digital con enfoque territorial y crea el Comité de Alto Nivel por un Perú Digital, Innovador y Competitivo que convoca a las entidades responsables de los ámbitos fundamentales de la digitalización del Estado.</p>
<p><b>Plataforma Digital Única GOB.PE del Estado para Orientación al Ciudadano:</b> Se estableció una única plataforma para orientar a los ciudadanos con un sólido trabajo en equipo y un esfuerzo extraordinario de todos los Ministerios. El Perú es el primer país de la Alianza del Pacífico que ha desplegado una Plataforma Única GOB.PE y el 3er. país en el mundo luego de <a href="http://www.gob.uk">www.gob.uk</a> (Reino Unido) y <a href="http://www.gob.mx">www.gob.mx</a> (México).</p>	<p><b>Perú lidera el cumplimiento del Mandato 3 de la Declaración de Cali firmada por los Presidentes de Alianza del Pacífico</b> que promueve el <b>reconocimiento transfronterizo de firmas digitales</b> la cual impacta directamente en la seguridad y agilidad jurídica de las acciones internacionales, en el comercio internacional, en el cumplimiento de tratados de libre comercio, en la facilitación del intercambio comercial con bloques de países como APEC, Unión Europea entre otros, elevando la competitividad de los países miembros.</p>



Así también, como parte de los avances en materia de transformación digital, el Perú y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) suscribieron el 12 de septiembre de 2018 el Contrato de Préstamo N°PE4399/OC-PE el mismo que permitirá garantizar la interoperabilidad entre las entidades públicas para simplificar los trámites más demandados por los ciudadanos, establecer un sólido Centro de Seguridad Digital en el Estado, construir una identidad y una carpeta digital para los ciudadanos, ampliar la Plataforma GOB.PE, establecer una sólida estrategia de datos para la toma de decisiones en el Estado y digitalizar los servicios públicos más importantes para el ciudadano.

El Proyecto tiene un monto de inversión de US\$ 64.6 millones, siendo el monto del préstamo de US\$ 50 millones y la contrapartida nacional de US\$ 14.6 millones. Siendo los objetivos específicos: Los objetivos específicos son: (i) simplificación, estandarización y mejora regulatoria; (ii) mejora y ampliación de las capacidades 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.

#### ● BASE NORMATIVA DEL PROYECTO

---

- Constitución Política del Perú
- Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.
- Decreto Legislativo N° 1246, que aprueba diversas medidas de simplificación administrativa.
- Decreto Legislativo N° 1310, que aprueba medidas de adicionales de simplificación administrativa.
- Decreto Legislativo 1412, Ley de Gobierno Digital
- Decreto de Urgencia N° 006-2020, que crea el Sistema Nacional de Transformación Digital.
- Decreto de Urgencia N° 007-2020, que aprueba el Marco de Confianza Digital y dispone medidas para su fortalecimiento.
- Decreto Supremo N° 022-2017-PCM, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros.
- Decreto Supremo N° 033-2018-PCM, que crea la Plataforma Digital Única del Estado Peruano, Gob.pe, y establece disposiciones adicionales para el desarrollo del Gobierno Digital
- Decreto Supremo N° 118-2018-PCM, por el que declaran de interés nacional el desarrollo del Gobierno Digital, la innovación y la economía digital con enfoque territorial.

#### ● OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN:

---

##### 4.1. Objetivo General.

Diseñar la experiencia del usuario para la creación y/o rediseño de servicios digitales para el ciudadano en la plataforma Facilita en el marco de lo establecido en el “Proyecto de Mejoramiento y Ampliación de los Servicios de Soporte para la Provisión de los Servicios a los Ciudadanos y a las Empresas, a Nivel Nacional”.

##### 4.2. Objetivos Específicos

- Analizar la experiencia de usuario sobre el uso de la plataforma Facilita.
- Contar con propuestas de prototipos para el diseño de nuevas funcionalidades de la plataforma Facilita.
- Proponer mejoras de usabilidad y accesibilidad en la plataforma Facilita.

