

RESUMEN EJECUTIVO

Servicio de II diseño funcional iterativo para la implementación de un proceso priorizado en materia organizacional en la Plataforma de Gestión Organizacional (PGO)

1. Antecedentes

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.

En el marco de sus competencias, la Secretaría de Gestión Pública (SGP) conduce proyectos orientados a generar mecanismos, tales como Plataformas de servicios digitales², que coadyuven a la implementación de instrumentos de modernización al facilitar a los servidores públicos la comprensión y aplicación de las normas e instrumentos aprobados por la SGP, y mejorar el alcance y oportunidad de la intervención de SGP durante la asistencia técnica brindada como durante la evaluación técnica de propuestas normativas que aprueban documentos de gestión, reformas, u otras iniciativas en materia de modernización de la gestión pública³.

En concordancia con lo anterior, y considerando factores como el alcance nacional de la SGP (más de 2000 entidades), su rol estratégico en el proceso de modernización de las entidades, así como la importancia de la optimización de la gestión interna de las entidades en la generación de valor público, en abril del 2021 se aprueba el Decreto Supremo N° 064-2021-PCM, que establece la SGP tiene a su cargo el diseño e implementación de la Plataforma de Gestión Organizacional – PGO, plataforma digital oficial para la gestión y tramitación de los documentos de gestión organizacional de las entidades de la administración pública y, progresivamente, de los instrumentos y mecanismos vinculados con la modernización de la gestión pública que establezca el rector de la materia. El diseño y administración funcional de la PGO está a cargo de la Presidencia del Consejo de Ministros a través de la Secretaría de Gestión Pública, como órgano rector del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública y conductor de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.

Tal como lo señala su norma de creación, la implementación de la PGO es de carácter incremental, lo que supone el desarrollo progresivo de funcionalidades priorizadas en función al valor que generan en las entidades públicas. Así, la primera etapa de la PGO comprende el ámbito del diseño organizacional de las entidades, específicamente a través de los procesos de elaboración y evaluación de los Documentos de Gestión Organizacional⁴ de las entidades. Estos procesos han sido priorizados en razón de que el diseño organizacional es una de las principales condiciones requeridas para que la

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

² Tales como el Sistema Único de Trámites, el Libro de Reclamaciones, entre otros.

³ Por ejemplo, para la validación técnica del Reglamentos de Organización y Funciones, Manual de Operaciones, Texto Único de Procedimientos Administrativos, entre otros. Ver informe Opiniones Técnicas que emite la SGP: <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2019/02/informe-004-2019-GVR.pdf>

⁴ Reglamento de Organización y Funciones (ROF) y Manual de Operaciones (MOP)

implementación de la estrategia institucional, este diseño se realiza en función de la finalidad o resultado a lograr, por ende la estructura debe ser entendida esencialmente como un medio para organizar el trabajo, la toma de decisiones, las responsabilidades asociadas a las funciones, entre otros.

En este orden de ideas, la PGO permitirá la trazabilidad de las acciones realizadas e información presentada por las entidades para sustentar su actual diseño organizacional en atención a una problemática evidenciada, y crea por *default* un control sobre potenciales modificaciones del Documento de Gestión Organizacional que no estuvieran motivadas por aspectos técnicos o que se sustente en la falacia de que las fallas de gestión en la entidad se resuelven necesariamente con un cambio de naturaleza organizacional.

En ese sentido, con el objetivo de optimizar el alcance y la oportunidad de la intervención de la SGP y lograr una gestión ágil, eficiente e interconectada entre la SGP y las entidades públicas de los tres niveles de gobierno, se ha previsto la implementación de la Plataforma de Gestión Organizacional, como un mecanismo para simplificar y articular los procesos de diseño organizacional, y progresivamente de los demás instrumentos y mecanismos vinculados con la modernización de la gestión pública⁵.

De lo expuesto anteriormente, y considerando la importancia de generar mecanismos, tales como Plataformas de servicios digitales⁶, que coadyuven a la implementación de instrumentos de modernización al facilitar a los servidores públicos la comprensión y aplicación de las normas e instrumentos aprobados por la SGP; esta Secretaría viene trabajando en un primer diseño funcional iterativo del proceso de elaboración del Reglamento de Organización y Funciones.

No obstante, esta Secretaría tiene a su cargo otros instrumentos de gestión organizacional de alcance a los 3 niveles de gobierno, en este sentido se ha identificado la necesidad de contratar el **“Servicio II de diseño funcional iterativo para la implementación de un proceso priorizado en materia organizacional en la Plataforma de Gestión Organizacional (PGO)”**. Esta actividad está asociado a los códigos 1.1.8.3.1 y 3.5.5.1.1

Finalmente, precisar que el proyecto que se plantea constituye un insumo valioso para la actividades relacionadas a la “Definición del marco conceptual (alcance y componentes) del Sistema de Seguimiento de Modernización”; asimismo, nos permitirá contar con información valiosa para el seguimiento y evaluación de las acciones de modernización en materia organizacional, y realizar el seguimiento del proceso de implementación de los Documentos de Gestión Organizacional en las entidades.

