

**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
Setiembre 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, 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. 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 de un diagnóstico de la situación actual de los proyectos de inversión pública para la implementación y equipamiento de los nuevos Centros MAC.
- 4.2. 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.
- 4.3. 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.
- 4.4. Seguimiento a los avances físicos y financieros de los nuevos Centros MAC.
- 4.5. 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.
- 4.6. Elaboración de una propuesta de mejoras a la gestión para la habilitación de nuevos Centros MAC.
- 4.7. 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	Informe que contenga un diagnóstico de la situación actual de 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	Propuesta de instrumento de seguimiento a los proyectos de inversión pública para la implementación y equipamiento de los nuevos Centros MAC.	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 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 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 los avances físicos y financieros de los nuevos Centros MAC, hasta la	Hasta los 120 días calendario contados a partir del día	Hasta 10 días calendarios desde el día siguiente hábil de	Hasta 10 días calendarios desde el



	fecha de presentación del Producto 4.	siguiente hábil de la suscripción del contrato	su recepción en la Unidad Ejecutora 018	día siguiente hábil de notificado el consultor
Producto 5	Informe que contenga una hoja de ruta a seguir para la implementación y equipamiento de los nuevos Centros MAC de acuerdo a su modalidad y tipo.	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 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 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 trimestral que contenga los avances físicos y financieros de los nuevos Centros MAC, hasta la fecha de presentación del Producto 7.	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 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 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 que contenga la propuesta de mejoras a la gestión para la habilitación de nuevos Centros MAC.	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 trimestral que contenga los avances físicos y financieros de los nuevos Centros MAC, hasta la fecha de presentación del Producto 10.	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 que contenga los aspectos presupuestales que se requieren considerar para el mantenimiento 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
Producto 12	Informe de cierre que contenga el balance de los proyectos de	Hasta los 360 días calendario contados	Hasta 10 días calendarios desde el	Hasta 10 días calendarios desde el



	inversión y recomendaciones para la implementación y equipamiento de los nuevos Centros MAC.	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
--	--	---	--	--

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 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, 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° 130, 2do Piso, Miraflores, 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 sesenta (360) días calendario, 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/. 144,342.00 (Ciento cuarenta y cuatro mil 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.

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, administración, ingeniería económica, ingeniería administrativa, ingeniería industrial o afines.
- 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) 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

En caso de retraso injustificado en la ejecución de las prestaciones objeto del presente contrato o entrega de los productos en los plazos establecidos, se aplicará al proveedor una penalidad por cada día calendario de atraso, deducible previa comunicación, de los pagos pendientes. La penalidad por mora se aplicará y calculará de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$\text{Penalidad diaria} = (0.10 \times \text{monto de la prestación (producto)}) / (0.40 \times \text{plazo en días calendario})$$

La penalidad será aplicada hasta por un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto contractual. Cuando se alcance el monto máximo de la penalidad, el Contratante podría resolver el contrato por incumplimiento.

La penalidad establecida en la presente cláusula se aplicará sin perjuicio de la obligación del proveedor de responder por los daños y perjuicios que pudieran derivarse de su incumplimiento o de las demás sanciones que pudieran corresponder.

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, administración, ingeniería económica, ingeniería administrativa, ingeniería industrial o afines.	SI	NO		
	FORMACION ACADÉMICA II (máximo 20 puntos)				
	Diplomados y/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, administración, ingeniería económica, ingeniería administrativa, ingeniería industrial o afines.			5	
2	EXPERIENCIA GENERAL (máximo 25 puntos)				75



	Experiencia general mínima de siete (07) años en el sector público y/o privado	SI	NO	
	(Por cada año adicional se asignará 05 puntos hasta un máximo de 25 puntos)			25
	EXPERIENCIA ESPECIFICA (máximo 50 puntos)			
3	Experiencia específica mínima de cuatro (04) años en la formulación, gestión y evaluación de proyectos (incluye proyectos de inversión pública) o similares	SI	NO	
	(Por cada año adicional se asignará 10 puntos hasta un máximo de 50 puntos)			50
TOTAL PUNTUACIÓN:				100
				100

