

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 GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN DE LA PLATAFORMA MAC



Firmado digitalmente por LLONA
ROSA Mariana FAU 20168999926
soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 19.07.2022 11:53:54 -05:00

Lima – Perú

Julio 2022

TÉRMINOS DE REFERENCIA

ASISTENCIA TÉCNICA ESPECIALIZADA PARA LA GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN 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 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

¹ 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 Servicios (SSCS), 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 SSCS 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 récord, 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 y tecnológica especializada para la gestión de la información de la Plataforma MAC.

En ese sentido y en el marco de las metas 3.2.2 que se refiere a la implementación de herramientas de gestión MAC² y 3.3.3 respecto a la habilitación de 11 nuevos Centros MAC, la Secretaria de Gestión Pública, a través de la Subsecretaría de Calidad de Servicios, requiere del

² Se precisa que una de las herramientas es la implementación de un Sistema de Información Integral de la Plataforma MAC.

servicio de asistencia técnica especializada para la gestión de la información de la Plataforma 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 3.2.2.2.2.

2. Objetivo General

Contribuir a la mejora de la gestión y operación de la Plataforma MAC, a través de la mejora de sus procesos y la gestión de sus soluciones tecnológicas.

3. Objetivos Específicos

- Aplicar una estrategia de procesamiento de datos para la implementación de indicadores de procesos de la Plataforma MAC.
- Contar con información actualizada y centralizada sobre los requerimientos funcionales de gestión y operación de la Plataforma MAC.
- Contar con la supervisión del análisis, diseño e implementación de las soluciones tecnológicas según los requerimientos funcionales priorizados.

4. Actividades

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

- 4.1. Revisar los estudios y/o entregables y/o documentación sobre el desarrollo de soluciones tecnológicas e indicadores de la gestión y operación de la Plataforma MAC.
- 4.2. Elaborar un diagnóstico de soluciones tecnológicas implementadas en la Plataforma MAC.
- 4.3. Proponer las acciones para la optimización de los procesos de la Plataforma MAC en materia de tecnologías de la información y conducir su aplicación.
- 4.4. Gestionar y priorizar los requerimientos funcionales de las soluciones tecnológicas de para la mejora la gestión y operación de la Plataforma MAC.
- 4.5. Diseñar y aplicar una estrategia de procesamiento de datos para la implementación de indicadores de procesos de la Plataforma MAC.
- 4.6. Participar en el análisis y diseño de las soluciones tecnológicas priorizadas para la gestión y operación de la Plataforma MAC.
- 4.7. Realizar el seguimiento a su implementación de las soluciones tecnológicas priorizadas para la gestión y operación de la Plataforma MAC.
- 4.8. Gestionar los procesos de extracción, transformación y carga de datos desde las fuentes de datos de la Plataforma MAC.
- 4.9. Llevar el control del parque informático (hardware y software) del canal presencial de la Plataforma MAC.
- 4.10. Generar y consolidar los reportes estadísticos de la Plataforma MAC a través de las herramientas de seguimiento y monitoreo de información establecidos por la SSCS, según la frecuencia establecida por la SSCS.
- 4.11. Participar en reuniones de trabajo con el equipo de la Subsecretaría de Administración Pública para efectuar presentaciones de avance, con la finalidad que se valide cada uno de los entregables de la consultoría.

El consultor, para desarrollar sus actividades, podrá realizar viajes a nivel nacional, cuyos gastos serán asumidos por el área usuaria a través de PROMSACE.

5. Entregables

Producto	Contenidos	Plazo ³	Plazo para otorgar conformidad y/u observaciones	Plazo para subsanar observaciones
Producto 1	Informe de diagnóstico de soluciones tecnológicas de la Plataforma MAC (actividades 4.1 y 4.2)	Hasta los 30 días calendario contados a partir del día siguiente hábil de la suscripción del contrato	Hasta 10 días calendario desde el día siguiente hábil de su recepción en la Unidad Ejecutora 018	Hasta 10 días calendario desde el día siguiente hábil de notificado el consultor.
Producto 2	Informe de optimización de los procesos de la Plataforma MAC en materia de tecnologías de la información y conducir su aplicación (actividad 4.3).	Hasta los 60 días calendario contados a partir del día siguiente hábil de la suscripción del contrato	Hasta 10 días calendario desde el día siguiente hábil de su recepción en la Unidad Ejecutora 018	Hasta 10 días calendario desde el día siguiente hábil de notificado el consultor.
Producto 3	Informe de requerimientos funcionales de las soluciones tecnológicas de para la mejora la gestión y operación de la Plataforma MAC (actividad 4.4).	Hasta los 90 días calendario contados a partir del día siguiente hábil de la suscripción del contrato	Hasta 10 días calendario desde el día siguiente hábil de su recepción en la Unidad Ejecutora 018	Hasta 10 días calendario desde el día siguiente hábil de notificado el consultor.
Producto 4	Informes de una estrategia de procesamiento de datos para la implementación de indicadores de procesos de la Plataforma MAC (actividad 4.5).	Hasta los 120 días calendario contados a partir del día siguiente hábil de la suscripción del contrato	Hasta 10 días calendario desde el día siguiente hábil de su recepción en la Unidad Ejecutora 018	Hasta 10 días calendario desde el día siguiente hábil de notificado el consultor.
Producto 5	Primer Informe de análisis y diseño de las soluciones tecnológicas priorizadas para la gestión y operación de la Plataforma MAC	Hasta los 150 días calendario contados a partir del día siguiente hábil de la suscripción del contrato	Hasta 10 días calendario desde el día siguiente hábil de su recepción en la Unidad Ejecutora 018	Hasta 10 días calendario desde el día siguiente hábil de notificado el consultor.
Producto 6	Primer informe de seguimiento de implementación de soluciones priorizadas	Hasta los 180 días calendario contados a partir del día siguiente hábil de la suscripción del contrato	Hasta 10 días calendario desde el día siguiente hábil de su recepción en la Unidad Ejecutora 018	Hasta 10 días calendario desde el día siguiente hábil de notificado el consultor.
Producto 7	Informe de automatización y	Hasta los 210 días calendario	Hasta 10 días calendario desde el	Hasta 10 días calendario desde el

