

**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 conducción y seguimiento de la expansión de
los Centros MAC**



**Lima - Perú
Diciembre 2020**

TÉRMINOS DE REFERENCIA

Asistencia técnica especializada para la conducción y seguimiento de la expansión de los Centros 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

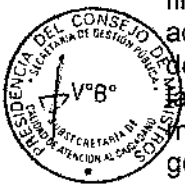
En el marco del componente 3, el proyecto tiene como finalidad promover la eficiencia y eficacia del Poder Ejecutivo, implementando una estrategia para mejorar la calidad de atención al ciudadano.

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 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;

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



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 establecer 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 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 así como de su operación, 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; y un (1) Centro MAC en proceso de implementación: Lima Sur.

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.

En el marco de Decreto Legislativo 1211, modificado por el Decreto Legislativo 1447 y su reglamento, la SGP aprueba el plan de expansión de implementación de la Plataforma MAC a través de sus diversos canales de atención a nivel nacional. Es preciso mencionar que el Gobierno Peruano tiene el compromiso de replicar los Centros MAC en cada departamento del país, de forma que exista uno en cada región del territorio nacional.

En ese sentido, 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 cuenta a la fecha con el diagnóstico de la situación actual de los proyectos de inversión pública para la implementación y equipamiento de los nuevos Centros MAC, el cual es un insumo de vital importancia para el desarrollo del presente servicio.

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 conducción de la expansión 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 3.2.6.1.1 y 3.2.2.2.2. El servicio requerido contribuye con la consecución de la meta de habilitación de nuevos centros MAC.

2. Objetivo general

Contribuir al éxito de la expansión de los Centros MAC a través de la conducción y seguimiento de las actividades requeridas para la implementación de nuevos Centros MAC, así como para el desarrollo de las herramientas de gestión que doten de sostenibilidad a la estrategia.

3. Objetivo específico

Contar con instrumentos de seguimiento a la expansión de los Centros MAC.



- Mejorar la gestión de expansión de los Centros MAC

4. Actividades

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

- 4.1. Elaboración e implementación del instrumento de seguimiento a los proyectos de inversión pública para la implementación y equipamiento de los nuevos Centros MAC. El instrumento será validado por la Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano.
- 4.2. Elaboración de un informe que contenga los resultados de la implementación de los instrumentos de seguimiento a los proyectos de inversión pública para la implementación y equipamiento de los nuevos Centros MAC.
- 4.3. Seguimiento a los avances físicos y financieros de los nuevos Centros MAC.
- 4.4. Elaboración de una hoja de ruta a seguir para la implementación y equipamiento de los nuevos Centros MAC de acuerdo a su modalidad y tipo.
- 4.5. Elaboración de una propuesta de mejoras a la gestión para la habilitación de nuevos Centros MAC.
- 4.6. Mantener reuniones constantes con la Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano y otras áreas de la Presidencia del Consejo de Ministros, en el marco de sus actividades.

5. Productos a entregar

Producto	Contenidos	Plazo	PLAZO PARA OTORGAR CONFORMIDAD Y/O OBSERVACIONES	PLAZO PARA SUBSANAR OBSERVACIONES
Producto 1	Propuesta de instrumento de seguimiento a los proyectos de inversión pública para la implementación y equipamiento de los nuevos Centros MAC.	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
Producto 2	Informe que contenga los resultados de la implementación de los instrumentos de seguimiento a los proyectos de inversión pública para la implementación y equipamiento de los nuevos Centros MAC, hasta la fecha de presentación del Producto 2.	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
Producto 3	Informe que contenga los avances físicos y financieros de los nuevos Centros MAC, hasta la fecha de presentación del Producto 3.	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
Producto 4	Informe que contenga una hoja de ruta a seguir para la	Hasta los 120 días calendario contados	Hasta 10 días calendarios desde el	Hasta 10 días calendarios desde el



	implementación y equipamiento de los nuevos Centros MAC de acuerdo a su modalidad y tipo.	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 5	Informe que contenga los resultados de la implementación de los instrumentos de seguimiento a los proyectos de inversión pública para la implementación y equipamiento de los nuevos Centros MAC, hasta la fecha de presentación del Producto 5.	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
Producto 6	Informe trimestral que contenga los avances físicos y financieros de los nuevos Centros MAC, hasta la fecha de presentación del Producto 6.	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
Producto 7	Informe que contenga un reporte de los acuerdos y coordinaciones que se hayan realizado con la Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano y otras áreas de la PCM para la implementación y equipamiento de los nuevos 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
Producto 8	Informe que contenga la propuesta de mejoras a la gestión para la habilitación de nuevos Centros MAC.	Hasta los 240 días calendario contados a partir del día siguiente	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
Producto 9	Informe trimestral que contenga los avances físicos y financieros de los nuevos Centros MAC, hasta la fecha de presentación del Producto 09.	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
Producto 10	Informe que contenga los aspectos presupuestales que se requieren considerar para el mantenimiento de los nuevos Centros 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
Producto 11	Informe de cierre que contenga el balance de los proyectos de inversión y recomendaciones para la implementación y equipamiento de los nuevos Centros MAC.	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