La contratación se encuentra programada en el POA del “Proyecto de Mejoramiento y Ampliación de los Servicios de Soporte para la Provisión de los Servicios a los Ciudadanos y a las Empresas, a Nivel Nacional” según el siguiente detalle:



- **Actividad 3.3.3.2.2** Gestión de equipo SWAT para digitalizar 24 servicios.
- **Componente 3:** “Mejora de la gestión en la atención a ciudadanos y empresas” del POA del proyecto”.

La contratación contribuye **al logro de metas programadas** en el “Proyecto de Mejoramiento y Ampliación de los Servicios de Soporte para la Provisión de los Servicios a los Ciudadanos y a las Empresas, a Nivel Nacional”, específicamente a la meta:

- **Meta:** “24 servicios digitales se ubican en el portal gob.pe al año 5”.

**La contribución de dicha consultoría se realizará a través del diseño de experiencia de usuario lo cual contribuirá a la creación servicios digitales orientados a las necesidades de los ciudadanos.**

● **DETALLE DEL SERVICIO**

**5.1. Actividades a realizar**

- Realizar prototipado en alta y baja fidelidad de nuevas secciones y funcionalidades para la mejora de Facilita.
- Coordinar con instituciones y oficinas de PCM para la creación de nuevos formularios y plantillas basados en las necesidades de sus usuarios.
- Investigación con usuarios y ejecución de pruebas de usabilidad presenciales y remotas para determinar nuevas necesidades de los distintos tipos de usuario de Facilita.
- Generación de prototipos y testeo para soluciones digitales de Facilita.
- Supervisar y asegurarse de que la plataforma y las páginas relacionadas a la misma sean usables y accesibles para todos los ciudadanos.
- Coordinar la implementación de las funcionalidades diseñadas con el equipo multidisciplinario de Servicios digitales, resolviendo dudas y validando desarrollo.

**5.2. Productos esperados**

**5.2.1. Productos:**

<p><b>Producto 1:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organigramas, flujos, esquemas de estado y/o mapas de sitio de mejoras en la creación de plantillas en Facilita, o de mejoras planteadas para servicios existentes, asignados por la Secretaría de Gobierno Digital.</li> <li>• Prototipos en baja fidelidad de los servicios y mejoras propuestas.</li> </ul>
<p><b>Producto 2:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prototipos interactivos en alta fidelidad para la creación o mejoras de plantillas en Facilita, o de mejoras planteadas para servicios existentes, asignados por la Secretaría de Gobierno Digital, en formato adobe XD, Axure o Figma.</li> <li>• Resultados de las pruebas de usabilidad realizadas para validar dichos prototipos, indicando las mejoras hechas en cada versión.</li> </ul>
<p><b>Producto 3:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organigramas, flujos, esquemas de estado y/o mapas de sitio de mejoras en las respuestas de Facilita, o de mejoras planteadas para servicios existentes, asignados por la Secretaría de Gobierno Digital.</li> </ul>



- Prototipos en baja fidelidad de los servicios y mejoras propuestas.

**Producto 4:**

- Prototipos interactivos en alta fidelidad para la creación o mejoras de respuestas de Facilita, o de mejoras planteadas para servicios existentes, asignados por la Secretaría de Gobierno Digital, en formato adobe XD, Axure o Figma.
- Resultados de las pruebas de usabilidad realizadas para validar dichos prototipos, indicando las mejoras hechas en cada versión.

**Producto 5:**

- Organigramas, flujos, esquemas de estado y/o mapas de sitio de mejoras en la creación de flujos de Facilita, o de mejoras planteadas para servicios existentes, asignados por la Secretaría de Gobierno Digital.
- Prototipos en baja fidelidad de los servicios y mejoras propuestas.

**Producto 6:**

- Prototipos interactivos en alta fidelidad para la creación o mejoras de la creación de flujos de Facilita, o de mejoras planteadas para servicios existentes, asignado por la Secretaría de Gobierno Digital, en formato adobe XD, Axure o Figma.
- Resultados de las pruebas de usabilidad realizadas para validar dichos prototipos, indicando las mejoras hechas en cada versión.

