

RESUMEN EJECUTIVO

ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA EN ENTIDADES PÚBLICAS

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 las Personas y las Empresas, a Nivel Nacional”. 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 es mejorar y ampliar los servicios de soporte para la prestación de servicios a las personas 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 las personas 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. Como parte de dicha estrategia y a fin de generar evidencia sólida para la toma de decisión en materia de mejora de calidad de atención y los servicios que entrega el Estado a las personas, se plantea desarrollar el servicio de “Encuesta Nacional de Satisfacción Ciudadana en Entidades Públicas”, con el fin de garantizar la disponibilidad de información de fuente primaria, veraz y oportuna, sobre la satisfacción de la ciudadanía a nivel nacional, en relación con la atención que reciben de las entidades públicas.

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.

Asimismo, 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. En ese marco, la SGP tiene, entre otras, la función de realizar acciones orientadas a promover la cultura de calidad e innovación pública en la prestación de bienes y servicios a la ciudadanía y la mejora continua en las entidades; así como la implementación del modelo de Gestión para Resultados en todos los niveles de gobierno.

Bajo dicho contexto, la SGP, de la PCM, implementa la primera edición de la Encuesta Nacional de Satisfacción Ciudadana en el año 2017. A partir de la información recogida, se logra conocer, de manera exploratoria, las percepciones de la ciudadanía en términos de su satisfacción con los servicios públicos, los factores que influyen en dicha percepción, así como puntos de mejora.

Con el fin de garantizar la continuidad de disponibilidad de información veraz y oportuna, sobre la satisfacción de las personas, en torno a la atención que reciben de las entidades públicas, en 2019, la PCM, a través de la ahora Subsecretaría de Calidad de Servicios (SSCS) de la SGP, llevó a cabo la segunda edición de la Encuesta Nacional de Satisfacción Ciudadana, contemplando los conductores de la calidad contenidos en la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de los Servicios¹. En efecto, el diseño de políticas y estrategias en materia de calidad de los servicios públicos, se encuentran asociados con la aplicación de un conjunto de herramientas conceptuales y metodológicas que permitan monitorear y evaluar las oportunidades de mejora de la calidad de los servicios que los gobiernos entregan a las personas.

En línea con lo anterior, el 2021, la PCM llevó a cabo una tercera encuesta, entre los meses de mayo y julio, denominada en esta oportunidad como: “Encuesta de Satisfacción Ciudadana a Nivel Regional”. Esta iniciativa también tuvo como objetivo conocer el nivel de satisfacción de las personas respecto de la calidad de atención por los servicios que reciben de las entidades públicas; pero, focalizándose, esta vez, a nivel regional; específicamente, en el ámbito urbano nacional de las capitales de departamento y provincia de las regiones del país, excluyendo el departamento de Lima (Lima Metropolitana y provincias), así como, a la Provincia Constitucional del Callao.

Cabe resaltar que esta encuesta también utilizó como ejes centrales para el levantamiento de información los conductores de la calidad contenidos en la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de los Servicios; además, se desarrolló dentro de un contexto de emergencia sanitaria, a causa del COVID 19, lo cual aceleró la incorporación y uso de medios virtuales para mantener el servicio a los usuarios y clientes, (información que también fue recogida).

Si bien en los últimos años se han llevado a cabo tres (03) encuestas aplicadas respecto de la satisfacción general de las personas, es crucial que la PCM siga desarrollando esfuerzos para obtener y poner a disposición de las entidades públicas información primaria y actualizada, la cual les permita mejorar la calidad de la prestación de los servicios.

Sin embargo, es importante anotar que en el desarrollo de estas tres (03) encuestas se han dado algunos cambios, como, por ejemplo: el uso de conductores, el ámbito de intervención (de nacional a regional), el tamaño y definición de la muestra. Si bien cada encuesta respondió a objetivos específicos, ello no ha podido garantizar contar con un análisis comparativo absoluto, debido a los cambios mencionados.

