

RESUMEN EJECUTIVO

CARACTERIZACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL CANAL DE ATENCIÓN MIXTO DE LA PLATAFORMA MAC (MAC EXPRESS) Y DISEÑO DE LA ESTRATEGIA DE PRIORIZACIÓN DE NUEVAS LOCALIDADES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE NUEVOS MAC EXPRESS

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 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 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,

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

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 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 mixto están los MAC Express, ubicados en áreas rurales y/o alejadas en coordinación con los Municipios, Tambos y en la estrategia PAIS, y respecto al canal no presencial se encuentra el Aló MAC; en la actualidad se han habilitado 59 MAC Express.

En este marco, la Secretaría de Gestión Pública, a través de la Subsecretaría de Calidad de Servicios, requiere contratar un servicio que diseñe y valide una metodología que permita priorizar de manera estratégica las localidades en donde se deben implementar nuevos MAC Express, así como la caracterización de estos. La validación se realizará mediante el levantamiento de información de ciudadanos y entidades públicas correspondiente a **los cinco (5)** tipos de MAC Express. Los MAC Express tienen 5 tipos de gestión; así, están los que son gestionados por los Centros MAC, los de las municipalidades (provinciales, distritales y de centros poblados), los del Programa País (Tambos y PIAS); finalmente, el que se brinda a través del canal de atención Aló MAC; siendo un total de 71 MAC Express.

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 3.2.2.2.2. Este servicio contribuye a las metas “1 entidad aplica la evaluación de costo anual promedio de transacción (ciudadano) por la obtención de servicios a nivel presencial” y “02 cajas de herramientas de gestión MAC implementada”.

2 OBJETIVO GENERAL

Desarrollar la caracterización de los MAC Express según el tipo de gestión, así como la elaboración de una metodología de priorización estratégica de implementación a nivel nacional, que considere su complementariedad con los Centros MAC en operación.

3 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- 3.1 Contar con un diagnóstico y la caracterización de los MAC Express a través del levantamiento de información de los MAC Express y las zonas donde se han habilitado.
- 3.2 Elaborar la estrategia de priorización de intervención en el territorio del canal de atención mixto, MAC Express de la Plataforma MAC, con criterios técnicos y estratégicos en concordancia con el modelo de prestación integrada de servicios desarrollado por la Secretaría de Desarrollo y Ordenamiento Territorial y en el marco de la complementariedad de los canales de atención de la Plataforma MAC.

3.3 Elaborar una propuesta de los lugares priorizados para la implementación de los próximos MAC Express para los próximos cinco (5) años, como mínimo².

4 ACTIVIDADES POR REALIZAR

LA FIRMA para el desarrollo de la consultoría en general deberá comprender como mínimo las siguientes actividades:

Etapa 1: PLAN DE TRABAJO Y RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN

4.1 Elaboración del Plan de trabajo y cronograma de actividades; debe considerar:

- 4.1.1. Un cronograma que indique los plazos y los responsables de cada actividad y subactividad, así como los principales hitos (entregables, revisiones, validaciones, elaboración y/o ajuste de formatos, reportes de avance, informe final, entre otros).
- 4.1.2. Información de contacto del equipo de LA FIRMA consultora responsable de la ejecución del presente servicio.
- 4.1.3. LA FIRMA debe incluir en el plan de trabajo los protocolos de comunicación con el área usuaria a lo largo del desarrollo de la consultoría: grupos de WhatsApp, uso del Trello, Ayudas Memorias, o similares.
- 4.1.4. La gestión de la comunicación entre LA FIRMA y el área usuaria deberá considerar reuniones semanales de al menos 30 minutos. Se mostrará una breve presentación reportando el avance del cronograma desde el día inicial hasta el final del servicio, donde se observe los avances, limitaciones, cambios en el cumplimiento del plan de trabajo a lo largo de la consultoría, riesgos y propuestas de mejoras.
- 4.1.5. Se realizará una reunión de arranque dentro de los 5 días calendario de firmado el contrato entre el equipo clave de LA FIRMA y el área usuaria con el propósito de conocer los objetivos, alcances y entendimiento del servicio requerido.
- 4.1.6. LA FIRMA colocará en el plan de trabajo, la realización de una presentación preliminar de los resultados obtenidos para recibir retroalimentación; esto tiene que hacerse antes de la entrega de cada producto. Asimismo, contemplar realizar al menos en tres sesiones de presentación de resultados, luego de entregar el informe final. Estas actividades se harán en coordinación con la SSCS.

