

## RESUMEN EJECUTIVO

### SEGUNDA LÍNEA DE BASE DE LOS CIUDADANOS Y ENTIDADES PÚBLICAS SOBRE 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 Proyecto PROMSACE tiene como objetivo principal 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 (PCM) es el ente rector del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública<sup>1</sup>. 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 PCM, 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

---

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

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 contexto, la Subsecretaría de Calidad de Servicios (SSCS), de la Secretaría de Gestión Pública, es responsable de mejorar los estándares de calidad de atención respecto a los trámites y servicios que brinda el sector público a los ciudadanos. Con dicho fin, la SSCS desarrolla normas, orientaciones, herramientas, entre otros en materia de calidad de atención. 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.

Como parte de la implementación de servicios integrados, 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. Respecto al canal presencial, se encuentran los Centros de Mejor Atención al Ciudadano (MAC), a nivel nacional, existen nueve (09) Centros MAC: Lima Norte, Lima Sur, Lima Este, Callao, Ventanilla, y en los departamentos Piura, Arequipa, Cajamarca y Loreto. Respecto al canal mixto están los MAC Express, ubicados en áreas rurales y/o alejadas en coordinación con los Municipios, y respecto al canal no presencial se encuentra el Aló MAC. 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 departamento del territorio nacional.

En ese sentido, y con el fin de que la SSCS garantice la disponibilidad de información de fuente primaria, veraz y oportuna, sobre el impacto que genera la existencia de un Centro MAC en el entorno de los ciudadanos peruanos y ello permita una toma de decisión más pertinente a sus necesidades y expectativas, es crucial llevar a cabo un levantamiento de información y desarrollo de evaluación de impacto que permita medir el efecto que tienen los Centros MAC en los ciudadanos y en las entidades públicas. Se debe señalar que a través de PROMSACE se encuentra culminando el servicio *“Levantamiento de información y desarrollo de evaluación de impacto de los Centros MAC en los ciudadanos y entidades públicas”*, que realizó la ejecución de la evaluación de impacto de seis (06) Centros MAC (Lima Norte, Lima Este, Lima Sur, Ventanilla, Callao y Arequipa) y levantó información de línea de base en cinco (05) áreas de estudio en fechas donde aún no había entrado en operaciones la intervención de los Centros MAC<sup>2</sup> como son Cajamarca<sup>3</sup>, Huánuco<sup>4</sup>, Moquegua<sup>5</sup>, La Libertad y Loreto<sup>6</sup>.

En este marco, la Secretaría de Gestión Pública, a través de la Subsecretaría de Calidad de Servicios, requiere contratar un servicio que recoja la segunda línea de Base en los ciudadanos y entidades públicas sobre los Centros MAC en 11 áreas de estudio adicionales.

---

<sup>2</sup> El recojo de información se realizó entre el 17 de noviembre y 14 de diciembre del año 2021. Los Centros MAC Huánuco, Moquegua y Loreto, recién ingresarían en operaciones en el año 2022. Solo el caso de Cajamarca, que tenía de inaugurado tres meses, se asumió, metodológicamente, como una zona atípica que aún no tenía impacto de sus actividades sobre la población. La metodología fue ajustada para que no haya sesgo. En el caso de La Libertad recién se está realizando coordinaciones, pero no hay operación alguna, ni atención al ciudadano, por lo que se considera que no hay una intervención efectiva sobre la población.

<sup>3</sup> En el momento del levantamiento de información, el MAC Cajamarca solo tenía 3 meses de inaugurado. Su inicio de operaciones fue el 12 de agosto del año 2021.

<sup>4</sup> El MAC de Huánuco inició operaciones el 9 de febrero del 2022.

<sup>5</sup> El MAC Moquegua inició operaciones el 21 de marzo del 2022.

<sup>6</sup> El MAC Loreto inició operaciones el 9 de febrero del 2022.

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 3.2.5.1.4. Este servicio contribuye a la meta “1 entidad aplica la evaluación de costo anual promedio de transacción (ciudadano) por la obtención de servicios a nivel presencial”.