En ese sentido, continuar con la tarea de seguir midiendo la satisfacción ciudadana es una necesidad; pero lo es también el retomar la posibilidad de obtener como resultado información comparativa en relación a los hallazgos, a partir de definiciones y una metodología que tome en cuenta los elementos comunes de las tres (03) encuestas, en función a una cuarta y nueva edición, a desarrollarse el año 2023.

De esta manera, este nuevo servicio denominado “Encuesta Nacional de Satisfacción Ciudadana en Entidades Públicas”, al igual que sus predecesoras, también se propone como un medio para obtener información sobre:

- i) aspectos relevantes vinculados con sus niveles de satisfacción;

¹ Aprobada mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 004-2021-PCM/SGP y cuya implementación se suspende mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 015-2021-PCM/SGP, ampliada mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 009-2022-PCM/SGP.

- ii) caracterización de las personas que acceden a los servicios de las entidades públicas, a nivel nacional; y
- iii) puntos críticos y oportunidades de mejora para la calidad de atención por los servicios que el Estado peruano brinda a las personas.

Así mismo, también propondrá una restructuración en la definición de la muestra, en el ámbito de intervención (incluyendo, nuevamente, al Departamento de Lima, con sus diez (10) provincias, más la Provincia Constitucional del Callao), en el uso de conductores (o criterios) para medir el nivel satisfacción, entre otros componentes; con la finalidad de proporcionar un análisis comparativo (previa definición de las variables de interés que se requieran y que puedan ser comparadas).

Cabe mencionar que la “Encuesta Nacional de Satisfacción Ciudadana en Entidades Públicas”, se constituye en una de las herramientas cuantitativas de recojo de información relacionada con la calidad de la prestación de los servicios, lo que, a su vez, representa un mecanismo para identificar, sobre la base de los resultados de la encuesta, oportunidades de mejora en los servicios que prestan las entidades. En ese sentido, la aplicación de la encuesta a nivel nacional permitirá validar y evaluar su pertinencia como parte del conjunto de herramientas del sistema de medición de calidad.

La ejecución del servicio requerido permitirá dar continuidad al recojo de información y así generar métricas comparables entre las diferentes encuestas de satisfacción desarrolladas por la PCM, desde el año 2017. Bajo este marco, y con el fin de garantizar una gestión eficiente de los recursos, contar con información sostenible y consistente para monitorear y evaluar los avances y mejorar la calidad de los servicios públicos, la PCM, a través de la Subsecretaría de Calidad de Servicios (SSCS) de la SGP, requiere del servicio mencionado.

Finalmente, es preciso señalar que en el marco del proyecto “Mejoramiento y Ampliación de los Servicios de Soporte para la Provisión de los Servicios y las Empresas, a Nivel Nacional”, el código POA correspondiente a este servicio es el 3.1.2.1.5 y contribuye al cumplimiento de la meta “1 sistema de diseño e implementación de un sistema de medición de calidad de servicios del Estado”.

2. OBJETIVO GENERAL

Contar con información cuantitativa y objetiva sobre la satisfacción de las personas respecto de la calidad de servicios que reciben de las entidades públicas, a nivel nacional.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Contar con información estadística sobre las personas que gestionan servicios en entidades públicas, a nivel nacional.
- Obtener información sobre los niveles de satisfacción en términos generales, y de manera específica, respecto a los conductores de calidad que permitan medir el nivel satisfacción de las personas.
- Generar insumos para la difusión de resultados en materia de calidad de servicios, dirigido a las entidades públicas, a nivel nacional; a fin de identificar puntos críticos y oportunidades de mejora en la prestación de los servicios a las personas.
- Obtener información comparativa en relación a las tres (03) encuestas sobre satisfacción ciudadana desarrolladas, previamente, por la PCM.

