

RESUMEN EJECUTIVO

SISTEMATIZACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE LA PLATAFORMA MAC

1. ANTECEDENTES

El Gobierno de la República de Perú suscribió el Contrato de Préstamo N° 4399/OC-PE con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), el 12 de setiembre de 2018, para financiar 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”, cuyo objetivo general es mejorar y ampliar los servicios de soporte para la prestación de servicios a ciudadanos y empresas, reduciendo 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. 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 los ciudadanos, se plantea desarrollar el servicio de Sistematización de la estrategia de atención al ciudadano que se implementa desde la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM).

La 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 PCM 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.

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

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

tecnologías de información y comunicación en la interacción con las personas o entre entidades públicas; y otros medios que mejoren la calidad del bien o servicio.

En ese marco, la Subsecretaría de Calidad de Servicios (SSCS), de la Secretaría de Gestión Pública (SGP), es responsable de mejorar los estándares de calidad de atención respecto a los trámites y servicios que brinda el sector público a los ciudadanos.

Con dicho fin, la SSCS desarrolla normas, orientaciones, herramientas, entre otros. Asimismo, tiene a su cargo la implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos con el objetivo de mejorar la eficiencia y calidad de los servicios que se ponen al alcance de la ciudadanía. Adicionalmente, la SSCS es la responsable del desarrollo e implementación de la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano – MAC, la cual consolida la atención brindada a través de sus tres canales de atención: canal presencial, canal no presencial y canal mixto.

En ese sentido, y con el fin de que la SSCS garantice la disponibilidad de información histórica en forma oportuna y no perder el registro de la experiencia vivida de la Plataforma MAC se plantea la sistematización de los tres canales de atención, para con ello lograr ordenar y reconstruir la experiencia, descubrir y/o explicar la lógica de sus procesos, descubrir los factores que han intervenido para su pertinencia, cómo se han relacionado esos factores entre sí y porqué lo han hecho de ese modo; además, es necesario descubrir las buenas prácticas del mismo.

Cabe señalar que a la fecha se cuenta con documentos que constituyen insumos para la sistematización, sin embargo, la importancia de esta consultoría radica en contar, de una forma metódica, con el registro histórico de la Plataforma MAC, configurando la memoria de esta.

En este marco, la SGP, a través de la SSCS, requiere contratar un servicio de sistematización de la Plataforma MAC.

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 y contribuye al cumplimiento de la meta “02 cajas de herramientas de gestión MAC implementada”.

Sobre su vinculación con la meta “02 cajas de herramientas de gestión MAC implementada”, se debe precisar que el servicio requerido brindará orientaciones para la expansión de los centros MAC. Si bien no es una herramienta para la operación y mantenimiento, es una herramienta de orientación que recogerá las buenas prácticas que se han desarrollado a lo largo del tiempo; así como los procesos realizados para la expansión de la estrategia MAC, como orientación futura para su continua expansión, contribuyendo a la sostenibilidad de la estrategia.

2. OBJETIVO GENERAL

Contar con un documento de sistematización de la experiencia de la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano, que realice una compilación y análisis, sobre el desarrollo y evolución la estrategia, desde su creación hasta la actualidad.

3. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- 3.1. Sistematizar la metodología, procesos y resultados alcanzados a la fecha en la implementación de los canales de atención de la Plataforma MAC: canal presencial (Centros MAC); canal no presencial (Aló MAC, MAC.pe); y, canal mixto (MAC Express)

- 3.2. Identificar los actores centrales, problemas, lecciones aprendidas, herramientas generadas, y buenas prácticas que han aportado a la mejora de la atención desde la integración de los servicios del Estado.
- 3.3. Generar información para la difusión que explique la historia de cada uno de los canales de atención que integran la Plataforma MAC.

4. ACTIVIDADES A REALIZAR

Etapa 1: Diseño

- 4.1. Desarrollar el plan de trabajo de la consultoría, el cual debe contener objetivos, metodología, actividades y cronograma.
- 4.2. Diseñar los instrumentos de recojo de información propuestos para la sistematización, así como un listado de actores clave que serán entrevistados, y presentar una propuesta a la SSCS para validación.
- 4.3. El desarrollo del diseño metodológico deberá comprender los siguientes aspectos:
 - Para qué: ¿cuál es el propósito principal que motiva y guía el ejercicio de sistematización?
 - Qué: ¿cuál es el foco central del ejercicio de sistematización? Esto implica definir, de la mejor manera posible, los alcances del mismo, el período, el área, la localidad, etcétera.
 - Con quiénes: ¿cuáles son las personas que deberían participar en el proceso?, ¿cuál es su aporte y de qué manera se les puede involucrar?
 - Cómo: ¿cuál será la técnica que se usará para guiar la sistematización?
 - Dónde y cuándo: ¿cuál es el lugar más apropiado y el momento más adecuado para llevar a cabo el ejercicio de sistematización?