2. Objetivo General

Contar con el diseño funcional iterativo para la implementación de un producto mínimo viable (PMV) priorizado en el marco de un proceso⁷ de diseño organizacional, para mejorar la eficiencia de la gestión interna de las entidades públicas a través de la Plataforma de Gestión Organizacional (PGO).

⁵ Decreto Supremo N° 064-2021-PCM, que modifica los Lineamientos de Organización del Estado, aprobados mediante el Decreto Supremo N° 054-2018-PCM.

⁶ Tales como el Sistema Único de Trámites, el Libro de Reclamaciones, entre otros.

⁷ Al inicio del servicio el área usuaria comunicará a la firma mediante correo el proceso que será priorizado y remitirá la información relevante para la ejecución del servicio. Este proceso priorizado no incluirá funcionalidades del proceso de adecuación de modelos de ROF de municipalidades u otro que ya se encuentre diseñado al momento del inicio del servicio.

3. Objetivos Específicos

- Contar con la ejecución y análisis de la investigación de usuarios y la estrategia de implementación del producto digital.
- Contar con el diseño, testeo e iteración de prototipos de baja y alta fidelidad del producto mínimo viable priorizado.
- Contar con la elaboración y priorización del producto backlog para la implementación del producto mínimo viable priorizado.

4. Actividades

Etapa	Actividades
Estrategia del proyecto, metodología y plan de trabajo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisar los documentos de trabajo, procesos, mapas de dolor, prototipos y demás productos vinculados al diseño funcional de la Plataforma de Gestión Organizacional (PGO), esta información será brindada por la Subsecretaría de Administración Pública al inicio de la consultoría. 2. Realizar un benchmark o análisis comparado de buenas prácticas de diseño en, menos, cinco (05) aplicativos y/o páginas web, de los cuales al menos dos (02) deben ser de entidades públicas nacionales o internacionales. 3. Realizar un diagnóstico de necesidades del negocio y proponer el proceso priorizado sobre la elaboración del Reglamento de Organización y Funciones para la elaboración del diseño funcional del producto mínimo viable. El proceso deberá ser validado por la SSAP. 4. Diseñar la estrategia del proyecto y el plan de trabajo. La estrategia desarrolla el marco de trabajo ágil que se aplicará en el proyecto; criterios de selección de los usuarios que serán invitados a participar⁸ en entrevistas y/o reuniones de trabajo⁹ durante las etapas de investigación de usuario y de testeo de las interfaces y/o prototipos. 5. Definir al menos tres (03) proto personas de usuarios sobre la base de la información y patrones de los criterios de selección de usuarios.
Investigación de usuarios	<ol style="list-style-type: none"> 6. Planificar, gestionar y analizar las entrevistas a usuarios priorizados. <ul style="list-style-type: none"> • Plantear el objetivo de la entrevista. • Proponer y validar la muestra de los usuarios del producto. • Planificar el reclutamiento para las entrevistas remotas. • Elaborar guía de entrevista. • Apoyar al área usuaria en la convocatoria, seguimiento y ejecución de las entrevistas. Comprende la propuesta de las comunicaciones requeridas para esta actividad. • Elaborar un mapa de trayectoria de usuario, a fin de mapear el paso a paso de la interacción del usuario con un aplicativo. El mapa describe las emociones y reacciones del usuario en cada uno de los puntos de contacto con el producto y/o entornos vinculados al uso del aplicativo. • Definir al menos tres (03) User Persona, en base a las entrevistas con los usuarios. • Analizar y sintetizar los hallazgos sobre principales necesidades y expectativas (puntos de dolor) de los usuarios. • Elaborar un mapa de actores identificando la conexión o relación estratégica entre ellos.

⁸ Se consideran un mínimo de cinco (05) usuarios. Comprende tanto a las entidades públicas que son usuarios finales del aplicativo, como al usuario de la SGP, a cargo la evaluación de los procesos realizados en el aplicativo.

⁹ Se realizarán de manera remota.