4. ACTIVIDADES POR REALIZAR

El servicio requerido está compuesto de seis (6) etapas relacionadas. Respecto a las etapas, la Firma deberá incluir como mínimo las siguientes actividades:

ETAPA 1: Revisión de antecedentes y plan de trabajo

- 4.1 Llevar a cabo una revisión de toda la documentación relacionada con la medición de calidad y satisfacción con servicios públicos elaborados previamente por la SGP. Ello implica como mínimo: instrumentos, diseño muestral, informe de resultados, bases de datos, entre otros que el área usuaria considere necesarios.
- 4.2 Análisis comparativo de las tres primeras ediciones de la encuesta de satisfacción ciudadana (2017, 2019 y 2021).
- 4.3 Análisis comparativo de metodologías muestrales de las tres primeras ediciones de la encuesta de satisfacción ciudadana (2017, 2019 y 2021), que incluya información sobre margen de error, factor de ponderación, principales observaciones, entre otros.
- 4.4 Formular el plan de trabajo que deberá contener, como mínimo: análisis de documentación relacionada con la medición de calidad y satisfacción con servicios públicos elaborados previamente por la SGP, análisis comparativo de las encuestas 2017, 2019 y 2019, objetivos, ámbito de estudio, definición de metodología el cronograma detallando todas las actividades que son parte del desarrollo de la encuesta e indicar los plazos de cada actividad, entre ellas: capacitación del personal, aplicación de prueba piloto, ejecución del operativo principal (trabajo de campo), entre otras que se consideren pertinentes.

ETAPA 2: Elaboración de metodología

Elaborar la propuesta metodológica, incluyendo: diseño muestral, ficha técnica, metodología e instrumentos, de acuerdo con el siguiente detalle:

- 4.5 Para la elaboración del diseño muestral y ficha técnica, se debe considerar, como mínimo, los siguientes aspectos respecto a la **población y muestra**, así como para el **tamaño de la muestra**:

a. Población y muestra

- Población: Personas que acuden a cualquiera de las entidades seleccionadas² para gestionar algún servicio a nivel urbano de regiones.
- Ámbito: departamental y provincial.
- Unidad de muestreo: las entidades ubicadas a nivel nacional.³
- Unidad de análisis: las personas que gestionan servicios ante una entidad pública.⁴

² Ver **Anexo N°01**.- Lista de potenciales entidades para la selección (<https://bit.ly/2TgkVBF>).

Hay que considerar que el número de entidades por tipo de entidad puede variar; sin embargo, ello no afectará el número total por entidad y afluencia.

³ Considerando capitales de departamento y provincia.

⁴ Las personas que forman parte de la muestra pueden ser personas que realizan los trámites o servicios con: (i) carácter personal o (ii) en representación de un tercero (ya sea persona natural o jurídica). En este último caso, no es necesario que se acredite la representación legal. En el recojo de información considerar que las personas a encuestar deben ser aquellas que realizan únicamente trámites en la entidad que visitan. Puede considerarse pago de tasas y trámites, pero son excluyentes aquellas que acuden a realizar exclusivamente pago de tasas. La única excepción será en el Banco de la Nación, donde se tomará también en cuenta a las personas que van a realizar trámites y/o que acuden a realizar un pago de tasas.

b. Tamaño de la muestra

- 4.6 La Firma deberá realizar el cálculo del tamaño de muestra considerando las entidades públicas a nivel de regiones, así como deberá proponer el número de puntos muestrales necesarios en función a la referencia de afluencia de las entidades a nivel nacional.

La SSCS pondrá a disposición de la empresa encuestadora las siguientes fuentes de información como referencia: **Anexo 01.**- Listado de entidades 2019; **Anexo N° 02.**- “BD Sedes de atención a nivel nacional”; **Anexo N° 03.**- “Lista de ventanillas de atención y afluencia”; **Anexo N° 04.**- “Lista de entidades visitadas en aplicación de Encuesta Nacional de Satisfacción Ciudadana en 2017 y 2019” **Anexo N° 05.**- “Lista de Organismos Públicos y otras Entidades”. Dichas fuentes se encuentran en el siguiente enlace: <https://bit.ly/2TgkVBF>. Sin embargo, la Firma, podrá actualizar la información referencial, contenida en el enlace descrito líneas atrás, agregando dichos cambios en los anexos correspondientes, previa coordinación y conformidad de la SSCS⁵.

