

**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**

(Contrato de Préstamo N°4399/OC-PE)

TÉRMINOS DE REFERENCIA

**Servicio para la integración de los instrumentos de medición alineados a la Política Nacional de
Modernización de la Gestión Pública al 2023**

Lima - Perú

Setiembre 2022

TÉRMINOS DE REFERENCIA

Servicio para la integración de los instrumentos de medición alineados a la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2023

1. ANTECEDENTES

A solicitud del Gobierno peruano, se suscribió el contrato de préstamo N° 4399/OC-PE con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) en el 12 de septiembre de 2018 para el mejoramiento y ampliación de los servicios soporte para la provisión de los servicios a los ciudadanos y las empresas a nivel nacional.

El Programa tiene como objetivo general mejorar y ampliar los servicios de soporte para la prestación de servicios a ciudadanos y empresas, reduciendo los costos de transacción. Sus objetivos específicos son los siguientes: (i) simplificación, estandarización y mejora regulatoria; (ii) mejora y ampliación de la capacidad de interoperabilidad de las entidades del Estado; (iii) mejora de la gestión en la atención a ciudadanos y empresas; y (iv) mejora de las condiciones para la planificación y coordinación de los servicios.

Para su logro, el Programa comprende los siguientes cuatro componentes, que se corresponden con los medios de primer orden en el marco del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones del Perú:

- Componente 1. Simplificación, estandarización y mejora regulatoria
- Componente 2. Mejora y ampliación de la capacidad de interoperabilidad en las entidades del Estado digitales
- Componente 3. Gestión de la atención a ciudadanos y empresas
- Componente 4. Mejora de las condiciones para la planificación y coordinación de los servicios públicos

El Organismo Ejecutor del Programa es la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), entidad del Gobierno Peruano, que actúa a través de una Unidad Ejecutora de Proyecto (UEP) vinculada a la Secretaría Administrativa, dependiente de la Secretaría General de la PCM, cuyas funciones y responsabilidades han sido establecidas atendiendo los requerimientos del Proyecto. La UEP realiza sus acciones en estrecha coordinación con las secretarías y oficinas de la PCM involucradas en el Proyecto.

En relación al componente 3 del Proyecto en mención, "Gestión de la atención a ciudadanos y empresas", este proyecta un conjunto de acciones, entre las que se encuentra un estudio exploratorio sobre índices de desempeño, el cual a su vez encuentra contenida en el Medio Fundamental 3.1.2 "Diseño de un sistema de medición de la calidad de servicios (administrativos y no administrativos del Estado)".

Por otro lado, cabe mencionar que mediante Decreto Supremo N° 103-2022-PMC, se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030. Dicha Política, como parte de su modelo conceptual, contiene el componente denominado "Seguimiento, evaluación y mejora continua", el cual se define como un *componente transversal y de naturaleza permanente, cuyo fin es afianzar las acciones de seguimiento, evaluación y mejora continua, la cual es aplicable a los componentes de políticas públicas y regulación, estrategia, bienes y servicios, gestión interna y resultados. Este componente debe incorporarse como parte de la gestión permanente y continua de cada uno de los componentes; así la información que resulte de la gestión de cada uno de ellos, debe ser insumo para la evaluación de los componentes y la mejora continua.*

En ese marco, la Secretaría de Gestión Pública, de acuerdo con sus competencias y funciones¹, requiere fortalecer la mejora continua en el Estado, a través de la implementación de mecanismos de seguimiento y evaluación de resultados priorizados para las entidades públicas, así como de incentivos para la mejora continua e innovación en las entidades públicas.

Tomando en cuenta lo señalado, y con el objetivo de impulsar la mejora continua de las entidades de la administración pública, con el objetivo de satisfacer las necesidades de las personas, mediante la prestación de bienes y servicios de calidad, se requiere diseñar, optimizar, implementar y mejorar de manera continua los mecanismos antes señalados, para la construcción y aplicación de un modelo que permita la conducción de la implementación del instrumento de medición de desempeño en materias priorizadas por la Secretaría de Gestión Pública.

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 1.1.8.3.1 y contribuye al cumplimiento de las metas "Sistema de seguimiento de Modernización de la Gestión Pública" y "1 sistema de diseño e implementación de un sistema de medición de calidad de servicios del Estado".

2. OBJETIVO GENERAL

Promover la mejora de los servicios teniendo como insumo la información obtenida de los instrumentos de medición de la Secretaría de Gestión Pública, en el marco de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.

3. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Establecer la estrategia para la definición y aplicación de la herramienta que integra los instrumentos de medición.
- Contar con una herramienta que contenga y articule los instrumentos que promuevan la medición para mejorar la calidad de los servicios que brindan las entidades de la administración pública.
- Implementar la herramienta propuesta en el marco de las prioridades que establezca la Secretaría de Gestión Pública.