4.2 Recopilación, revisión y análisis de información

- 4.2.1. LA FIRMA debe recopilar, revisar y analizar los siguientes documentos y bases de datos:
 - a) Documentos técnicos, la normatividad vigente relacionada y además de otros documentos que se consideren pertinentes y relacionados al tema.
 - b) Informe de postulación “MAC Express: El Estado más cerca al ciudadano”, presentado para el Premio 2021 Buenas Prácticas en Gestión Pública, organizado por Ciudadanos al Día y la Universidad Pacífico.
 - c) Informe final de análisis de hallazgos cualitativos, que profundizan los resultados cuantitativos obtenidos de la ENSC, incluyendo los puntos de mejora en términos cualitativos. De la consultoría: “Aplicación de instrumentos de análisis cualitativo para la medición de la calidad del servicio de entidades públicas complementarias a la encuesta nacional de satisfacción ciudadana 2019”. SBC N° 004-2019-PCM-PROMSACE.

² Se debe tomar en cuenta que el POI de PCM solicita que anualmente se habiliten 10 nuevos MAC Express.

- d) Documentos o bases de datos como: el directorio actualizado de MAC Express; fichas de autodiagnóstico de MAC Express u otros estudios que se hayan hecho en la SSCS.
- e) Manual de Funcionamiento del MAC Express del año 2022. Con Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 002-2022-PCM/SGP.
- f) 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”.
- g) Informes 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.
- h) 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.
- i) 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.
- j) 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.
- k) Resolución de la Secretaría de Gestión Pública N°003-2021-PCM-SGP, Manual de Funcionamiento del Centro de Mejor Atención al Ciudadano – Centro MAC.
- l) Informe único de la “consultoría para la elaboración de proyectos de documentos de gestión interna para la expansión descentralizada de los Centros de Mejor Atención a la Ciudadanía (Centros MAC) y Centros MAC Express a nivel nacional. Elaborada en el año 2018 por el consultor Augusto Manuel Mendoza Castillo.
- m) Bases de datos del Censo de Población y Vivienda y ENAHO del INEI, etc.
- n) 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 de este tipo.

4.2.2. LA FIRMA, luego de la revisión bibliográfica o documental, elaborará una matriz que contenga como mínimo:

- Nombre del documento o base de datos.
- Sumilla del documento o base de datos.
- Descripción de los temas e información relevante para el desarrollo de las actividades del servicio.

4.2.3. Luego de construida la matriz bibliográfica, LA FIRMA realizará la redacción de un documento que contenga el análisis de la información recolectada y procesada en la matriz explicitada en el punto 4.2.2. Este documento será parte del segundo producto; se hace énfasis en que este capítulo analice la información bibliográfica, con el objetivo de dar soporte y sustento al estudio.

Etapa 2: PREPARATORIA

4.3 Diseño del diagnóstico y caracterización de los MAC Express

4.3.1. El diagnóstico y la caracterización de la intervención del MAC Express son los procesos que sintetizarán, interpretarán y conceptualizarán las características externas e internas de los MAC Express. Así, el diagnóstico, levantará información de los diferentes contextos que abarcan el entorno del MAC Express, así como su funcionalidad en la región. En el caso de la caracterización, esta levantará información de los elementos internos que la describen por cada aspecto que le contiene.