**Producto 7:**

- Organigramas, flujos, esquemas de estado y/o mapas de sitio de mejoras en la creación de formularios de Facilita, o de mejoras planteadas para servicios existentes, asignados por la Secretaría de Gobierno Digital.
- Prototipos en baja fidelidad de los servicios y mejoras propuestas.

**Producto 8:**

- Prototipos interactivos en alta fidelidad para la creación o mejoras de la creación de formularios de Facilita, o de mejoras planteadas para servicios existentes, asignado por la Secretaría de Gobierno Digital, en formato adobe XD, Axure o Figma.
- Resultados de las pruebas de usabilidad realizadas para validar dichos prototipos, indicando las mejoras hechas en cada versión.

**Producto 9:**

- Organigramas, flujos, esquemas de estado y/o mapas de sitio de mejoras en el landing de Facilita, o de mejoras planteadas para servicios existentes, asignados por la Secretaría de Gobierno Digital.
- Prototipos en baja fidelidad de los servicios y mejoras propuestas.

**Producto 10:**

- Prototipos interactivos en alta fidelidad para la creación o mejoras en el landing de Facilita, o de mejoras planteadas para servicios existentes, asignado por la Secretaría de Gobierno Digital, en formato adobe XD, Axure o Figma.
- Resultados de las pruebas de usabilidad realizadas para validar dichos prototipos, indicando las mejoras hechas en cada versión.



### 5.2.2. Presentación:

PRESENTACIÓN DE LOS PRODUCTOS	
<b>PRESENTACIÓN</b>	Vía correo electrónico a: <a href="mailto:tramitevirtual@promsace.gob.pe">tramitevirtual@promsace.gob.pe</a> con el asunto INFORME DEL PRODUCTO N° .... CONSULTOR "Nombre y Apellido" o en la Presidencia de Consejo de Ministros Mesa de partes de la Unidad Ejecutora 018 Mejoramiento de Servicios a los Ciudadanos y Empresas. <b>Calle Las Flores N° 375. San Isidro.</b>
<b>FORMATO PRODUCTO</b>	El producto debe ser enviado al correo electrónico: <a href="mailto:tramitevirtual@promsace.gob.pe">tramitevirtual@promsace.gob.pe</a> con el asunto INFORME DEL PRODUCTO N° X CONSULTOR "Nombre y Apellido". El producto debe tener las siguientes características: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documento en Formato Docx</li> <li>• Documento en Formato PDF (firmado digitalmente o firmado de manera física visado en todas las páginas y debidamente escaneado)</li> <li>• Las páginas deben estar numeradas con el formato página/total de páginas (ej:1/2).</li> <li>• Letra Arial 11, Interlineado 1.15. Margen moderado.</li> </ul>
<b>FORMATO ENTREGA</b>	El informe debe ser entregado junto a una carta firmada digitalmente o firmada de manera física debidamente escaneada dirigida a:  <b>SEÑORES UNIDAD EJECUTORA PROMSACE PRESIDENCIA DE CONSEJO DE MINISTROS</b>  <b>ASUNTO:</b> Entrega del Producto N° ....que detalla las acciones desarrolladas en virtud del contrato N°(...) en el marco del Proyecto de "Mejoramiento y Ampliación de los servicios de soporte para la provisión de los Servicios a Ciudadanos y Empresas a Nivel Nacional", implementado mediante contrato de Préstamo N°PE4399/OC-PE.
<b>CONTENIDO</b>	I. ANTECEDENTES II. ANÁLISIS DEL CONTEXTO III. REPORTE DE ACCIONES DESARROLLADAS IV. REPORTE DE DOCUMENTOS PRODUCIDOS V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

### 5.3. Modalidad y lugar de prestación de los servicios:

#### 5.3.1. El lugar de prestación del servicio:

Lima. El consultor podrá prestar indistintamente sus servicios en las oficinas de la Secretaría de Gobierno Digital o en un espacio externo a ella. Esta definición la realizará Secretaría de Gobierno Digital.

#### 5.3.2. Equipos:

El consultor deberá contar con su propio equipo de cómputo.