## **2 OBJETIVO GENERAL**

Contar con información de línea de base para los Centros MAC no implementados, tanto a nivel de los **ciudadanos y entidades públicas**, en el marco de la implementación de la Estrategia de Mejor Atención al Ciudadano (MAC) en el Perú.

## **3 OBJETIVO ESPECIFICO**

- a) Llevar a cabo la línea de base en once (11) departamentos, donde no se ha implementado un Centro MAC.
- b) Contar con los insumos para una posterior evaluación de impacto de la estrategia de la Plataforma MAC, con la finalidad de observar las mejoras en la atención al ciudadano a partir de la implementación de los Centros MAC.

## **4 ACTIVIDADES POR REALIZAR**

LA FIRMA para el desarrollo de la consultoría en general y en lo correspondiente a cada actividad, deberá tener en consideración el escenario nacional, y cómo éstas inciden en la realización de las respectivas actividades planteadas, proponiendo soluciones u opciones alternativas, sin afectar el proceso ni los resultados a los que se prevé alcanzar.

El servicio deberá comprender al menos las siguientes actividades:

### **ETAPA 1: PLAN DE TRABAJO Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN**

#### **4.1 Elaboración y presentación del Plan de trabajo y cronograma de actividades**

El Plan de Trabajo deberá incluir, como mínimo, lo siguiente:

- 4.1.1. Un cronograma que indique los plazos y los responsables de cada actividad y subactividad, así como los principales hitos (entregables, revisión de diseño metodológico, elaboración y/o ajuste de instrumentos, capacitación de encuestadores, piloteo y validación de instrumentos, salidas de campo, reportes de avance, informe final). El cronograma debe incluir reuniones de presentación previa de cada producto antes de remitirlo a conformidad.
- 4.1.2. Datos de contacto del equipo que participa en la ejecución, especialmente el equipo responsable del trabajo de campo, incluyendo:
  - (i) nombres,

- (ii) cargos en la consultoría<sup>7</sup>,
- (iii) celular,
- (iv) correo electrónico.

4.1.3. Recopilación de información. Entre ellos, como mínimo, debe considerarse los siguientes documentos y bases de datos:

- a) Documentos técnicos, la normatividad vigente relacionada y además de otros documentos que se consideren pertinentes; así como, la revisión, análisis y entendimiento de los indicadores de impacto, efectos, resultados, productos, establecidos para el servicio.
- b) Informes de la Consultoría Individual N° 062-2019-PCM-PROMSACE “Servicio de elaboración del diseño metodológico para la evaluación de impacto del Centro MAC en los ciudadanos y entidades públicas”.
- c) Documentos de todos los productos de la consultoría N° 099-2021-PCM-PROMSACE “Levantamiento de información y desarrollo de evaluación de impacto de los Centros MAC en los ciudadanos y entidades públicas” elaborada por la Universidad Pacífico entre 2021-2022.
- d) Estudio de medición de satisfacción ciudadana respecto a la calidad de la atención y los servicios que reciben de las entidades públicas a nivel nacional (Encuesta Nacional de Satisfacción Ciudadana) 2017, 2019 y 2021.
- e) Estudio de medición del nivel de satisfacción ciudadana de los servicios que reciben en los Centros MAC a nivel nacional (Encuesta de satisfacción con los Centros de Mejor Atención al Ciudadano – Centros MAC) 2017, 2018, 2019, 2020 y 2021.
- f) Documento “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 (PE-L1222) – Análisis económico”, elaborado por consultoría del BID.
- g) Excel PE-L1222 – Cálculos evaluación económica, complementario al documento citado, elaborado por consultoría del BID.
- h) Resolución de la Secretaría de Gestión Pública N°003-2021-PCM-SGP, Manual de Funcionamiento de los Centros de Mejor Atención al Ciudadano – MAC. Publicado el 12 abril, 2021.
- i) Bases de datos que le provea la SSCS, entre ellas: del sistema de colas, del sistema de citas, entre otras que brinde la SSCS.
- j) Bases de datos del Censo de Población y Vivienda y ENAHO del INEI, etc.
- k) Otros que considere el área usuaria o La Firma en coordinación con el área usuaria, como, por ejemplo, metodologías o casos de Línea de Bases para iniciativas públicas de este tipo.