4.3.2. El universo total de los MAC Express son 71, de acuerdo al siguiente cuadro.

Ubicación de MAC Express	Cantidad
Centros MAC ³	10
Municipalidad	24
PIAS	6
TAMBOS ⁴	29
Aló MAC	1
Total	71

4.3.3. Los MAC Express están distribuidos en zonas urbanas y rurales, tanto en costa, sierra y selva.

4.3.4. Los criterios para la elección deben comprender⁵:

- MAC Express que actualmente se encuentran en operación.
- Que al menos haya contado con siete (7) meses de atención en el último año.
- Que se hayan habilitado desde el año 2018.

4.3.5. La muestra de los MAC Express debe ser a nivel de tipo de gestión, con las siguientes características:

- Centros MAC: por definir por la FIRMA, representativo a nivel de usuarios MAC Express de Centro MAC; al menos dos (2) de la ciudad de Lima y tres (3) en regiones.
- Municipalidades: la muestra debería incluir por lo menos una (01) Municipalidad Provincial, una (01) Municipalidad Distrital y una (01) Municipalidad de Centro Poblado, deberá ser representativa a nivel de usuario.
- PIAS: La caracterización debe basarse principalmente en data administrativa e incluir un componente cualitativo
- Tambos: La caracterización debe basarse principalmente en data administrativa e incluir un componente cualitativo siendo el informante el asesor MAC Express, de por lo menos seis (06) Tambos.
- Aló MAC: La caracterización debe basarse principalmente en data administrativa e incluir un componente cualitativo siendo el informante el proveedor del servicio contratado por PCM.
- Cabe precisar que en todos los casos se realizará revisión de información secundaria y aplicación de instrumentos de corte cualitativo.

4.3.6. Las unidades de análisis deberán estar determinadas por los siguientes actores:

- Usuarios de MAC Express.
- Asesores de MAC Express.

³ No se cuenta con un MAC Express en el MAC Loreto.

⁴ Los **Tambos** del Programa Nacional PAIS del MIDIS, son instalaciones equipadas para brindar atenciones sociales a cargo de los Programas MIDIS y entidades del Estado, se encuentran en el ámbito rural y rural disperso. <https://www.pais.gob.pe/tambook/pnt>

⁵ Sujeto a evaluación con el área usuaria

- Autoridades o funcionarios claves relacionados al MAC Express.
- Especialistas y expertos con conocimiento y experiencia de los MAC Express.

4.3.7. En el alcance, del recojo de información considerar las siguientes unidades de análisis:

- Las áreas de estudio ubicadas en el área de influencia de municipalidades distritales y/o provinciales seleccionados en coordinación con el área usuaria.
- En esta área de influencia se recogerá información de entidades públicas que brindan trámites y servicios similares a los que brindará el MAC Express.
- Servidores públicos que atienden en entidades públicas que brindan trámites y servicios similares a los que brindará el MAC Express.
- Profesionales de la SSCS que realizan la coordinación e implementación de los MAC Express.

4.3.8. El cálculo del tamaño de la muestra deberá contemplar lo siguiente:

- LA FIRMA presentará una propuesta que será discutida con el área usuaria de la SSCS.
- La inferencia de la muestra debe ser a nivel de población objetiva y potencial de cada una de las áreas de estudio.
- El nivel de confianza de la muestra: 95%.
- Otros estadísticos, se deja a propuesta, con la mejor performance.

4.3.9. Sobre el diseño instrumentos de medición

- LA FIRMA realizará sesiones de trabajo con el equipo del área usuaria para definir los temas e ítems a recoger para el diagnóstico y la caracterización del canal mixto MAC Express.
- Dentro de los temas, considerar cuáles son los indicadores de calidad y desempeño que deben contemplarse.
- Se debe incluir temas como innovación, digitalización, usabilidad⁶; así como la frecuencia y uso del internet en trámites públicos; y, otros relevantes para la estrategia del canal mixto MAC Express. Por otro lado, también se deben incluir las condiciones donde se presta el servicio, es decir, respecto a la infraestructura, recursos humanos, entre otros pertinentes para el diagnóstico y caracterización, se tomará en cuenta las características especificadas en la ficha de autodiagnóstico que se encuentra en el Manual de Funcionamiento del MAC Express del año 2022.
- El área usuaria desarrollará retroalimentación en sesiones de trabajo que debe constar en actas.
- En el caso del PIAS y Tambos, deben incluirse instrumentos cualitativos como grupos focales y entrevistas; LA FIRMA puede incluir otros tipos de instrumentos cualitativos.
- El área usuaria aprobará la propuesta para continuar con las actividades.