4. ACTIVIDADES A REALIZAR

El servicio deberá comprender al menos las siguientes actividades:

- 4.1 Elaboración del Plan de Trabajo, el mismo que deberá contener una propuesta de hoja de ruta para el cumplimiento de los objetivos de la presente consultoría, incluyendo las actividades, cronograma y plazos. Para ello, se deberán revisar los productos de los servicios de las siguientes consultorías, cuya información será proporcionada por la Secretaría de Gestión Pública:
 - "Consultoría internacional para la elaboración de un estudio exploratorio sobre Índices de Desempeño Institucional".
 - "Servicio de diseño de medición de calidad de servicios a la ciudadanía"
 - "Consultoría internacional para asesorar y acompañar a la Secretaría de Gestión Pública en el diseño del instrumento de medición de desempeño de las entidades del Poder Ejecutivo"

¹ De acuerdo con el artículo 59 del Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la PCM, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 156-2021-PCM, la Secretaría de Gestión Pública es el órgano de línea con autoridad técnico normativa a nivel nacional en materias de estructura, organización y funcionamiento del Estado, gestión por procesos, evaluación de riesgos de gestión, simplificación administrativa, calidad regulatoria, calidad de la prestación de bienes y servicios, innovación, gobierno abierto, gestión del conocimiento, gestión de reclamos y servicios integrados, y, las intervenciones orientadas a que las entidades públicas mejoren su productividad y gestión interna. Asimismo, se indica que es el órgano rector del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública y responsable de proponer, articular, implementar y evaluar la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública y, de la coordinación y dirección del proceso de modernización de la gestión del Estado. En ese marco, de acuerdo con el artículo 60 de dicho cuerpo normativo, es una función de la Secretaría de Gestión Pública la 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. (Los subrayados son propios).

- Documentos desarrollados y que determine por la SSCS-SGP, tales como: publicaciones, presentaciones, productos audiovisuales, encuestas, plataforma digital de PCM entre otros.

El plan de trabajo debe ser aprobado por la Subsecretaría de Calidad de Servicios (SSCS) de la SGP, previa reunión con el consultor para discutir la propuesta.

- 4.2 Elaborar una herramienta que contenga e integre las diferentes acciones relacionadas con la medición de calidad de servicios en las entidades de la administración pública, en el marco de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública. Dicha herramienta, debe desarrollar, aparte de lo conceptual, aspectos metodológicos relacionados con las acciones identificadas para su aplicación.
- 4.3 Desarrollar, como parte de la herramienta propuesta, el uso o aplicación que se dará a los resultados de las diferentes acciones relacionadas con la medición de instrumentos que promuevan la medición para mejorar la calidad de los servicios, incluyendo acciones tales como reconocimientos, incentivos, concursos, entre otros según corresponda.
- 4.4 El consultor realizará entrevistas, reuniones talleres y/o sesiones virtuales con el equipo de la Secretaría de Gestión Pública, entidades públicas participantes y otros que sean necesarios para recoger sus comentarios y sugerencias que permitan conceptualizar y fortalecer el instrumento de medición propuesto. El relevamiento de información y la propuesta de su aplicación como determinación de participantes, tiempos y dinámica será propuesto por el consultor en coordinación con la SSCS.
- 4.5 Se elaborará y pondrá en testeo el instrumento de medición propuesto a través de pilotos, considerando los resultados de los talleres y sus los hallazgos desarrollados en el numeral 4.4. Se entiende como piloto a la representación en campo aplicada la(s) entidades y/o servicio(s).
- 4.6 En el marco de las acciones referidas a la medición, se debe proponer y desplegar el piloto citado en el numeral 4.5 relacionado a la priorización y selección de los bienes y servicios, evaluación de los bienes y servicios, y mejora de los bienes y servicios seleccionados en coordinación con la SSCS.
- 4.7 El consultor entregará un informe que contenga toda la documentación generada durante el proceso. Así como, la articulación y comparativa de las diferentes fuentes de información y herramientas de medición para la calidad de servicios. Además de las lecciones aprendidas, recomendaciones, riesgos y resultados obtenidos como producto del piloto de la herramienta de medición propuesta
- 4.8 Proponer mejoras a los documentos normativos y establecer la estrategia de implementación relacionados con las acciones a seguir para la aplicación de la herramienta de medición a desarrollar alineada a la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2023, que permita garantizar la gestión, despliegue y sostenibilidad dentro de la SSCS.
- 4.9 Proponer una hoja de ruta para el despliegue continuo e integrado de los instrumentos relacionados con la medición de la calidad.
- 4.10 Elaborar reportes y presentaciones ejecutivas de las actividades señaladas en los numerales, de acuerdo con lo requerido por la SSCS.
- 4.11 Otras actividades no contempladas que el consultor considera necesario desarrollar para complementar el alcance de las actividades y contribuir a obtener los resultados esperados.