4.1.4. LA FIRMA debe incluir en el plan de trabajo los protocolos de comunicación entre el área usuaria y el equipo de la FIRMA lo largo del desarrollo de la consultoría (grupos de WhatsApp, uso del Tello, Ayudas Memorias, entre otros).

4.1.5. La comunicación entre LA FIRMA y el área usuaria debe contener como mínimo:

---

<sup>7</sup> Además del jefe de proyecto, debe contemplarse para cada cargo un suplente con el que se pueda coordinar si es que hay algún inconveniente con el que asume principalmente el cargo.

- a) Reuniones semanales de al menos 20 minutos, coordinada con el área usuaria, donde se muestre una breve presentación reportando el avance del cronograma desde el día cero hasta el día final, donde se observe claramente los avances, limitaciones, cambios en el cumplimiento del plan de trabajo a lo largo de la consultoría<sup>8</sup>, riesgos, propuestas de mejoras. Esto servirá como ayuda memoria para el seguimiento del estudio. En esta reunión puede también hacer solicitudes de documentación requerida para el desarrollo del estudio.
- b) Presentar su plan de trabajo que incluye metodología, programación operativa, etapas del estudio, bibliografía a revisar y cronograma detallado de actividades.

4.1.6. LA FIRMA deberá presentar la propuesta del Plan de Trabajo a la SSCS al área usuaria antes de remitirla para conformidad. En adelante, para cada

## **ETAPA 2: PREPARATORIA**

### **4.2 Revisión y análisis de información**

- 4.2.1. LA FIRMA deberá recopilar, revisar, procesar y analizar la información existente en diversas fuentes de información y bases de datos relevantes.
- 4.2.2. Para la recopilación y desarrollo de la actividad en el numeral 4.2.1, LA FIRMA debe usar la información del numeral 4.1.3.
- 4.2.3. LA FIRMA deberá revisar las fuentes de información y documentos vinculados con los Centros MAC y el objeto del servicio, con los que cuenta la Secretaría de Gestión Pública (puede incluirse los estudios de microlocalización de la Unidad Formuladora como otros referentes al tema).
- 4.2.4. LA FIRMA, luego del análisis, realizará una tabla que contenga:
  - a) Cita específica del documento (en formato APA).
  - b) Sumilla del documento.
  - c) Vacíos o limitaciones del documento/ lectura.
  - d) Ítems y relación con los indicadores del estudio.

### **4.3 Diseño de la metodología de línea de base.**

- 4.3.1. Los indicadores a tomar en cuenta serán los construidos en la consultoría Documentos de producto de la consultoría N° 099-2021-PCM-PROMSACE “Levantamiento de información y desarrollo de evaluación de impacto de los Centros MAC en los ciudadanos y entidades públicas” elaborada por la Universidad Pacífico entre 2021-2022.
- 4.3.2. Se debe incluir indicadores de uso, frecuencia y usabilidad del internet en trámites públicos.

### **4.4 Alcance**

- 4.4.1 Línea de base en once (11) áreas de estudio, donde no se realiza actividades operativas de atención al ciudadano de un Centro MAC<sup>9</sup>; estos lugares son Apurímac, Ayacucho, Cusco, Huancavelica, Ica, Junín, Madre de Dios, Cerro de Pasco, Puno, Ucayali y Tumbes.

---

<sup>8</sup> Por ejemplo, considerar el escenario de la emergencia sanitaria entre otros riesgos.

<sup>9</sup> En ninguna de las áreas mencionadas existe un Centro MAC en operaciones. Una línea de base se usa para medir la intervención antes de que ésta sea efectiva operativamente, con el fin de conocer cuál es el impacto sobre la población de la zona intervenida. Cabe

- 4.4.2 Usuarios de servicios públicos de las áreas de estudio mencionadas en el acápite 4.4.1.
- 4.4.3 Entidades públicas que brindan servicios públicos y atención de trámites similares a los que los Centros MAC atienden, en coordinación con el área usuaria.

