

**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

**EVALUACIÓN FINAL DEL PROYECTO “MEJORAMIENTO Y AMPLIACIÓN DE LOS SERVICIOS
DE SOPORTE PARA LA PROVISIÓN DE SERVICIOS A LOS CIUDADANOS Y LAS EMPRESAS A
NIVEL NACIONAL**



LIMA - PERÚ

Octubre 2023

TÉRMINOS DE REFERENCIA

EVALUACIÓN FINAL DEL PROYECTO “MEJORAMIENTO Y AMPLIACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE PARA LA PROVISIÓN DE SERVICIOS A LOS CIUDADANOS Y LAS EMPRESAS A NIVEL NACIONAL”

1. ANTECEDENTES

Mediante Informe N° 003-2017-PCM/OGA-UF-SCRV, de fecha 18 de setiembre del 2017, la Unidad Formuladora de la Presidencia del Consejo de Ministros (UF-PCM) aprueba y declara 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” (Cod. Único de inversiones N° 2357130).

Mediante Decreto Supremo N° 181-2018-EF, se aprobó la operación de endeudamiento externo entre la República del Perú y el Banco Interamericano de Desarrollo – BID para el financiamiento 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 Contrato de Préstamo N° 4399/OC-PE se suscribió el 12 de setiembre de 2018, por la suma total de US\$ 60.90 millones, de los cuales US\$ 50.00 millones provienen del BID y US\$ 10.90 millones del Tesoro Público, indicando que el Proyecto se ejecutará a través de la Unidad Ejecutora vinculada a la Secretaría Administrativa, dependiente de la Secretaría General de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), implementando sus acciones en estrecha coordinación con las secretarías y oficinas de la PCM involucradas en el Proyecto. En el proceso de ejecución del proyecto, producto de la elaboración de las especificaciones técnicas, estudio de mercado y consistencia realizada para la ejecución de la PIDE, los montos de inversión del proyecto se vieron modificados incrementándose el Aporte Local en US\$ 3.8 millones, ascendiendo el monto total del proyecto US\$ 64.6 millones (S/211.9 millones) correspondiendo US\$ 50 millones a endeudamiento externo y de US\$ 14.6 millones a contrapartida local.

La Unidad Ejecutora del Proyecto (UEP) está vinculada jerárquicamente a la Secretaría Administrativa de la Presidencia del Consejo de Ministros, su operatividad recae sobre la Unidad Ejecutora 018: Mejoramiento de Servicios a Ciudadanos y Empresas - PROMSACE de la Presidencia del Consejo de Ministros, creada mediante Resolución Ministerial N° 327-2018-PCM de fecha 27 de diciembre del 2018.

El proyecto obtuvo la elegibilidad el 30.01.2019, mediante Documento BID N° 224/2019. Dentro del primer trimestre del 2019, se completó la contratación de los cuatro (04) profesionales que completan el personal clave del proyecto: Coordinador Administrativo; Especialista de Adquisiciones y Contrataciones; Especialista en planificación y presupuesto y Especialista Contable y se otorgaron las No Objeciones a los instrumentos de gestión¹: Plan Estratégico Plurianual (PEP); el Plan Operativo Anual (POA); el Plan Financiero (PF); el Plan de Adquisiciones (PA); la Matriz de Resultados; y, la Matriz de Riesgo, presentados mediante documento electrónico el 12.02.2019.

El Proyecto tiene como objetivo *mejorar y ampliar los servicios de soporte para la prestación de servicios a ciudadanos y empresas, reduciendo los costos de transacción*, para el cumplimiento

¹ Aprobado por la Coordinación del Proyecto, mediante Resolución Administrativa N° 01-2019-PCM-PROMSACE (15.02.2019).

del mismo, el Proyecto, ejecuta los recursos a través de cuatro componentes técnicos y uno de gestión:

Componente 1: Simplificación, estandarización y mejora regulatoria. Tiene por objetivo la mejora de la calidad regulatoria, la simplificación administrativa, la estandarización de procesos y la transparencia de los mismos. Con este fin se financiarán actividades en las siguientes líneas de acción: (i) generación de capacidades para la mejora regulatoria de procedimientos y normas, incluyendo, entre otros, mejorar la aplicación del Análisis de Impacto Regulatorio (RIA) a las leyes y el Análisis de Calidad Regulatoria (ACR) a los procedimientos administrativos; (ii) estandarización de procedimientos administrativos a nivel subnacional, incluyendo la aplicación de la metodología de costo estándar; y (iii) revisión y actualización del Sistema Único de Trámites (SUT), buscando que sea el repositorio de los procedimientos administrativos de los gobiernos locales, interconectado con la Plataforma de Interoperabilidad del Estado (PIDE) y con el aplicativo del ACR.

Componente 2: Mejora y ampliación de las capacidades de interoperabilidad de las entidades del Estado. Tiene por objetivo promover la interoperabilidad efectiva entre bases de datos del Estado para apoyar una mejora y ampliación de la oferta de servicios digitales a ciudadanos y empresas. Con este fin, se financiarán actividades en las siguientes líneas de acción: (i) mejoramiento y ampliación de las capacidades de interoperabilidad técnica, a través del fortalecimiento de la PIDE, actualizando el hardware, software y mecanismos de seguridad; (ii) ampliación de las capacidades de interoperabilidad organizacional de la PIDE; desarrollando herramientas para su gestión, promoviendo la integración de servicios complejos; (iii) integración de bases de datos de ciudadanos; a través de la implementación de la Carpeta Ciudadana y la integración de información de los canales de atención al ciudadano; (iv) digitalización de documentación institucional prioritaria, incluyendo su organización, descripción y selección previa, así como el diseño de un sistema gestor de archivos; y (v) mejoramiento de la seguridad de la información, mediante equipamiento para la PIDE y el desarrollo de procedimientos y estándares.

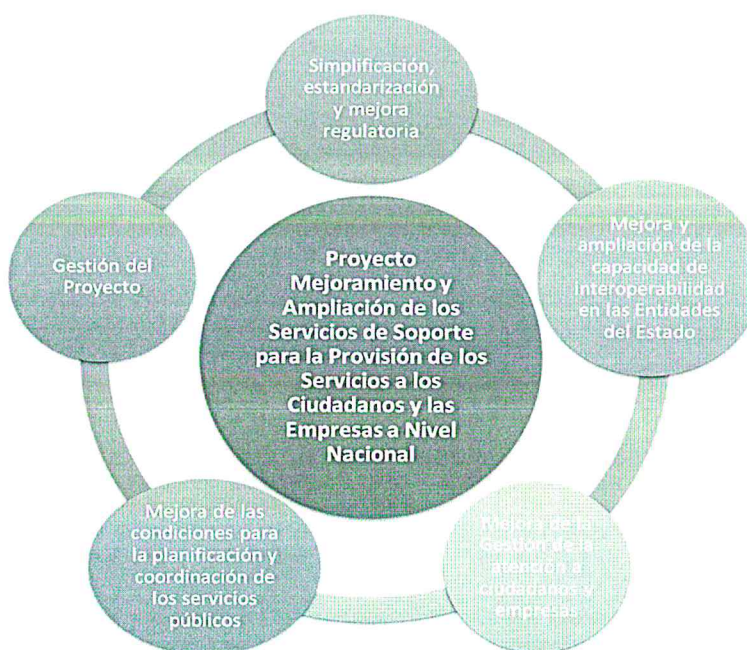
Componente 3. Mejora de la gestión en la atención a ciudadanos y empresas. Tiene por objetivo mejorar la calidad en la atención de los servicios públicos. Con este fin, se financiarán actividades en las siguientes líneas de acción: (i) implementación de la estrategia para mejorar la Calidad de la Atención al Ciudadano (CAC), que incluye el diseño de índices de calidad de los servicios, definición de estándares de atención al público y el diseño de un Proyecto de incentivos municipales para mejorar la atención al ciudadano; (ii) generación del modelo de atención al ciudadano, sostenible y funcionando, a partir de: a) estudios para dimensionar su demanda, que informen sobre la necesidad, localización y oferta de trámites de cada nuevo MAC; b) desarrollo de herramientas de gestión para los MAC que se implementen; c) habilitación física y de equipamiento de los MAC que se implementen; y d) diseño e implementación de un modelo de supervisión central de los MAC; (iii) mejora de la atención a los ciudadanos a través de los portales del Estado; incluyendo la mejora de la infraestructura tecnológica de los portales del Estado y la implementación del portal Gob.pe, de asistencia técnica en la digitalización de servicios priorizados; (iv) generación de capacidades para la innovación para la mejora de la gestión pública; incluyendo la implementación de un modelo de promoción de la innovación en la gestión pública mediante el financiamiento de la innovación en la gestión pública y la capacitación en metodologías de innovación; y (v) mejora de los procesos de gestión interna para la atención al ciudadano, mediante el desarrollo de instrumentos dirigidos a mejorar las atenciones desarrolladas por las entidades públicas.