5. PRODUCTOS ESPERADOS

El consultor deberá entregar como parte del servicio los siguientes productos:

Producto	Contenidos	Plazo ²	Plazo para otorgar conformidad y/u observaciones	Plazo para subsanar observaciones
Producto 1	Plan de trabajo, conforme a lo indicado en el numeral 4.1	Hasta los diez (10) días calendario desde el día siguiente hábil de la suscripción del contrato	Hasta los diez (10) días calendario desde el día siguiente hábil de su recepción en la Unidad Ejecutora 018	Hasta los cinco (05) días calendario desde el día siguiente hábil de notificado al consultor
Producto 2	Informe que contenga el instrumento de medición alineado a la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2023, conforme a lo indicado en el numeral 4.2 y 4.3.	Hasta los cuarenta y cinco (45) días calendario luego de contar con la conformidad del producto 1	Hasta los diez (10) días calendario desde el día siguiente hábil de su recepción en la Unidad Ejecutora 018	Hasta los cinco (05) días calendario desde el día siguiente hábil de notificado al consultor
Producto 3	Informe que de cuenta del desarrollo de talleres relacionados con el acompañamiento a las entidades para validar y ajustar el instrumento de medición, conforme a lo indicado en el numeral 4.4.	Hasta los treinta (30) días calendario luego de contar con la conformidad del producto 2	Hasta los diez (10) días calendario desde el día siguiente hábil de su recepción en la Unidad Ejecutora 018	Hasta los cinco (05) días calendario desde el día siguiente hábil de notificado al consultor
Producto 4	Informe que dé cuenta del desarrollo de pilotos relacionados con el acompañamiento al primer grupo de entidades para testear y realizar mejoras al instrumento de medición, conforme a lo indicado en el numeral 4.5 y 4.6.	Hasta los cuarenta y cinco (45) días calendario luego de contar con la conformidad del producto 3	Hasta los diez (10) días calendario desde el día siguiente hábil de su recepción en la Unidad Ejecutora 018	Hasta los cinco (05) días calendario desde el día siguiente hábil de notificado al consultor

² El plazo de la consultoría de 265 días calendario efectivos del servicio, no incluyen el tiempo de revisión, aprobación ni subsanación de los productos.

Producto 5	Informe que dé cuenta del desarrollo de pilotos relacionados con el acompañamiento al segundo grupo de entidades para testear y realizar mejoras al instrumento de medición, conforme a lo indicado en el numeral 4.5 y 4.6	Hasta los cuarenta y cinco (45) días calendario luego de contar con la conformidad del producto 4	Hasta los diez (10) días calendario desde el día siguiente hábil de su recepción en la Unidad Ejecutora 018	Hasta los cinco (05) días calendario desde el día siguiente hábil de notificado al consultor
Producto 6	Informe que dé cuenta del desarrollo de pilotos relacionados con el acompañamiento al tercer grupo de entidades para testear y realizar mejoras al instrumento de medición, conforme a lo indicado en el numeral 4.5 y 4.6	Hasta cuarenta y cinco (45) días calendario luego de contar con la conformidad del producto 5	Hasta los diez (10) días calendario desde el día siguiente hábil de su recepción en la Unidad Ejecutora 018	Hasta los cinco (05) días calendario desde el día siguiente hábil de notificado al consultor
Producto 7	Informe que contenga recomendaciones y los resultados obtenidos como producto de los pilotos de la herramienta de medición, así como la estrategia aprobada por la SGP que contenga las diferentes acciones a seguir para el uso y aplicación de la herramienta propuesta conforme a lo indicado en los numerales 4.7, 4.8 y 4.9.	Hasta los cuarenta y cinco (45) días calendario luego de contar con la conformidad del producto 6	Hasta los diez (10) días calendario desde el día siguiente hábil de su recepción en la Unidad Ejecutora 018	Hasta los cinco (05) días calendario desde el día siguiente hábil de notificado al consultor

Para la conformidad técnica, el consultor 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 Usuaría correspondiente, haciendo referencia al número de documento contractual, servicio contratado y al Proyecto, de forma electrónica a la mesa de partes virtual: tramitevirtual@promsace.gob.pe, hasta el levantamiento del estado de emergencia sanitaria y/o hasta cuando establezca el estado peruano y/o hasta cuando lo establezca el Proyecto, luego del término de lo establecido por el estado peruano y/o el Proyecto, el Área Usuaría comunicará vía correo electrónico la fecha a partir de la cual la presentación se realizará a través de la Mesa de Partes del PROMSACE, 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.

6. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Los servicios la firma serán prestados en la ciudad de Lima, 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.

7. SUPERVISIÓN DE LA CONSULTORÍA

La supervisión de la consultoría estará a cargo de la Subsecretaría de Calidad de Servicios de la Secretaría de Gestión Pública. 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

El plazo de la consultoría es de doscientos sesenta y cinco (265) 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.