#### 4.5 Definición de la muestra de estudio

- 4.5.1 Para la línea de base: calcular el tamaño de muestra, considerando lo señalado en el numeral 4.4.1.
- 4.5.2 El cálculo del tamaño de la muestra deberá contemplar lo siguiente:
  - a) Inferencia a nivel de población usuaria de gestión de trámites de las áreas identificadas, de las entidades públicas, y distintos valores de efecto mínimos detectables del impacto.
  - b) Nivel de confianza de la muestra total: 95%
  - c) Otros estadísticos, se deja a propuesta, con la mejor performance.

#### 4.6 Diseño de la metodología

LA FIRMA deberá presentar al área usuaria un informe que contenga, como mínimo, las siguientes partes:

- a) Diseño de la metodología de línea de base a emplear.
- b) Elaborar la matriz de consistencia entre los indicadores y las variables de medición.
- c) Determinar la confiabilidad, validez (contenido, criterio, propiedades) y objetividad de los instrumentos de medición con el objetivo de garantizar que el instrumento cumpla con los criterios teóricos y técnicos necesarios para la obtención de resultados fiables y veraces. Para ello realizará el análisis con las bases de datos de las áreas de **Lambayeque, Ancash, Tacna, Amazonas y San Martín** obtenidas en la consultoría N° 099-2021-PCM-PROMSACE “Levantamiento de información y desarrollo de evaluación de impacto de los Centros MAC en los ciudadanos y entidades públicas” elaborada por la Universidad Pacífico entre 2021-2022.
- d) Realizar un procesamiento simulado con las bases mencionadas en el literal c del numeral 4.6, que dé cuenta de cómo será la estructura de análisis final del estudio. Esto puede quedar como bosquejo para el producto final.

#### 4.7 Organización de los trabajos de campo

- 4.7.1. Los trabajos de campo están referidos al piloto y al del recojo de información total.
- 4.7.2. Conformar los grupos de trabajo y definir los lugares seleccionados para el trabajo de campo.
- 4.7.3. Definir los niveles de coordinación, cronograma de actividades y rutas de desplazamiento; y elegir a los líderes de cada equipo de trabajo.
- 4.7.4. Consideraciones adicionales:
  - a) Las acciones deberán considerar las implicancias del escenario emergencia sanitaria y que pudieran afectar la realización de las mismas, para lo cual deberán proponer las medias correctivas necesarias.
  - b) Las rutas de trabajo de campo deberán ser aprobados por el área usuaria y no podrán salir a campo sin dicha aprobación.

---

destacar que las ciudades de Cusco, Ica y Junín que a la fecha (abril, 2022) cuentan con documentos equivalentes, aprobados para la implementación de Centros; y, Ucayali se encuentra ya en proceso de implementación; pero ninguna de las ciudades mencionadas tiene un Centro MAC en operación.

#### **4.8 Otras consideraciones**

LA FIRMA deberá presentar al área usuaria un informe que contenga, como mínimo, las siguientes partes:

- a) Para la elaboración de la metodología, preguntas y formatos debe tomarse como base la consultoría N° 099-2021-PCM-PROMSACE “Levantamiento de información y desarrollo de evaluación de impacto de los Centros MAC en los ciudadanos y entidades públicas” elaborada por la Universidad Pacífico entre 2021-2022.
- b) Elaborar la matriz de consistencia entre las variables de medición y las posibles preguntas del instrumento.
- c) Diseño y formato de los instrumentos de recojo de información.
- d) Detalle de documentos para el trabajo de campo: formato de las encuestas, manual del encuestador, manual del supervisor, manuales de capacitación para los instrumentos y formato guía de observación de campo, entre otros que la FIRMA considere.
- e) Plan de trabajo de campo: lista de trabajadores de campo, rutas, protocolos, frecuencia de monitoreo, proceso de supervisión en campo, proceso de supervisión y procesamiento de la información recogida en campo, medidas para asegurar la calidad en todos los procesos.
- f) Todas las acciones en general, deberán contar con la validación y/o aprobación por la SSCS.