Etapa 2: Trabajo de campo

- 4.4. Revisar la información y documentación de la experiencia de la Plataforma de Mejor Atención al ciudadano: normas, manuales, directivas, procesos de asistencia técnica y otra información secundaria disponible que será entregada por la SGP.
- 4.5. Solicitar la información adicional que se considere necesaria y/o relevante para el estudio, en coordinación y definición de la SSCS.
- 4.6. Aplicar los instrumentos metodológicos validados para el recojo de información de campo.
- 4.7. Realizar entrevistas o dinámicas participativas con los actores claves identificados para reconstruir, rescatar opiniones y obtener percepciones de la experiencia de la Plataforma MAC.
- 4.8. En la recolección de información se debe tomar en cuenta lo siguiente:
 - a) Verificar si el concepto de la Plataforma MAC (incluyendo la modalidad de ejecución, los arreglos institucionales y las estrategias operativas) se adecuaron a los objetivos iniciales propuestos y su relevancia.
 - b) Analizar los logros alcanzados y determinar su relevancia con respecto a los objetivos propuestos.
 - c) Identificar los efectos directos e indirectos producidos desde sus inicios a la fecha.
 - d) Identificar las lecciones aprendidas y buenas prácticas.
 - e) Otras q se consideren necesarias y apropiadas para este estudio.

- a) Con la SSCS se determinarán los lugares a visitar los Centros MAC y Mac Express para el levantamiento de información:
- Respecto al canal de atención presencial, se plantea visitar dos (2) Centros Mac en Lima y Callao y tres (3) Centros Mac en Regiones.
 - Respecto al canal mixto MAC Express, se plantea visitar dos (2) Mac Express en Lima y Callao y tres (3) Mac Express en Regiones.

Etapa 3: Análisis y Procesamiento

- 4.9. Análisis de la información obtenida en el trabajo de campo, así como aquella recolectada en base a la documentación secundaria. En esta etapa, es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos de análisis (preguntas clave):
- La ideación: ¿cuál fue el concepto inicial? ¿qué es lo que había antes del diseño?
 - La planificación: ¿qué se esperaba del proceso?
 - La ejecución: ¿qué sucedió?, ¿cuáles problemas, obstáculos, logros y resultados se experimentaron durante la implementación del proceso?
 - Las lecciones aprendidas: ¿qué se aprendió?, ¿qué se podría mejorar?
 - Las determinaciones: ¿qué decisiones se desprenden de lo aprendido?
- 4.10. Redactar el primer informe del proceso de sistematización que incluya todos los aspectos de análisis indicados, así como aquellos que el consultor considere convenientes. Revisión por parte de la SSCS.

Etapa 4: Elaboración del informes preliminares y finales de sistematización y productos anexos

- 4.11. Elaborar **el informe preliminar de sistematización** que incluya las observaciones y comentarios de la SSCS. El documento debe contener un capítulo que desarrolle cada uno de canales de la Estrategia de la Plataforma MAC (Centros MAC, MAC Express y Aló MAC). Adicionalmente, el **esquema del informe** debe incluir: *a) resumen ejecutivo, b) concepto y metodología utilizada, c) reconstrucción histórica de la experiencia, d) análisis e interpretación del proceso, e) resultados y contribución de la estrategia a la mejora de la calidad de los servicios, f) lecciones aprendidas, g) conclusiones y recomendaciones y, h) anexos.*
- 4.12. Elaborar un **documento preliminar resumen** (policy brief) que contenga la información clave de la sistematización para difusión.
- 4.13. Elaborar **infografías preliminares**, de la siguiente forma una (1) **infografía** explicativa por cada uno de los canales de atención de la Plataforma MAC (en total tres) y una (1) infografía general de la Plataforma MAC. Estas infografías (en total cuatro) deben contribuir a visibilizar diferentes elementos de la estrategia de la Plataforma MAC y permitirán difundir la experiencia en los distintos canales. Estas infografías serán consensuadas con el área usuaria.
- 4.14. Presentación de los materiales preliminares que contenga el desarrollo de las actividades 4.11 a 4.13 al área usuaria y recepción de comentarios y otros.

4.15. Elaboración final de:

- Informe de sistematización de la Plataforma MAC, incorporando de manera específica cada canal de atención.
- Documento (Policy brief) que resuma la experiencia de canal de atención (Aproximadamente 5 páginas)

- Cuatro (4) infografías de la Plataforma MAC.

Otras consideraciones

4.16. Sostener reuniones de coordinación continuas con la SSCS para informar sobre los avances de la consultoría y recibir orientaciones.