4.3.10. LA FIRMA deberá presentar al área usuaria un informe que contenga, como mínimo, los siguientes apartados:

- a) Diseño de la metodología a emplear.
- b) Elaborar la matriz de consistencia entre los indicadores y las variables de medición, así como las fichas de indicadores.

⁶ Se tomará en cuenta la ficha de análisis de usabilidad que ha elaborado el equipo MAC Express.

- 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, se revisarán experiencias de estudios similares y las bases de datos disponibles de la Plataforma MAC.
- d) Diseño y formato de los instrumentos de recojo de información.
- e) Detalle de documentos para el trabajo de campo:
 - Fichas de observación de MAC Express (infraestructura, ficha de usabilidad, etc.)
 - Encuesta por sujeto de análisis (asesores y/o usuarios MAC Express entre otros.
 - Fichas con caracterización de entidades públicas participantes del MAC Express presentes en las áreas de influencia.
 - Guías de grupos focales, entrevistas y fichas de observación (PIAS y Tambos)
 - Manuales del personal de campo y supervisión.
 - Otros instrumentos o guías que LA FIRMA considere.

Etapa 3: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS Y TRABAJO DE CAMPO

4.4 Organización de los trabajos de campo

- 4.4.1 Los trabajos de campo están referidos al piloto y al recojo de información total.
- 4.4.2 Conformar los grupos de trabajo y definir los lugares seleccionados para el trabajo de campo.
- 4.4.3 Definir los niveles de coordinación, cronograma de actividades y rutas de desplazamiento; y elegir a los líderes de cada equipo de trabajo.
- 4.4.4 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.

4.5 Prueba piloto

- 4.5.1 Previo a la ejecución del trabajo de campo para recolección de la información, se llevará a cabo una prueba piloto de los instrumentos, a fin de validar la utilidad de estos, para lo cual LA FIRMA deberá realizar las siguientes actividades:
 - a) Presentar el Plan de Trabajo detallado de la prueba piloto.
 - 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. Además, se señalarán los tiempos invertidos en la aplicación.
- 4.5.2 Consideraciones adicionales:
 - a) La prueba piloto deberá considerar una muestra distribuida en áreas coordinadas con el equipo de la SSCS.

- b) Preparar la documentación para el entrenamiento del personal:
 - Plan de capacitación del personal de campo.
 - Documentación de sustento de la capacitación del personal de campo.
 - Plan de trabajo de campo piloto.
 - Informe de resultados de la prueba piloto.
 - c) La prueba piloto se realizará en un área de estudio la aplicación incluirá todos los tipos de informantes.
 - 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. Además, se incluirá el directorio preliminar a los cuáles se dirigirán los oficios correspondientes.
- 4.5.3 Los instrumentos deberán ser ajustados luego del desarrollo de la prueba piloto y deberán ser aprobados por la SSCS.
- 4.5.4 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.
- 4.5.5 Elaborar 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.

Etapa 4: TRABAJO DE CAMPO

4.6 Entrenamiento del Personal de Campo

- 4.6.1 En la capacitación temática podrá estar presente el área usuaria. De no ser posible la participación, LA FIRMA compartirá los medios probatorios de las sesiones de capacitación.
- 4.6.2 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.

4.7 Ejecución del trabajo de campo

- 4.7.1 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.
- 4.7.2 Reportar los resultados del trabajo de campo, monitoreo realizado e incidencias.