Componente 4. Mejores condiciones para la planificación y coordinación de los servicios. Tiene como objetivo mejorar las condiciones para la planificación de los servicios públicos, a través de



las siguientes líneas de acción: (a) la mejor articulación multisectorial e intergubernamental, (b) la mejor capacidad de gestión de conflictos y (c) la disponibilidad de mejores instrumentos para la gestión territorial. En lo que respecta al literal (a), se financiarán tres actividades: i) gestionar adecuadamente el cumplimiento de las políticas prioritarias del gobierno, ii) contar con mecanismos de coordinación de políticas multisectoriales y iii) contar con agencias de desarrollo regional; en lo que respecta al literal (b), se financiará una actividad: iv) crear un sistema de información para prevención y gestión de factores de riesgos de conflictos, diseñar herramientas para prevención de conflictos y desarrollar talleres de capacitación para implementación de herramientas; y, finalmente, en lo que respecta al literal (c), se financiarán dos actividades: v) contar con información geoespacial y, registros administrativos y estadísticos de infraestructura de servicios básicos estandarizados (Infraestructura de Datos Espaciales del Perú-IDEP y Sayhuite), así como vi) contar con registros territoriales para la planificación.

Gráfico N° 01. Componentes del Proyecto



Gestión del Proyecto. Este Componente considera la gestión e implementación del Proyecto, mediante una Unidad Ejecutora del Proyecto (UEP), órgano ad-hoc de gestión del Proyecto con autonomía administrativa y financiera, que ejecuta funciones de coordinación de aspectos económicos, financieros y de administración (relacionados a las áreas de planificación, presupuesto, programación, contabilidad, tesorería y adquisiciones, aplicando normas y procedimientos del BID), así como de ejecución, monitoreo y evaluación del Proyecto².

El Contrato de Préstamo N° 4399/OC-PE establece, en la cláusula 5.03 de las Estipulaciones Especiales, el compromiso del Prestatario (a través del Organismo Ejecutor) de presentar información para determinar el grado de cumplimiento del objetivo del proyecto y sus

² Manual Operativo del Proyecto (versión 2.0)

resultados. Según lo señalado en dicha cláusula, la evaluación final se debe efectuar cuando se haya desembolsado por lo menos el 90% del préstamo. Asimismo, precisa que dicha evaluación debe documentar los resultados del Proyecto, el logro de las metas pactadas y las lecciones aprendidas que influyeron sobre el desempeño del Proyecto, con base en la metodología y de conformidad con las pautas que figuren en el Plan de Monitoreo y Evaluación (PME).

Por su lado, el Manual Operativo del Proyecto, modificado con Resolución de Secretaría General N° 018-2020-PCM-SG del 20 de mayo del 2020, establece en el numeral 3.2 del Plan de Monitoreo y Evaluación, que la evaluación final tiene como objetivo principal el “*verificar el progreso en relación con los resultados y las metas de producto establecidas en la Matriz de Resultados*”. Del mismo modo, señala que la evaluación final incluirá una versión actualizada de las actividades desarrolladas en la evaluación intermedia.

