

RESUMEN EJECUTIVO

SERVICIO PARA EL DESPLIEGUE DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DIRIGIDO AL PERSONAL DE LA PLATAFORMA MAC A NIVEL NACIONAL

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; 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.

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 tiempo y costos a los ciudadanos. 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 Servicios, resulta crucial contar con personal con las capacidades necesarias para brindar una atención de calidad orientada al ciudadano.

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

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 Secretaría de Gestión Pública, a través de la Subsecretaría de Calidad de Servicios, y con financiamiento del Proyecto PROMSACE, se desarrolló el servicio denominado “Diseño e Implementación del Programa de Capacitación para el personal de los Centros MAC a nivel nacional”, que tuvo como objetivo general: Diseñar y elaborar un programa virtual de capacitación para el personal de los Centros MAC a nivel nacional, con la finalidad de lograr el fortalecimiento de competencias personales y profesionales, considerando el contexto y caracterización de la ciudadanía en términos socioculturales y geográficos, según la ubicación de los Centros MAC; en el marco de las funciones de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros.

Por lo señalado anteriormente, se requiere la contratación de un servicio para el despliegue del programa de capacitación dirigido al personal de la Plataforma MAC en Gestión Pública y Habilidades Blandas que fortalezca las capacidades permitiendo que los participantes cuenten con conocimientos y competencias para una adecuada atención al ciudadano. Actualmente se encuentran en operación once (11) Centros MAC: Lima Norte, Lima Este, Lima Sur, MAC Arequipa, MAC Callao, MAC Ventanilla, MAC Cajamarca, MAC Loreto, MAC Huánuco, MAC Moquegua y MAC Piura.

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 3.2.2.1.4 y contribuye a la meta “02 cajas de herramientas de gestión MAC implementada”.

2. OBJETIVO GENERAL

Fortalecer los conocimientos del personal de los Centros MAC a nivel nacional en la gestión de espacios integrados y desarrollo de habilidades blandas.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Implementar la primera y segunda edición de los cursos de capacitación dirigidos al equipo coordinador y asesores de entidades participantes que laboran en los 11 Centros MAC que integran la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano a nivel nacional.
- Complementar, adecuar y actualizar el contenido de los cursos de gestión pública y habilidades blandas que componen el programa de capacitación para el personal de la Plataforma MAC a nivel nacional.
- Brindar a los participantes información y herramientas en materia de Gestión Pública y desarrollo de Habilidades Blandas que impacten en su desempeño en el Centro MAC.
- Realizar el despliegue de la plataforma de capacitación virtual de la Plataforma MAC.
- Fortalecer las habilidades de los participantes en el uso de la plataforma de capacitación virtual de la Plataforma MAC.

4. ACTIVIDADES A REALIZAR

El servicio comprende el dictado de los cursos que componen la primera y segunda edición del Programa de Capacitación de la Plataforma MAC 2022:

- Primera edición:

- a) Curso 1: Gestión Pública
- b) Curso 2: Habilidades Blandas

- Segunda edición:

- c) Curso 1: Gestión Pública
- d) Curso 2: Habilidades Blandas

El desarrollo de los cursos será en modalidad virtual y comprende al menos las siguientes actividades:

4.1 Revisión, adecuación y/o mejora del contenido de los cursos, este comprenderá como mínimo losiguiente:

- Revisión de la metodología, contenidos temáticos, materiales de capacitación de los cursos de Gestión Pública y Habilidades Blandas que conforman el programa de capacitación de la Plataforma MAC: los que serán brindados por la SSCS.
- Revisión del marco normativo nacional en la materia y documentos (publicaciones, presentaciones, productos audiovisuales, entre otros) desarrollados por la SGP-PCM; para la actualización de los contenidos del programa de capacitación en el caso de ser necesario.
- Adecuación y/o mejora de los contenidos de los cursos de acuerdo a la revisión, actualización y coordinaciones con el área usuaria.

La revisión, adecuación y/o mejora del contenido de los cursos será aprobado por el área usuaria.

4.2 Organización del dictado de los cursos, se deberá tener en cuenta lo siguiente:

4.2.1 Sobre la revisión de los temas que conforman el programa de capacitación en Gestión Pública y Habilidades Blandas los docentes podrán actualizar, ajustar y proponer contenidos previa coordinación y conformidad del área usuaria.

Gestión pública

Módulo	Unidad Temática	Actividades			
		Foro	Tarea	Lúdicas	Evaluación
Módulo 1: El Estado y la gestión de política pública de servicio.	Organización del Estado y rol de los Centros MAC	•	•	•	•
	Modernización de la Gestión Pública	•	•	•	
	Los servicios Públicos.	•	•	•	
Módulo 2: Gestión por procesos y el comportamiento organizacional en el Estado	Gestión por procesos en el sector público.	•	•	•	•
	El valor público desde la cadena de valor en los Centros MAC.	•	•	•	
	Calidad, productividad y competitividad de los servicios públicos.	•	•	•	
Módulo 3: Gestión por resultados y la ética	Gestión Pública por resultados.	•	•	•	•
	Indicadores de desempeño	•	•	•	
	Ética en la función pública.	•	•	•	
Módulo 4: Gestión del Cambio e innovación estatal	Las organizaciones y el cambio.	•	•	•	•
	Gestión de la innovación.	•	•	•	
	Dirección estratégica.	•	•	•	