4.8 Informe de trabajo de campo

El informe de trabajo de campo contendrá como mínimo lo siguiente:

- 4.8.1 Resultados de la prueba piloto
- 4.8.2 Resultados de capacitación
- 4.8.3 Resultados del trabajo de campo (cumplimiento de metas, incidencias, rutas, lista de personal, canal de comunicación, reportes enviados, etc.)
- 4.8.4 Instrumentos finales empleados
- 4.8.5 Documentos para la realización del trabajo de campo (manuales, procesos de supervisión, proceso de reporte de incidencias, etc.)

Etapa 5: ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.9 Sustento y control de calidad de información recolectada

- 4.9.1 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, R o Excel). En el caso de los instrumentos cualitativos, se deberá presentar una red de códigos (ej. ATLAS TI)
- 4.9.2 Se codificará todas las preguntas abiertas y otras que se requieran.
- 4.9.3 Codificar la ubicación geográfica (departamento, provincia, distrito, centro poblado) con los códigos de UBIGEO que utiliza el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI).
- 4.9.4 Se deberá incluir los mecanismos de control de calidad en los procesos de recolección de información. Esto incluye sintaxis de consistencia, los cuales también se pondrán a disposición del área usuaria.

4.10 Obtención de resultados y redacción del informe de diagnóstico y caracterización

- 4.10.1 El informe tendrá secciones diferenciadas, como las siguientes:
 - a) El análisis bibliográfico obtenido en el segundo producto. Este análisis puede haber sido complementado a lo largo del estudio, dependiendo de los avances.
 - b) Lo correspondiente al levantamiento de información de la intervención del MAC Express.
 - c) Un capítulo que contenga el recojo de información cualitativa y darle un nivel de análisis a lo recogido ya que permitirá luego hacer una triangulación eficaz.
- 4.10.2 LA FIRMA presentará un esquema o estructura del informe final que coordinará con el área usuaria SSCS.
- 4.10.3 Debe tomarse en cuenta que el informe contendrá como mínimo lo siguiente:
 - a) Descripción de los resultados obtenidos para los indicadores del canal mixto MAC Express.
 - b) Realizar la caracterización de las condiciones en que se presta actualmente el servicio (infraestructura, equipamiento, entre otros) tanto cualitativo como cuantitativo. Plantear hipótesis respecto a los resultados obtenidos. Respecto al análisis cuantitativo, tablas de contingencia, correlaciones, regresiones y otros métodos estadísticos para comprender los resultados obtenidos. Respecto al análisis cualitativo, colocar citas que expliciten las hipótesis planteadas, así como una red de códigos.

- c) Un capítulo que cuente con la redacción explícita de conclusiones y recomendaciones.
- d) La información necesaria para interpretar los datos, incluidos libros de códigos, diccionarios de datos, guías para variables creadas y todas las traducciones necesarias.
- e) La información necesaria para replicar el análisis realizado en una guía de sintaxis. La guía debe indicar claramente cómo se consistencia la base de datos, creación de variables, creación de indicadores, regresiones, y todo el procesamiento utilizado. El formato podrá ser la sintaxis del software empleado o un documento en Word según considere LA FIRMA, donde se consigne y explique los pasos empleados.
- f) Bases de datos en formato de SPSS, Stata, R o Excel.