#### **ETAPA 3: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS Y TRABAJO DE CAMPO**

##### **4.9 Prueba piloto**

4.9.1. Previo a la ejecución del trabajo de campo para recolección de la información, se llevará a cabo una prueba piloto de los instrumentos para el recojo de información, a fin de validar la utilidad de los mismos, para lo cual la Firma deberá realizar las siguientes actividades:

- a) Presentar el Plan de Trabajo detallado de la prueba piloto, incluyendo: el tiempo que tomará cada encuestador en recoger la información en trabajo de campo, el tiempo que tomará desarrollar una prueba por ciudadano y entidad.
- b) Presentar los resultados de la aplicación de la prueba piloto, plasmado en un reporte donde se señale las entidades donde se realizó la validación de los instrumentos, las fichas utilizadas en el proceso de validación, las modificaciones y la evaluación realizada a los instrumentos metodológicos a aplicar en el estudio.

4.9.2. Consideraciones adicionales:

- a) La prueba piloto deberá considerar una muestra distribuida en regiones coordinadas con el equipo de la SSCS.
- b) Preparar la documentación para el entrenamiento del personal, según numeral 4.7:
  - Plan de capacitación del personal de campo.
  - Documentación de sustento de la capacitación del personal de campo.
  - Plan de trabajo de campo.
  - Informe de resultados de la prueba piloto.
- c) La prueba piloto se realizará en un departamento, la aplicación incluirá todos los tipos de informantes: usuarios de servicios públicos y servidores de entidades públicas.
- d) El proveedor debe brindar los modelos de oficios para invitaciones a las entidades o personas donde se requiera levantar información, los cuales serán aprobados por el área

usuaria.

#### **4.10 Validación de instrumentos y diseño de formatos**

- 4.10.1. Describir la organización y proceso de validación de los instrumentos por medio de una prueba piloto, explicitando dichos instrumentos y los formatos correspondientes; así como teniendo en consideración el escenario de la emergencia nacional y sanitaria.
- 4.10.2. Los instrumentos deberán ser ajustados luego del desarrollo de la prueba piloto y deberán ser aprobados por la SSCS.
- 4.10.3. Plan de entrenamiento del Personal de Campo. Elaborar un plan de capacitación del personal de campo que comprenda la temática de estudio, la descripción de los formularios y el manejo de situaciones probables, con la finalidad de familiarizar a los encuestadores con los formularios, los objetivos del estudio y las características del mismo. Asimismo, deberá contar con las adecuaciones necesarias teniendo en cuenta el escenario de la emergencia nacional y sanitaria por la emergencia sanitaria.

### **Etapa 4: TRABAJO DE CAMPO**

#### **4.11 Entrenamiento del Personal de Campo**

- 4.11.1 Para esta etapa se debe considerar que la capacitación sea inmediatamente después de la aprobación y conformidad del plan de entrenamiento.
- 4.11.2 En la capacitación temática debe estar presente el área usuaria.
- 4.11.3 Las reuniones de capacitación son a todo el personal que estará en trabajo de campo. Ello deberá ser acreditado mediante lista de asistencia (hora, fecha de sesión, el nombre de los asistentes) fotografías, videos y las presentaciones y/o documentos guía utilizados. LA FIRMA deberá adjuntar todo lo mencionado en formato digital, por el cual conste el desarrollo de las capacitaciones.

#### **4.12 Ejecución del trabajo de campo**

Teniendo en cuenta el escenario de la emergencia sanitaria nacional, así como las adecuaciones efectuadas en los puntos anteriores, se realizan las siguientes acciones:

- 4.12.1. Elaborar formatos para los trabajadores de campo, donde se reporte cuantitativamente el avance diario en línea; y observaciones cualitativas que presenten las dificultades presentadas para el seguimiento del trabajo de campo, así como las soluciones. Esto será reportado en las reuniones ejecutivas periódicas, así como parte de los entregables.
- 4.12.2. Reportar los resultados del trabajo de campo, monitoreo realizado e incidencias.