³ El plazo de la consultoría de 300 d.c. efectivos del servicio, no incluyen el tiempo de revisión, aprobación ni subsanación de los productos.

Producto	Contenidos	Plazo ³	Plazo para otorgar conformidad y/u observaciones	Plazo para subsanar observaciones
	mejora de los procesos de extracción, transformación y carga de datos (ETL).	contados 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 8	Segundo informe de seguimiento de implementación de soluciones priorizadas.	Hasta los 240 días calendario contados a partir del día siguiente hábil de la suscripción del contrato	Hasta 10 días calendario desde el día siguiente hábil de su recepción en la Unidad Ejecutora 018	Hasta 10 días calendario desde el día siguiente hábil de notificado el consultor.
Producto 9	Segundo Informe de análisis y diseño de las soluciones tecnológicas priorizadas para la gestión y operación de la Plataforma MAC	Hasta los 270 días calendario contados a partir del día siguiente hábil de la suscripción del contrato	Hasta 10 días calendario desde el día siguiente hábil de su recepción en la Unidad Ejecutora 018	Hasta 10 días calendario desde el día siguiente hábil de notificado el consultor.
Producto 10	Informe final con recomendaciones para la implementación continua de soluciones tecnológicas priorizadas.	Hasta los 300 días calendario contados a partir del día siguiente hábil de la suscripción del contrato	Hasta 10 días calendario desde el día siguiente hábil de su recepción en la Unidad Ejecutora 018	Hasta 10 días calendario 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 a la UE 018 a cargo del 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 - PROMSACE, 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, sitio en la avenida Javier Prado Oeste N° 2108 - Urb. Santa Rosa, San Isidro, 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 Lima. Para ello, el Área Usuaria programará reuniones virtuales y/o presenciales cuando corresponda, de acuerdo a las disposiciones vigentes en el marco de la emergencia sanitaria nacional.

7. Supervisión de la Consultoría

La supervisión de la consultoría estará a cargo de la Subsecretaría de Calidad de Servicios. La conformidad de los productos es otorgada previo informe técnico de la Subsecretaría de Calidad de Servicios remitido a través de la Secretaría de Gestión Pública.

8. Plazo

El plazo de la consultoría será de trescientos (300) días calendario, contados a partir del día siguiente hábil de suscrito el contrato y según se detalla en el numeral 5 de los mencionados TDR.

9. Presupuesto

El costo total de la consultoría será de **S/. 120,000.00 (ciento veinte mil y 00/100 Soles)** el mismo que incluye todos los impuestos de ley; los pagos del servicio se efectuarán según se detalla en el numeral 11 del presente TDR.

La consultoría es a todo costo.

10. Perfil Requerido

El Consultor deberá contar el siguiente perfil:

Formación académica:

- Título profesional en Ingeniería de Sistemas y/o Informática.
- Un (01) diplomado y/o curso vinculado a tecnologías de la información de preferencia en la gestión pública.

Experiencia:

- Experiencia general mínima de siete (07) años en el sector público y/o privado vinculados a su especialidad.
- Experiencia específica mínima de dos (02) años como jefe o coordinador de equipos o líder de proyectos en tecnologías de información en el sector público.
- Experiencia específica mínima de un (01) servicio relacionado a actividades en Seguridad de Información o Seguridad Informática o Ciberseguridad o similares en el sector público y/o privado.

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	9%
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	14%
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%

Concepto	% del pago
A la entrega y aprobación del Producto N° 10	14%
Total	100%

12. Confidencialidad de la Información y 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 información y material producido bajo los términos de este servicio, tales como escritos, gráficos, medios magnéticos, digitales, y demás documentación generada por el consultor en el desempeño de sus funciones, pasará a propiedad de la Presidencia del Consejo de Ministros, quien tendrá los derechos exclusivos para publicar o difundir el producto que se originen en esta consultoría

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:

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

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

Tanto 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.