Etapa 6: POST DIAGNOSTICO Y CARACTERIZACIÓN

4.11 Diseño de la estrategia de priorización de implementación MAC Express

- 4.11.1 LA FIRMA elaborará la estrategia de priorización de intervención en el territorio del canal de atención mixto, MAC Express de la Plataforma MAC, con criterios técnicos y estratégicos en concordancia con el modelo de prestación integrada de servicios desarrollado por la Secretaría de Desarrollo y Ordenamiento Territorial y en el marco de la complementariedad de los canales de atención de la Plataforma MAC.
- 4.11.2 LA FIRMA hará uso del informe de diagnóstico y caracterización de los MAC Express para crear el documento.
- 4.11.3 En el documento de estrategia, realizará un ejercicio práctico del mismo, que consiste en una propuesta de 50 lugares priorizados para la implementación de los próximos MAC Express para los próximos cinco (5) años.
- 4.11.4 Para la creación de la estrategia de priorización de implementación de MAC Express:
 - LA FIRMA realizará sesiones de trabajo con el equipo del área usuaria para definir una propuesta de estrategia de priorización de implementación de los MAC Express.
 - LA FIRMA tomará en cuenta que los criterios para elaborar tal propuesta deben enmarcarse en las necesidades estratégicas del área usuaria.
 - LA FIRMA debe coordinar con el área usuaria las convocatorias a las sesiones de trabajo en las que podrá contarse con la presencia de la Secretaría de Desarrollo y Ordenamiento Territorial.
 - LA FIRMA deberá usar como base el modelo de prestación el desarrollado por la Secretaría de Desarrollo y Ordenamiento Territorial.
 - El área usuaria aprobará la propuesta para continuar con las actividades.
- 4.11.5 Con la aprobación de la estrategia, LA FIRMA elaborará un documento técnico donde se esboce la secuencia de criterios para priorizar los lugares a implementar MAC Express, el sustento de cada criterio y las consideraciones pertinentes a tomar en cuenta. Este

documento tendrá una versión larga y que contemple un alto nivel de detalle, así como un resumen ejecutivo amigable del mismo.

4.11.6 Presentación del diseño de la estrategia de priorización de nuevas localidades para la implementación de nuevos MAC Express

El documento de la estrategia de priorización para nuevas localidades de los MAC Express tendrá en cuenta lo siguiente:

- Un análisis de la información recogida en el documento final del diagnóstico y caracterización. Este análisis puede complementarse con lecturas relacionadas al tema.
- Un documento técnico donde se precise la secuencia de criterios para priorizar los lugares a implementar MAC Express, el sustento de cada criterio, el flujo de la implementación y las consideraciones pertinentes a tomar en cuenta.
- Este documento tendrá una versión larga con un alto nivel de detalle.
- Este documento contemplará un resumen ejecutivo amigable que permita su difusión a todo nivel.
- Este documento contendrá la propuesta de 50 lugares priorizados para la implementación de los próximos MAC Express para los próximos cinco (5) años, con sustentos técnicos y opinión analítica.

4.12 Presentación del documento final de consultoría

4.12.1 El informe final contendrá las versiones ajustadas (tomando en cuenta las observaciones y requerimientos del área usuaria) de los productos anteriores:

- a) Análisis bibliográfico inicial
- b) Diagnóstico y caracterización de los MAC Express
- c) Estrategia de priorización de selección de nuevas localidades del MAC Express

4.12.2 El esquema del documento final se realizará en coordinación con el área usuaria SSCS.

4.12.3 LA FIRMA incluirá propuestas de mejora sustentadas y recomendaciones en base a evidencia.

4.12.4 LA FIRMA adjuntará en anexo electrónico o digital las versiones finales de: base de datos, guía de sintaxis, instrumentos aplicados, fotografías de campo y todo lo que haya hecho uso para la aplicación de este servicio, plan de trabajo inicial y todos los que considere.

4.12.5 LA FIRMA realizará la presentación en PPT de los resultados obtenidos, el cual deberá ser expuesto al menos en tres sesiones, en coordinación con la SSCS.

4.12.6 Finalmente, debe contarse con un resumen ejecutivo que esté redactado y diagramado en formato publicable.

4.13 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.