Habilidades Blandas

Módulo	Unidad Temática	Actividades			
		Foro	Tarea	Lúdicas	Evaluación
Módulo 1: Colaboración y servicio al cliente.	Coordinación efectiva de equipo.	•	•	•	•
	Habilidades Organizativas.	•	•	•	
	Estrategias para la atención al cliente.	•	•	•	
Módulo 2: Inteligencia Emocional	Desarrollo de la inteligencia intrapersonal.	•	•	•	•
	Empatía y relaciones de confianza.	•	•	•	
	Manejo del estrés y bienestar personal.	•	•	•	
Módulo 3: Comunicación Efectiva	Asertividad y expresión oral.	•	•	•	•
	Diversidad e inclusión.	•	•	•	
	Manejo de conflictos y gestión de situaciones	•	•	•	
Módulo 4: Liderazgo y capacidad adaptativa	Liderazgo para el cambio.	•	•	•	•
	Feedback para el desarrollo.	•	•	•	
	Equipo de alto desempeño y colaboración.	•	•	•	

4.2.2 Los dos cursos de la primera edición se realizarán de manera simultánea en un lapso de dos meses. Los dos cursos de la segunda edición también se realizarán de manera simultánea en un lapso de otros dos meses luego de terminada la primera edición. El dictado se realizará en la modalidad virtual, utilizando la Plataforma de Capacitación Virtual de los Centros MAC que será puesta a disposición de los docentes.

4.2.3 Los cursos se desarrollarán los días sábado (16:00 a 19:00 horas) y domingo (09:00 a 12:00 horas).

4.2.4 Los cursos se desarrollarán en 12 sesiones que se realizarán en 6 semanas. Cada sesión tendrá una duración de 3 horas sincrónicas en las que se debe considerar 15 minutos de intermedio. En total, cada curso tendrá una duración de 36 horas lectivas.

4.2.5 Del Dictado: La organización y conducción de todas las sesiones de clases para los cursos de gestión pública y habilidades blandas están a cargo de la firma de acuerdo con lo siguiente:

- En cada edición, los cursos de gestión pública y habilidades blandas se desarrollarán de manera virtual y en forma simultánea.
- El número de participantes por curso no será mayor a 40.
- La firma podrá presentar para el dictado del curso a profesores especialistas en cada uno de los módulos que componen el curso.
- El desarrollo de los cursos debe combinar sesiones teóricas con trabajos prácticos que permitan medir la aplicación de los conocimientos adquiridos.

4.2.6 Durante el desarrollo del curso puede organizarse una conferencia o charla magistral por un profesional invitado a cargo del área usuaria.

4.2.7 Las evaluaciones deben combinar la participación en los foros, trabajo en grupos, y exámenes o controles según la metodología que proponga la firma.

4.2.8 El desarrollo temático de los cursos deberá considerar la preparación y entrega de los siguientes materiales:

- Sílabo del curso (Propuesta académica del curso, objetivo general del curso, detalle de los temas por cada sesión, objetivos de aprendizaje por módulo, horas sincrónicas, asincrónicas, metodología de trabajo en clase, evaluaciones con los pesos por cada una, bibliografía por cada sesión. El sílabo es aprobado por el área usuaria antes del inicio del curso.
- Guía de actividades, en donde se detalla las sesiones de clase, en qué consisten los trabajos prácticos, grupales, evaluaciones, horario, cómo acceder a la plataforma virtual, lecturas, etc.)
- Rúbricas por cada una de las actividades calificadas, con detalle de los criterios sobre los que se calificará al participante.
- PPT por cada sesión. (se utiliza la plantilla proporcionada por el área usuaria)
- Lecturas por sesiones (obligatorias y adicionales) para que los participantes puedan descargar.
- Video de bienvenida al curso por parte del docente: video de 1 minuto que explique el contenido del curso.

La propuesta de organización del dictado de cursos es aprobada por el área usuaria.

La firma debe entregar el contenido de los cursos en versión digital a fin de que puedan ser usados a través de Plataforma de Capacitación Virtual de los Centros MAC y es responsable de subir los contenidos a la plataforma en coordinación con el área usuaria.

4.2.9 La firma deberá entregar certificados de participación.

4.2.10 Elaboración del **informe final** con la evaluación de los resultados del Programa de Capacitación dirigido al personal de los Centros MAC.

5. PRODUCTOS ESPERADOS

La firma deberá entregar como parte del servicio los siguientes productos:

Producto	Contenidos
Producto 1	Plan de Trabajo
Producto 2	Revisión, adecuación y/o mejora del contenido de los módulos y unidades temáticas, así como de los instrumentos pedagógicos correspondientes, referidos a los Cursos de Gestión Pública y Habilidades Blandas; incluye avance de propuesta final de los cursos a desarrollar (Sílabos y materiales).
Producto 3	Informe 2 Propuesta final de dictado de curso que comprende las actividades descritas en el numeral 4.2 (4.2.1 al 4.2.10)
Producto 4	Informe 3 Desarrollo 1era edición del curso: a) Informe dictado académico del Curso de Gestión Pública. b) Informe dictado académico del Curso de Gestión Pública. Además, en ambos casos se debe incluir:

	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluación de aprendizaje de los participantes. - Recomendaciones y/o mejoras a considerar en la segunda edición del curso. <p>Incluye las certificaciones para los participantes.</p>
Producto 5	<p>Informe 4</p> <p>Desarrollo 2da edición del curso:</p> <p>c) Informe dictado académico del Curso de Gestión Pública.</p> <p>d) Informe dictado académico del Curso de Gestión Pública.</p> <p>Además, en ambos casos se debe incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evaluación de aprendizaje de los participantes. - Recomendaciones y/o mejoras a considerar en la segunda edición del curso. <p>Incluye las certificaciones para los participantes.</p>

6. PLAZO

La consultoría tendrá una duración efectiva de ciento sesenta (160) días calendario, contados a partir del día siguiente hábil de suscrito el contrato.