### **ETAPA 5: ELABORACIÓN DE RESULTADOS**

#### **4.13 Sustento y control de calidad de información recolectada**

- 4.13.1. La información primaria recolectada deberá ser organizada, evaluada, analizada y procesada, de modo tal que los resultados estén adecuadamente sustentados. Por ejemplo, especificar el medio de recojo de información (electrónico o en papel físico),



bases de datos de las digitaciones realizadas, base de datos y sintaxis que resuelven todas las inconsistencias halladas (formato de SPSS, Stata o Excel).

- 4.13.2. Se codificará todas las preguntas abiertas y otras que se requieran.
- 4.13.3. Codificar la ubicación geográfica (departamento, provincia, distrito, centro poblado) con los códigos de UBIGEO que utiliza el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI).
- 4.13.4. Se deberá incluir los mecanismos de control de calidad en los procesos de recolección de información. Esto incluye sintaxis de consistencia.

#### **4.14 Obtención de resultados y redacción de informe del estudio**

- 4.14.1 Describir los resultados obtenidos para los indicadores del proyecto, la cobertura del estudio, los resultados presentados en forma general para cada indicador área/región en las variables seleccionadas.
- 4.14.2 Considerar la matriz de evaluación, matriz de indicadores, proceso de diseño de indicadores e instrumentos, el detalle de los resultados del trabajo de campo e incidencias.
- 4.14.3 Realizar un análisis comparativo y estadístico de cuán similares son los grupos en los indicadores recogidos.
- 4.14.4 Efectuar una caracterización integral de la población objetivo recogida en la muestra, diferenciando entre grupos.
- 4.14.5 Realizar la caracterización de las condiciones en que se presta actualmente el servicio (infraestructura, equipamiento, entre otros).
- 4.14.6 Preparar el informe del estudio, que además de los resultados cuantitativos, deberá incluir sin carácter limitativo:
  - a) La información necesaria para interpretar los datos, incluidos libros de códigos, diccionarios de datos, guías para variables creadas y todas las traducciones necesarias.
  - b) La información necesaria para realizar el análisis, la que deberá incluirse en un documento de información básica que contenga una descripción del enfoque y objetivo de la evaluación, detalles sobre la metodología empleada, descripción de resultados, resúmenes o copias de los instrumentos de recolección de datos, información sobre la muestra, una descripción del trabajo en terreno y directrices para usar los datos.
  - c) La fuente código y/o sintaxis en formato SPSS o Stata.

#### **4.15 Presentación de Informe Preliminar**

Previo a la presentación del informe final, la FIRMA deberá presentar un informe preliminar de avance donde se detallen los resultados de:

- Procesamiento de información.
- Bases de datos completas en SPSS, R y/o STATA y Excel depurada y consistenciada.
- Sintaxis de consistencia.

#### **4.16 Presentación de Informe Final**

Una vez desarrolladas las actividades descritas anteriormente, se elaborará y cumplirá con la entrega del Informe Final, el mismo que, sin carácter limitativo deberá contener lo indicado en cada uno de los productos que forma parte del presente documento.

El Informe Final contendrá los resultados cuantitativos, así como la siguiente información:

- La información necesaria para interpretar los datos, incluidos libros de códigos, diccionarios de datos, guías para variables creadas y todas las traducciones necesarias.
- La información necesaria para realizar el análisis, la que deberá incluirse en un documento que contenga información básica que contenga una descripción del enfoque y objetivo de la evaluación, detalles sobre la metodología empleada, descripción de resultados, resúmenes o copias de los instrumentos de recolección de datos, información sobre la muestra, una descripción del trabajo en terreno y directrices para usar los datos.
- La fuente código y/o sintaxis en formato SPSS, R, Stata.
- Adicionalmente, la FIRMA deberá entregar todas las bases de datos y códigos de programación dependiendo del paquete estadístico utilizado (do-files, scripts, macros, etc.), ya sea SPSS, R o Stata.
- Presentación en PPT de los resultados obtenidos, el cual deberá ser expuesto en coordinación con la SSCS.

#### 4.17 Levantamiento de observaciones

Si como resultado de la revisión de los Productos y del Informe Final hubiese observaciones por parte del Área Usuaria, la FIRMA deberá levantar dichas observaciones para continuar con el proceso de aprobación del estudio. Para ello, la FIRMA deberá desarrollar una matriz de revisión de comentarios, donde deberán señalar las observaciones dadas por el área usuaria y cómo las han resuelto.