- 4.7 Para el cálculo del tamaño de la muestra correspondiente a cada entidad y el total, la Firma deberá realizar el cálculo considerando lo siguiente:
- Nivel de confianza de la muestra total: 95%
 - Margen de error: según nivel de inferencia.
 - Niveles de inferencia:
 - Nacional (margen de error máximo: 5%)
 - Por tipo de entidad (gobiernos regionales, ministerios⁶, organismos públicos, empresas públicas (margen de error máximo: 5%))
- 4.8 Por entidad (priorizadas⁷) (margen de error máximo se determinará de acuerdo con la selección de entidades priorizadas) La Firma entregará la propuesta final del tamaño y distribución de la muestra y sobre muestra (3%) a la SSCS para la conformidad correspondiente, considerando la base de la data más actualizada disponible.
- 4.9 La metodología debe incluir la justificación del tamaño de muestra, y el detalle de la estrategia para el recojo de información que garantice aleatoriedad en la selección.
- 4.10 Respecto a la metodología e instrumentos, se debe considerar lo siguiente:

a. Cuestionario: diseño y modalidad de aplicación

- 4.10.1 La Firma deberá diseñar y proponer el cuestionario, en coordinación con la SSCS. Dicho cuestionario tendrá una duración máxima de 25 minutos. La versión final del instrumento deberá contar con la conformidad de la SSCS.
- 4.10.2 La aplicación del cuestionario se realizará de manera presencial, a través de un dispositivo digital. Para ello, la Firma deberá contar un aplicativo de entrada de datos digital donde se adapte el cuestionario. Dicho aplicativo deberá ser validado y aprobado por la SSCS.

b. Lista de condiciones mínimas (checklist): diseño y modalidad de aplicación

⁵ Además de las fuentes de información contenidas en el enlace <https://bit.ly/2TgkVBF>, la PCM facilitará a la Firma los resultados obtenidos en las encuestas sobre satisfacción ciudadana, desarrolladas por la SSCS el 2017, 2019 y 2021.

⁶ En este tipo de entidad se considera a los Programas.

⁷ Se decidirá de manera conjunta entre la SGP y la Firma, la selección de entidades priorizadas, considerando que habrá diferencias en el margen de error.

- 4.10.3 De forma complementaria, se elaborará una lista de condiciones mínimas (checklist) que deberán verificarse en las sedes visitadas de cada entidad, la cual se elaborará en coordinación con la SSCS (por ejemplo: acceso a discapacitados, señalización, libro de reclamaciones, medidas contra el Covid 19, entre otros).
La aplicación de este instrumento puede variar de acuerdo con lo señalado en el numeral 4.10.2.

ETAPA 3: Actividades preparativas para trabajo campo

- 4.11 La Firma se compromete a implementar los mecanismos, coordinados y validados por la SSCS, para garantizar la calidad de la información durante todo el proceso: recojo, procesamiento y análisis, asegurando de esta manera también la cobertura. Como mínimo, deberá contar con:
- Manual de capacitación de los encuestadores incluyendo como mínimo:
 - Saltos que corresponden a cada pregunta o sección, según corresponda.
 - Criterios de selección del informante calificado para responder la encuesta.
 - Cuotas y horarios de relevamiento de información.
 - Protocolo para reemplazos: hace referencia al procedimiento que seguirá la Firma para cubrir la muestra calculada, considerando únicamente situaciones fortuitas o de fuerza mayor que impidan o dificulten el recojo de información. Cabe mencionar que las situaciones propuestas deberán estar debidamente sustentadas y deberá ser evaluada y aprobada previamente por el área usuaria antes de proceder al reemplazo.
 - Canales para la absolución de consultas y lista de supervisores directos de parte de la Firma.
 - Plan de prueba piloto
 - Plan de supervisión
 - Formatos de reporte de campo de encuestadores
 - Formatos de reporte de supervisión
 - Plan de procesamiento, consistencia y análisis de la información.
- 4.12 La Firma remitirá a la SSCS la versión preliminar de todos los materiales previstos para la capacitación por lo menos cinco (5) días antes que la primera capacitación se lleve a cabo.
- 4.13 La Firma debe llevar a cabo todas las actividades referidas a la capacitación del personal involucrado, asegurando como mínimo: i) el diligenciamiento del formulario del aplicativo, y ii) el llenado de formatos de reporte de campo.
- 4.14 La Firma deberá asumir los gastos y la logística requerida para la capacitación.