#### 5.3.3. Viajes:

Si la Secretaria de Gobierno Digital lo requiere, el consultor también deberá realizar viajes a provincias. Los gastos serán asumidos por el proyecto "Mejoramiento y Ampliación de los Servicios de Soporte para la Provisión de los Servicios a los Ciudadanos y a las Empresas, a Nivel Nacional" implementado mediante Contrato de Préstamo N° PE4399/OC-PE, de acuerdo a la escala correspondiente, previa presentación del plan de viaje.



#### 5.4. Duración del servicio y forma de Pago:

##### 5.4.1. Duración del contrato:

El contrato tendrá una duración de hasta trescientos (300) días calendario, contados a partir del día siguiente de suscrito el contrato.

##### 5.4.2. Costo de la consultoría:

El costo total de la consultoría es de S/. 85,000.00 (Ochenta y cinco mil con 00/100 soles), el mismo que incluye los impuestos de ley.

##### 5.4.3. Forma de Pago:

Los pagos al consultor/a serán en diez (10) armadas, contra entrega y aprobación de los productos especificados en el punto 5.2.1 del presente documento.

Producto	Plazo de entrega	Monto a pagar
Producto 1	Hasta los treinta (30) días calendario, como máximo, contados a partir del día siguiente de suscrito el contrato	8,500.00
Producto 2	Hasta los sesenta (60) días calendario, como máximo, contados a partir del día siguiente de suscrito el contrato	8,500.00
Producto 3	Hasta los noventa (90) días calendario, como máximo, contados a partir del día siguiente de suscrito el contrato	8,500.00
Producto 4	Hasta los ciento veinte (120) días calendario, como máximo, contados a partir del día siguiente de suscrito el contrato	8,500.00
Producto 5	Hasta los ciento cincuenta (150) días calendario, como máximo, contados a partir del día siguiente de suscrito el contrato	8,500.00
Producto 6	Hasta los ciento ochenta (180) días calendario, como máximo, contados a partir del día siguiente de suscrito el contrato	8,500.00
Producto 7	Hasta los doscientos diez (210) días calendario, como máximo, contados a partir del día siguiente de suscrito el contrato	8,500.00
Producto 8	Hasta los doscientos cuarenta (240) días calendario, como máximo, contados a partir del día siguiente de suscrito el contrato	8,500.00
Producto 9	Hasta los doscientos setenta (270) días calendario, como máximo, contados a partir del día siguiente de suscrito el contrato	8,500.00
Producto 10	Hasta los trescientos (300) días calendario, como máximo, contados a partir del día siguiente de suscrito el contrato	8,500.00
	<b>Total</b>	<b>85,000.00</b>

#### 5.5. Supervisión del contrato- Revisiones y Conformidades:

Previo informe favorable de la Subsecretaría de Tecnologías Digitales, la conformidad de servicio será emitida por la Secretaría de Gobierno Digital de la Presidencia del Consejo de Ministros quien correrá traslado de dicha conformidad, al área administrativa de la unidad ejecutora del Proyecto en un plazo no mayor a 5 días.

En caso el producto sea observado por el área usuaria, el/la profesional tiene un plazo máximo de 5 días para subsanar las observaciones, para ello se contabilizará el plazo desde el día siguiente de notificada las observaciones por la unidad ejecutora (PROMSACE).



- **PERFIL DEL CONSULTOR**

El consultor deberá tener el siguiente perfil mínimo

**Tabla 1. Perfil del consultor**

Educación	Experiencia General	Experiencia Específica
Título técnico y/o Bachiller de Comunicación, Administración, Marketing, Psicología, Diseño, Diseño gráfico, Fotografía, Ciencias sociales, Arquitectura, Ingeniería informática, Ingeniería de sistemas y/o carreras afines.	Experiencia mínima de cinco (5) años en el sector público o privado.	Experiencia mínima de tres (03) años en experiencia de usuario (UX), diseño UX, diseño UI/UX, análisis UX, UX Designer, investigación UX, design research, cx o analista usabilidad. Realizando pruebas con usuarios, análisis heurísticos, journey maps, prototipos en alta y baja fidelidad para el sector público y/o privado.