#### 4.18 Participación y coordinación con el área usuaria

Adicionalmente a las actividades descritas en cada una de las etapas, la FIRMA deberá participar en reuniones de trabajo con el equipo de la Subsecretaría de Calidad de Servicios y solicitar, por propia iniciativa, retroalimentación permanente en este proceso. Los productos resultantes de las actividades antes descritas deben contar con la aprobación previa por parte de la mencionada Subsecretaría.

### 5 PRODUCTOS ESPERADOS

Producto	Contenidos	Plazo <sup>10</sup>	Plazo para otorgar la conformidad y/u observaciones	Plazo Para Subsanar Observaciones
Producto 1	Informe que contenga lo indicado en el numeral 4.1 (Plan de trabajo y Cronograma).	Hasta los 10 días calendario, contados a partir del día hábil siguiente 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 a la FIRMA
Producto 2	Informe que contenga lo indicado en el	Hasta los 35 días calendario, contados a	Hasta 10 días calendario desde el	Hasta 10 días calendario desde el

<sup>10</sup> El plazo de la consultoría de 140 d.c. efectivos del servicio, no incluyen el tiempo de revisión, aprobación ni subsanación de los productos.

Producto	Contenidos	Plazo <sup>10</sup>	Plazo para otorgar la conformidad y/u observaciones	Plazo Para Subsanar Observaciones
	numeral 4.2 al 4.8	partir del día siguiente hábil de notificada la conformidad del producto 1.	día siguiente hábil de su recepción en la Unidad Ejecutora 018	día siguiente hábil de notificado a la FIRMA
<b>Producto 3</b>	Informe preliminar que contenga lo indicado en el numeral 4.9 al 4.15	Hasta los 70 días calendario, contados a partir del día siguiente hábil de notificada la conformidad del producto 2.	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 a la FIRMA
<b>Producto 4</b>	Informe final que contenga lo indicado en el numeral 4.16	Hasta los 25 días calendario, contados a partir del día siguiente hábil de notificada la conformidad del producto 3.	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 a la FIRMA

Para la conformidad técnica, la FIRMA presentará los productos en formato digital y editable (de acuerdo a su pertinencia) remitido vía digital 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, 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](mailto: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 Av. Javier Prado Oeste 2108, San Isidro, Lima en horario comprendido entre las 8:30 a.m. y las 4:30 p.m, de Lunes a Viernes.

## 6 SUPERVISIÓN Y COORDINACIÓN 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 por la Secretaría de Gestión Pública, previo informe técnico de la Subsecretaría de Calidad de Servicios.

## 7 PLAZO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO

El plazo de la consultoría es de ciento cuarenta (140) 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.

**La consultoría es a todo costo.**

## 8 LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Los servicios del proveedor serán prestados en la ciudad de Lima y en las áreas de estudio indicadas en el numeral 4.4.1, para lo cual la Secretaría de Gestión Pública, dispondrá reuniones presenciales y/o virtuales cuando corresponda, respetando las disposiciones del gobierno en el marco del Estado de emergencia.

## 9 REQUISITOS

9.1 La FIRMA a cargo de la consultoría, deberá contar con los siguientes requisitos:

- a) Experiencia general mínima de ocho (08) años en el mercado brindando servicios en el sector público y/o privado.
- b) Experiencia específica mínima de cuatro (04) servicios realizando estudios de línea de base y/o evaluación de impacto con alcance nacional, y/o levantamiento de información cuantitativa con alcance nacional, ambos en el sector público.
- c) LA FIRMA deberá acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/. 500,000.00 (Quinientos mil y 00/100 nuevos soles) por la contratación de servicios similares<sup>11</sup>, en los últimos 05 años contados a partir de la presentación de su propuesta.

---

<sup>11</sup> Se consideran servicios similares a los siguientes trabajos acreditados en estudios e investigaciones en estudios de mercado, encuesta a hogares, evaluaciones de impacto con alcance nacional, y levantamiento de información cuantitativa.