ETAPA 4: Trabajo de campo

- 4.15 Consideraciones respecto a la aplicación de instrumentos:
- a. Cuestionario:**
 - Tipo de entrevista: directa, el (la) encuestador(a) visita las sedes de las entidades seleccionadas y aplicará el cuestionario luego que la persona a encuestar haya finalizado su gestión.
 - b. Checklist:**
 - El (la) encuestador(a) visita las sedes de las entidades seleccionadas e ingresa al local como cliente incógnito a fin de recoger la información contenida en el instrumento.
- 4.16 La Firma realizará una prueba piloto que consiste en la aplicación de 20 encuestas en al menos dos departamentos (10 encuestas en cada una de ellas), con el propósito de validar y ajustar el cuestionario de preguntas e instrumento de checklist.

- 4.17 La Firma ejecutará el operativo (aplicación de campo) de acuerdo con el plan de trabajo, y todos los aspectos metodológicos contemplados en la etapa 2 y 3.
- 4.18 La Firma brindará a la SSCS un medio para que realice el monitoreo del avance a tiempo real y permita revisar el estado de avance de la cobertura del trabajo de campo (por ejemplo: enlace de Google Drive u otro que utilice para su propio seguimiento). Asimismo, enviará reportes semanales a la SSCS sobre el avance de aplicación de encuestas y los problemas surgidos.
- 4.19 La supervisión a los encuestadores será realizada por la Firma. Al menos el 20% de las encuestas debe ser efectivamente supervisada considerando los distintos ámbitos geográficos donde se realice el operativo. Para ello, además, deberán entregar los formatos de supervisión (previamente revisados y validados por la SSCS).
- 4.20 La SSCS podrá solicitar reportes de avance del trabajo de campo, en caso sea requerido

ETAPA 5: Procesamiento de la información

- 4.21 La Firma deberá desarrollar un aplicativo de entrada de datos y entregará los programas fuente con los que se realizó el proceso de limpieza y consistencia de la base de datos. Los lenguajes admisibles son SPSS, R, STATA u otro lenguaje propuesto por La Firma, sujeto a aprobación por la SSCS.
- 4.22 La Firma codificará todas las preguntas abiertas y otras que se requieran.
- 4.23 La Firma deberá codificar la ubicación geográfica (departamento, provincia, distrito, centro poblado) con los códigos de UBIGEO que utiliza el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI)
- 4.24 La Firma entregará la sintaxis trabajada, incluyendo los cálculos de variables como NSE, rangos de edad, entre otros que se hayan realizado para la elaboración de la presentación de hallazgos finales. Adicionalmente, incluirá aquellas que se estimen pertinente en coordinación con la SSCS.
- 4.25 La base de datos completa debidamente validada, codificada y consistenciada será entregada a la SSCS en formato SPSS, R, Excel y/o STATA.

Cabe mencionar que, si bien la modalidad de aplicación del cuestionario puede variar, ello no afecta la estructura de costos debido a que los objetivos y actividades principales (ejecución de la encuesta) en una u otra modalidad son las mismas, y los recursos humanos, logísticos y financieros en cada una de ellas resultan compensables.