Estrategia del producto digital	<p>7. Identificar y priorizar las principales funcionalidades según el valor que le generan a los usuarios y la facilidad de implementación. El objetivo es ayudar al equipo a entender las necesidades reales del sistema software y entender la criticidad de cada funcionalidad.</p> <p>8. Proponer el producto mínimo viable, bajo la técnica de priorización de requisitos MoSCoW¹⁰. El objetivo es ayudar al equipo a entender las necesidades reales del sistema software y entender la criticidad de cada funcionalidad.</p>
Diseño funcional, testeo e iteración ¹¹ .	<p>9. Planificar, diseñar, testear e iterar los prototipos de baja y/o alta fidelidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Mapear y priorizar las ideas más valiosas para los usuarios y para el negocio. ● Proponer las herramientas digitales que serán utilizadas para el diseño y testeo de wireframes, mockups de interfaces y prototipos. ● Elaborar un UI Kit base, a fin de facilitar la unificación, homogeneización y la consistencia de los productos y servicios para la adaptación posterior de un desarrollo de una interfaz de usuario ayudando al equipo a construir el producto de manera ágil. ● Aplicación de sistema de diseño que contenga la librería con una colección de componentes reutilizables en el proyecto. ● Elaboración de Mockups de interfaces. ● Testeo remoto con usuarios e iteración. ● Elaboración de prototipos priorizados. ● Testeo remoto, aportes y refinamiento. ● Revisión de control de calidad del diseño de interfaces.
Informe de sistematización	<p>8. Sistematizar los productos finales del diseño funcional del PMV priorizado y recomendaciones para el diseño funcional de servicios digitales en la SGP. El informe debe incluir el taskflow (flujo de tareas) de las interfaces finales, a fin de facilitar el trabajo del equipo que posteriormente esté a cargo del desarrollo.</p>
Elaboración y priorización de Backlog	<p>9. Realizar la estimación de esfuerzo de ejecución de las historias de usuario. La metodología de estimación y/o puntuación deberá ser propuesta por la firma y validada por la SSAP.</p> <p>10. Elaborar y priorizar el backlog¹² del producto, el cual lista y prioriza los detalles a nivel de tarea necesarios para ejecutar el plan estratégico establecido en el Roadmap; el backlog tiene como objetivo transmitir lo que sigue en la lista de tareas pendientes de su equipo de desarrollo a medida que ejecutan la visión general del Roadmap.</p>

Cabe señalar que, durante la ejecución del servicio, el equipo de la firma deberá 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.

Finalmente, el formato de entrega de los productos podrá ser el Power Point y/o Word y/o Excel y/u otro formato según la necesidad, priorizando aquel que facilite la lectura, entendimiento y reutilización del producto. En el **Anexo 1** se indica el formato de presentación de cada producto.

¹⁰ MoSCoW es un acrónimo, cuyas siglas en inglés significan: Must have, Should have, Could have, and Would like but won't get.

¹¹ Se considera un rango promedio entre 60 y 80 productos de diseño funcional entre wireframes, mockups y prototipos. El diseño se realizará en la aplicación FIGMA.

¹² Considerar los atributos DEEP señalado en el siguiente enlace web:

<https://www.mountangoatsoftware.com/blog/make-the-product-backlog-deep>

5. Productos a entregar

Producto	Contenidos	Plazo ¹³
Producto 1	Estrategia del proyecto, metodología y plan de trabajo. (Formato Word y/o Power Point)	Hasta los treinta (30) días calendario, contados a partir del día siguiente hábil de suscrito el contrato.
Producto 2	Informe de investigación de usuarios. (Formato Word y/o Power Point)	Hasta los sesenta (60) días calendario, contados a partir del día siguiente hábil de suscrito el contrato.
Producto 3	Informe de estrategia digital y diseño funcional	Hasta los ciento veinte (120) días calendario, contados a partir del día siguiente hábil de suscrito el contrato.
Producto 4	Informe de sistematización	Hasta los ciento cincuenta (150) días calendario, contados a partir del día siguiente hábil de suscrito el contrato.
Producto 5	Informe de elaboración y priorización de Backlog	Hasta los ciento sesenta y cinco (165) días calendario, contados a partir del día siguiente hábil de suscrito el contrato.

6. Plazo

El plazo de la consultoría es de ciento sesenta y cinco (165) días calendario, contados a partir del día siguiente hábil de suscrito el contrato y según se detalla en el numeral 5.

¹³ El plazo de la consultoría de 165 d.c. efectivos del servicio, no incluyen el tiempo de revisión, aprobación ni subsanación de los productos.

ANEXO 1

Producto	Contenidos	Formato de presentación
Producto 1	Estrategia del proyecto, metodología y plan de trabajo.	El producto se presenta en formato Word y/o Power Point. Complementariamente de puede presentar el Benchmark o análisis comparado en formato Excel o en una herramienta afín.
Producto 2	Informe de investigación de usuarios.	El producto se presenta en formato Word y/o Power Point. Complementariamente, para la síntesis de los hallazgos de las entrevistas con usuarios, la elaboración del mapa de actores, y el mapa de trayectoria de usuarios se prioriza el uso de herramientas visuales de trabajo colaborativo como Miro, Jamboard, Mural u otra afín.
Producto 3	Informe de estrategia digital y diseño funcional	El producto se presenta en Power Point u otra herramienta visual afín, aquí se incluye el material editable de las interfaces mediante el enlace del proyecto o portafolio diseñado en FIGMA.
Producto 4	Informe de sistematización	El producto se presenta en formato Word y/o Power Point y/o afín. Complementariamente se incluye como Anexo una presentación ejecutiva del producto final.
Producto 5	Informe de elaboración y priorización de Backlog	El producto se presenta en formato Word y/o Power Point y/o afín. Complementariamente se incluye como Anexo el Backlog priorizado en formato Excel u otro afín.