9. PRESUPUESTO

El costo total de la consultoría será de S/ 106,000 (ciento seis mil y 00/100 soles) incluidos los impuestos de ley que serán pagados según se detalla en el inciso 11 del presente documento.

La consultoría es a todo costo.

10. REQUISITOS

El consultor deberá contar con el siguiente perfil:

Formación académica:

- Título universitario Gestión o Ciencias Sociales o Administración o Economía o Ingeniería en cualquiera de sus especialidades, o afines.
- Estudios concluidos de Maestría en Gestión Pública, Políticas Públicas y/o afines
- Mínimo 02 cursos en herramientas de modernización de la gestión pública (calidad de servicios, gestión por procesos, simplificación administrativa, gestión pública, innovación y/u organización y estructura)

Experiencia:

- Experiencia laboral general mínima de ocho (8) años en el sector público y privado.
- Experiencia laboral mínima de seis (6) años en temas vinculados a modernización de la gestión pública (calidad de servicios, gestión por procesos, simplificación administrativa y/u organización y estructura) en sector público y privado, de los cuales al menos cuatro (04) deben ser en el sector público.

11. CRONOGRAMA DE PAGOS

El pago se efectuará en siete (7) armadas, luego de la conformidad de cada producto:

Pago	Concepto	% del pago
Primer Pago	A la entrega y aprobación del Producto N° 1	5%
Segundo Pago	A la entrega y aprobación del Producto N° 2	15%
Tercer Pago	A la entrega y aprobación del Producto N° 3	15%
Cuarto Pago	A la entrega y aprobación del Producto N° 4	15%

Quinto Pago	A la entrega y aprobación del Producto N° 5	15%
Sexto Pago	A la entrega y aprobación del Producto N° 6	15%
Séptimo Pago	A la entrega y aprobación del Producto N° 7	20%
Total		100%

12. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN/PROPIEDAD INTELECTUAL

El consultor no debe divulgar, revelar, entregar o poner a disposición de terceros, la información generada por la consultoría y, en general, toda información a la que tenga acceso con ocasión de la consultoría que presta, durante y después de concluida la vigencia del contrato respectivo.

La información y material producido bajo los términos de este servicio, tales como escritos, gráficos, medios magnéticos, digitales, y demás documentación generada por el consultor en el desempeño de sus funciones, pasará a propiedad de la Presidencia del Consejo de Ministros, quien tendrá los derechos exclusivos para publicar o difundir el producto que se originen en esta consultoría.

13. SEGUROS

El consultor será responsable de contratar los seguros pertinentes, los mismos que deberán mantener vigencia desde el inicio hasta la finalización de la consultoría; estando eximido el Contratante de cualquier responsabilidad en caso de accidentes, daños, mutilaciones o muerte que pudieran ocurrir durante el desarrollo de la consultoría.

Asimismo, el consultor está obligado a implementar a todo costo, durante toda la ejecución de la contratación, los protocolos sanitarios vigentes que correspondan.

14. PENALIDAD

Aplican las penalidades por mora en la ejecución del servicio. En caso de retraso injustificado del Proveedor en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, el Contratante le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso. La penalidad se aplicará hasta por un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato vigente o, de ser el caso, del ítem que debió ejecutarse.

La penalidad se aplica, automáticamente y se calcula de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$Penalidad\ diaria = \frac{0.10 \times Monto\ vigente}{F \times Plazo\ vigente\ en\ días}$$

Donde F tiene los siguientes valores:

Para plazos menores o iguales a sesenta (60) días, para bienes, servicios en general, consultorías y ejecución de obras: $F = 0.40$.

b) Para plazos mayores a sesenta (60) días:

b.1) Para bienes, servicios en general y consultorías: $F = 0.25$

b.2) Para obras: $F = 0.15$

Tanto el monto como el plazo se refieren, según corresponda, al monto vigente del contrato o ítem que debió ejecutarse o, en caso de que estos involucraran obligaciones de ejecución periódica o entregas parciales, a la prestación individual que fuera materia de retraso.

El retraso se justifica a través de la solicitud de ampliación de plazo debidamente aprobada. Adicionalmente, se considera justificado el retraso y en consecuencia no se aplica penalidad, cuando el proveedor acredite, de modo objetivamente sustentado, que el mayor tiempo transcurrido no le resulta imputable. En ese último caso, la calificación del retraso como justificado por parte del Contratante no da lugar al pago de gastos generales ni costos directos de ningún tipo

Esta penalidad será deducida de los pagos a cuenta, del pago final o en la liquidación final.

Asimismo, de existir retraso injustificado en el levantamiento de observaciones, se aplicará la penalidad por los días de atraso conforme al presente numeral de los términos de referencia.