ETAPA 6: Elaboración de informe de resultados y presentaciones

- 4.26 Elaborar informe de Tablas y bases de datos:
 - 4.26.1 Informe de tablas de resultados de todas las preguntas del cuestionario, por tipo de entidad y para cada entidad en su versión final, en formato Excel, considerando frecuencias y porcentajes. Estas tablas deben tener un índice para ubicarlas.
 - 4.26.2 Informe de tablas de resultados de los ítems del checklist, por tipo de entidad y para cada entidad en su versión final, en formato Excel, considerando frecuencias y porcentajes. Estas tablas deben tener un índice para ubicarlas.
 - 4.26.3 Base de datos completa en SPSS, Excel y/o STATA depurada y consistenciada.
- 4.27 Elaborar un informe de resultados conteniendo lo siguiente:
 - 4.27.1 Informe general (en formato Word) que exponga a detalle los siguientes elementos: objetivo, metodología, ficha técnica, resultados de la encuesta 2023, conclusiones y recomendaciones. Estos tres últimos detallados a nivel general y por tipo de entidad. Los anexos pueden ir adjuntos, pero indexados en el formato original.

- 4.27.2 Informe ejecutivo (en formato Word) con los siguientes elementos: objetivo, metodología, ficha técnica, resultados principales, conclusiones y recomendaciones. Estos tres últimos detallados a nivel general y por tipo de entidad.
- 4.27.3 Informe (en formato Word) que presente el análisis comparativo de los resultados obtenidos en la encuesta 2023 respecto a las encuestas 2017, 2019 y 2021. Puede ser incluido como capítulo previo del documento llamado "Informe General". La estructura será determinada con el área usuaria.
- 4.27.4 Presentación de resultados generales (en formato PPT), a nivel nacional, tipo de entidad, entidad y sector, según corresponda, redactado y diagramado en formato publicable, considerando como mínimo lo siguiente:
 - 4.27.4.1 Caracterización del usuario (edad, sexo, y nivel socioeconómico, ubicación geográfica),
 - 4.27.4.2 Satisfacción general, sus conductores (drivers)
 - 4.27.4.3 Lista de condiciones mínimas (checklist), entre otros hallazgos generales a partir del contenido del cuestionario.
 - 4.27.4.4 Cualquier otra lámina coordinada con el área usuaria.
 - 4.27.4.5 Ficha técnica, diseño muestral, consideraciones metodológicas, análisis comparativo (respecto a las encuestas 2017, 2019 y 2021), hallazgos finales, conclusiones y recomendaciones. Estos tres últimos detallados a nivel general y por tipo de entidad.
- 4.27.5 Presentación ejecutiva de los resultados principales (en formato PPT), redactado y diagramado en formato publicable (tomando en cuenta los elementos descritos en el punto 4.27.4.5). La estructura y plantilla gráfica será determinada con el área usuaria.
- 4.27.6 Presentación ejecutiva del análisis comparativo de los resultados obtenidos en la encuesta 2023, respecto a las encuestas 2017, 2019 y 2021. La estructura y plantilla gráfica será determinada con el área usuaria.
- 4.27.7 Infografías que reflejen las estadísticas principales del resumen ejecutivo y del análisis comparativo de los resultados obtenidos en la encuesta y checklist del año 2023, respecto a las encuestas y checklist 2017, 2019 y 2021. La estructuras y plantillas gráficas serán determinada con el área usuaria.

4.28 En coordinación con la SSCS, la Firma realizará una presentación de los resultados preliminares, así como de los resultados finales. Las fechas serán definidas en conjunto.

5. PRODUCTOS ESPERADOS

La Firma deberá presentar tres (03) productos que servirán de base para el pago del servicio.

PRODUCTO	Contenidos
Producto 1	Informe que contenga el Plan de Trabajo y Metodología (según numerales del 4.1 al 4.10)
Producto 2	Informe de Tablas y Bases de Datos y Sintaxis, según numerales del 4.17 al 4.25, en formato CD.
Producto 3	Informe que contenga lo señalado en el 4.26 al 4.27.

6. PLAZO

El plazo de la consultoría tendrá una duración de ciento cuarenta (140) días calendarios, contados a partir del día siguiente hábil de suscrito el contrato.