Para la conformidad técnica, el consultor 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 Usuaría 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 Usuaría 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 Las Flores 375, San Isidro, Lima en horario comprendido entre las 8:30 a.m. y las 4:30 p.m, de Lunes a Viernes.

6. 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 por la Secretaría de Gestión Pública previo informe técnico de la Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano.

7. Plazo

El plazo de la consultoría tendrá una duración de trescientos treinta (330) días calendarios, contados a partir del día siguiente hábil de suscrito el contrato.

8. Presupuesto de la consultoría

El costo total de la consultoría será de S/. 129,907.80 (Ciento veinte y nueve mil Novecientos Siete con 80/100 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.

9. Lugar de prestación del servicio

Los servicios de consultoría serán prestados en las instalaciones de la Secretaría de Gestión Pública ubicado en la ciudad de Lima y de ser el caso se realizarán reuniones utilizando medios electrónicos y de comunicación virtual.

10. Perfil del personal clave

El Consultor a cargo deberá tener el siguiente perfil mínimo:

Formación académica:

- Bachiller en Economía o ingeniería económica o administración o ingeniería administrativa o ingeniería industrial o ingeniería civil o arquitectura.
- Maestrías, diplomados o cursos vinculados al objeto de la consultoría.



Experiencia:

- Experiencia general mínima de siete (07) años en el sector público y/o privado
- Experiencia específica mínima de cuatro (04) años en la formulación, gestión y evaluación de proyectos (incluye proyectos de inversión pública), seguimiento de programas y/o políticas 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	9%
A la entrega y aprobación del Producto N° 3	9%
A la entrega y aprobación del Producto N° 4	9%
A la entrega y aprobación del Producto N° 5	9%
A la entrega y aprobación del Producto N° 6	9%
A la entrega y aprobación del Producto N° 7	9%
A la entrega y aprobación del Producto N° 8	9%
A la entrega y aprobación del Producto N° 9	9%
A la entrega y aprobación del Producto N° 10	9%
A la entrega y aprobación del Producto N° 11	9%
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 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 formula:

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

Donde F tiene los siguientes valores:

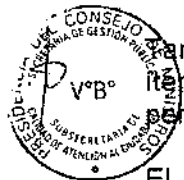
- a) Para plazos menores o iguales a sesenta (60) días, para bienes, servicios en general, consultorías y ejecución de obras: F =0.40.
- b) Para plazos mayores a sesenta (60) días:
 - b.1) Para bienes, servicios en general y consultorías: F = 0.25
 - b.2) Para obras: F = 0.15

Donde 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.



15. Criterios de Evaluación

No.	FACTORES DE CALIFICACIÓN	Requisitos Mínimos		Puntaje máximo	Puntaje máximo
		Cumple	No Cumple		
1	FORMACION ACADÉMICA I				25
	Bachiller en Economía o ingeniería económica o administración o ingeniería administrativa o ingeniería industrial o ingeniería civil o arquitectura.	SI	NO		
	FORMACION ACADÉMICA II (máximo 20 puntos)				
	Maestrías, diplomados o cursos vinculados al objeto de la consultoría. (Por cada maestría, diplomado o curso se asignará 05 puntos hasta un máximo de 20 puntos)	SI	NO	20	
	FORMACION ACADÉMICA III (máximo 05 puntos)				
	Titulado en Economía o ingeniería económica o administración o ingeniería administrativa o ingeniería industrial o ingeniería civil o arquitectura.			5	
2	EXPERIENCIA GENERAL (máximo 25 puntos)				75
	Experiencia general mínima de siete (07) años en el sector público y/o privado (Por cada año adicional se asignará 05 puntos hasta un máximo de 25 puntos)	SI	NO	25	
3	EXPERIENCIA ESPECIFICA (máximo 50 puntos)				75
	Experiencia específica mínima de cuatro (04) años en la formulación, gestión y evaluación de proyectos (incluye proyectos de inversión pública), seguimiento de programas y/o políticas o similares (Por cada año adicional se asignará 10 puntos hasta un máximo de 50 puntos)	SI	NO	50	
TOTAL PUNTUACIÓN:				100	100