4.14 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 ⁷	Plazo para otorgar la conformidad y/u observaciones	Plazo Para Subsanar Observaciones
Producto 1	Plan de Trabajo y recopilación de información. Informe que contenga lo indicado en el numeral 4.1 y 4.2.	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 los cinco 10 días calendario desde el día siguiente hábil de notificado a LA FIRMA
Producto 2	Diseño del diagnóstico y caracterización de los MAC Express. Informe que contenga lo indicado en el numeral 4.3	Hasta los 30 días calendario, contados a partir del día siguiente hábil de notificada la conformidad del producto 1.	Hasta 10 días calendario desde el día siguiente hábil de su recepción en la Unidad Ejecutora 018	Hasta los 10 días calendario desde el día siguiente hábil de notificado a LA FIRMA
Producto 3	Piloto y trabajo de campo. Informe que contenga lo indicado en el numeral 4.4 al 4.8	Hasta los 50 días, 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
Producto 4	Informe de resultados del diagnóstico y caracterización. Informe que contenga lo indicado en el numeral 4.9 al 4.10	Hasta los 30 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
Producto 5	Documento de estrategia. Informe que contenga lo indicado en el numeral 4.11	Hasta los 20 días calendario, contados a partir del día siguiente hábil de notificada la conformidad del producto 4.	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
Producto 6	Informe final. Informe que contenga lo indicado en el numeral 4.12	Hasta los 10 días calendario, contados a partir del día siguiente hábil de notificada la conformidad del producto 5.	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

⁷ El plazo de la consultoría de 150 d.c. efectivos del servicio, no incluyen el tiempo de revisión, aprobación ni subsanación de los productos.

Para la conformidad técnica, la firma presentará los productos y los documentos de pago respectivos mediante carta dirigida a la UE 018 a cargo del Proyecto de Mejoramiento y Ampliación de los Servicios de Soporte para la Provisión de los Servicios a los Ciudadanos y las Empresas a Nivel Nacional - PROMSACE, con atención al Área Usuaria correspondiente, haciendo referencia al número de documento contractual, servicio contratado y al Proyecto, de forma electrónica a la mesa de partes virtual: tramitevirtual@promsace.gob.pe, hasta el levantamiento del estado de emergencia sanitaria y/o hasta cuando establezca el estado peruano y/o hasta cuando lo establezca el Proyecto, luego del término de lo establecido por el estado peruano y/o el Proyecto, el Área Usuaria comunicará vía correo electrónico la fecha a partir de la cual la presentación se realizará a través de la Mesa de Partes del PROMSACE, sitio en la avenida Javier Prado Oeste N° 2108 - Urb. Santa Rosa, San Isidro, Lima en horario comprendido entre las 8:30 a.m. y las 4:30 p.m., de lunes a viernes.

En caso existir observaciones a los productos entregados por la firma consultora, ésta debe presentar adicionalmente al producto subsanado el siguiente cuadro en Excel:

Acápites	Numeral	Observación	Decía	Dice
-	-			

6 SUPERVISIÓN Y COORDINACIÓN DE LA CONSULTORÍA

La supervisión de la consultoría estará a cargo de la Subsecretaria de Calidad de Servicios. La conformidad de los productos es otorgada por la Secretaria de Gestión Pública, previo informe técnico de la Subsecretaria de Calidad de Servicios.

7 PLAZO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO

La consultoría tendrá una duración efectiva de ciento cincuenta (150) 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 4.5, 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

LA FIRMA a cargo de la consultoría deberá contar con los siguientes requisitos:

- Experiencia general mínima de ocho (08) años en el mercado brindando servicios en el sector público o privado.

- Experiencia específica mínima de cuatro (04) servicios realizando estudios de línea de base con alcance nacional y/o levantamiento de información cuantitativa con alcance nacional.
- 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 similares⁸, en los últimos 05 años contados a partir de la presentación de su propuesta.

LA FIRMA consultora deberá contar con por lo menos el siguiente personal clave:

Personal clave

- (i) Un (01) Jefe (a) del proyecto.
- (ii) Un (01) Experto(a) en evaluación de impacto e investigación cuantitativa a y cualitativa
- (iii) Un (01) Especialista en trabajo de campo
- (iv) Un (01) Especialista en procesamiento

Personal no clave

- (v) Un (01) Analista de proyecto.

⁸ Se consideran servicios similares a los siguientes trabajos acreditados en estudios e investigaciones en estudios de mercado, encuesta a hogares, líneas de base con alcance nacional, y/o levantamiento de información cuantitativa.