4.17. Todos los avances en las etapas definidas, deberán contar con la revisión y aprobación de la SSCS.

El consultor, para desarrollar sus actividades, podrá realizar viajes a nivel nacional, cuyos gastos serán asumidos por el Contratante.

5. PRODUCTOS ESPERADOS

En función al desarrollo de las actividades señaladas en el numeral 4 del presente término de referencia, la consultoría contempla la presentación de cinco (05) productos, según se detalla a continuación:

Producto	Contenidos	Plazo ²	Plazo para otorgar conformidad y/u observaciones	Plazo para subsanar observaciones
Producto 1 PLAN DE TRABAJO	Plan de trabajo Documento que contenga las actividades del 4.1 al 4.3.	Hasta los cinco (05) días calendario contados a partir del día siguiente hábil de la suscripción del contrato	Hasta 07 días calendario a partir del día siguiente hábil de su recepción en la Unidad Ejecutora 018.	Hasta 05 días calendario a partir del día siguiente hábil de notificado al consultor.
Producto 2 TRABAJO DE CAMPO	Informe de producto 2 Documento que contenga el desarrollo de las actividades 4.4 a 4.8.	Hasta los cuarenta (40) días calendario, contados a partir del día siguiente hábil de notificada la conformidad del producto 1.	Hasta 10 días calendario a partir del día siguiente hábil de su recepción en la Unidad Ejecutora 018	Hasta 10 días calendario a partir del día siguiente hábil de notificado al consultor.
Producto 3 PRIMER INFORME DE SISTEMATIZACIÓN	Informe de producto 3 Documentos preliminares que contenga el desarrollo de las actividades 4.9 a 4.10	Hasta los cuarenta (40) días calendario, contados a partir del día siguiente hábil de notificada la conformidad del producto 2.	Hasta 10 días calendario a partir del día siguiente hábil de su recepción en la Unidad Ejecutora 018	Hasta 10 días calendario a partir del día siguiente hábil de notificado al consultor.
Producto 4 PRODUCTOS PRELIMINARES	Informe de producto 4 Materiales preliminares que contenga el desarrollo de las actividades 4.11 a 4.13	Hasta los treinta (30) días calendario, contados a partir del día siguiente hábil de notificada la conformidad del producto 3.	Hasta 10 días calendario a partir del día siguiente hábil de su recepción en la Unidad Ejecutora 018	Hasta 10 días calendario a partir del día siguiente hábil de notificado al consultor.
	Desarrollo de productos finales que	Hasta los treinta y cinco (35) días calendario, contados a	Hasta 10 días calendario a partir del día siguiente hábil	Hasta 10 días calendario a partir del día siguiente

² El plazo de la consultoría es de 150 D.C. (no incluyen el tiempo de revisión, aprobación ni subsanación de los productos).

Producto	Contenidos	Plazo ²	Plazo para otorgar conformidad y/u observaciones	Plazo para subsanar observaciones
Producto 5 PRODUCTOS FINALES	contengan lo expuesto en el numeral 4.15.	partir del día siguiente hábil de notificada la conformidad del producto 4.	de su recepción en la Unidad Ejecutora 018	hábil de notificado al consultor.

Para la conformidad técnica, el consultor presenta el producto y el documento de pago respectivo 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 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, o hasta cuando lo establezca el Proyecto, luego de las cuales se 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 - Perú. 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:

Acápite	Numeral	Observación	Decía	Dice
-	-	-	-	-

6. LUGAR DE PRESTACIÓN DE LA CONSULTORÍA

Los servicios de consultoría serán prestados en la ciudad de Lima y de ser el caso se realizarán reuniones utilizando medio electrónicos y de comunicación virtual, de acuerdo a la normativa vigente en el marco de la emergencia sanitaria nacional.

7. SUPERVISIÓN Y CONFORMIDAD

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.

8. PLAZO

La consultoría tendrá una duración de hasta ciento cincuenta (150) días calendario contados a partir del día siguiente hábil de la suscripción del contrato, considerando lo establecido en el numeral 5 del presente documento.

La consultoría es a todo costo

9. REQUISITOS

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

- Experiencia general mínima de diez (10) años en el mercado, brindando servicios en el sector público y/o privado
- Experiencia específica mínima de cinco (05) servicios en el desarrollo de estudios de sistematización, compendio de experiencias, estudios y análisis comparativos, evaluaciones de impacto, estudios cuantitativos y cualitativos, estudios de mercado, líneas de base o similares.

La firma consultora, deberá contar con el siguiente profesional clave:

Personal Clave:

- Un (01) Especialista en Sistematización de Estudios y Experiencias

Queda a discreción de la firma consultora proponer un mayor número de personal clave y no clave para el desarrollo del trabajo, no obstante, el costo debe estar incluido en el presupuesto total de la consultoría.