Finalmente, con oficio N°487-2023-EF/52.04 (22.08.23), la Dirección General de Tesoro Público comunica a la Unidad Ejecutora la aprobación de la ampliación de plazo de desembolsos hasta el 31.12.24 y la reasignación de recursos al componente 3, para culminar los Centros MAC previstos para el 2024. Esta ampliación cuenta con la No Objeción del BID, emitida con carta N°O-CAN/PE-1883/2023.

En tal sentido, tomando en cuenta que, al mes de setiembre del año 2023 se ha desembolsado el 89% del préstamo y que en el 2023 se tiene previsto el cumplimiento de las metas del proyecto, a excepción de 3 centros MAC programados para el 2024; se requiere realizar la contratación del servicio de Consultoría para elaborar la Evaluación Final 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” (Código Único de inversiones N° 2357130).

Por lo expuesto, se requiere contratar una firma consultora que realice la evaluación final del Proyecto.

2. OBJETIVO GENERAL

Realizar la Evaluación Final del Proyecto de Inversión “Mejoramiento y Ampliación de los Servicios de Soporte para la Provisión de los Servicios a los Ciudadanos y las Empresas a Nivel Nacional” (CUI 2357130), documentando los resultados del proyecto, los logros de las metas establecidas en la Matriz de Marco Lógico del proyecto y la Matriz de Resultados, y lecciones aprendidas, según componentes (objetivos) y en términos de lo dispuesto por el Contrato de Préstamo N° 4399/OC-PE y el Manual Operativo del Proyecto.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Realizar un análisis de la concordancia de los objetivos del proyecto con las necesidades del beneficiario, las prioridades y estrategias normativas o de desarrollo del país, y la estrategia de asistencia del Banco y sus objetivos institucionales (análisis de pertinencia).
2. Realizar la evaluación de la efectividad, evaluar la atribución por cada objetivo específico e indicador de resultado del proyecto, examinando la cadena de resultados (producto, efectos e impactos, de corresponder) y proporcionando elementos de prueba que determinen si se dio la vinculación prevista entre los productos y los efectos directos o impactos.
3. Realizar una evaluación económica, a través de una evaluación costo-beneficio, aplicando una metodología que permita monetizar los beneficios, especialmente aquellos vinculados a la reducción del costo de las transacciones para ciudadanos y empresas.

4. Realizar la evaluación de los posibles ahorros para el Estado asociados al componente 2. Considerando información acerca de los tiempos ahorrados, y de los costos ahorrados para los servicios incorporados en la plataforma de interoperabilidad y la Plataforma Nacional de Gobierno Digital.
5. Realizar el análisis de sostenibilidad, evaluando tanto la probabilidad como el impacto de varias amenazas sobre la continuidad de los efectos directos más allá de la terminación del proyecto (implementación del proyecto ex post), teniendo en cuenta cómo se mitigaron esas amenazas en el diseño del proyecto o durante la ejecución.

4. ACTIVIDADES A REALIZAR

El servicio deberá considerar, como mínimo, las siguientes actividades:

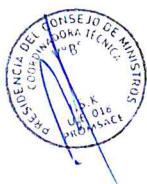
4.1 Elaboración del Plan de Trabajo y análisis de la información

El plan de trabajo deberá incluir, como mínimo, lo siguiente

- Cronograma de implementación de las actividades a realizar indicando plazos y responsables de cada una.
- Envíos de productos y reuniones de presentación de los mismos, previo al envío formal para conformidad. De ser necesaria, la Unidad Ejecutora coordinará con el BID, u otro involucrado, su participación en las reuniones.
- Programación de reuniones de trabajo con el Equipo de la Unidad Ejecutora del Proyecto, áreas usuarias de la PCM y otros involucrados de la PCM que se consideren necesarias, así como con funcionarios del BID, para coordinar las diferentes actividades y solicitar información necesaria para el cumplimiento de la presente consultoría.
- Organización del equipo del personal clave, considerando las funciones que desempeñará cada especialista y el coordinador del equipo durante el desarrollo del Estudio.

Considerar entre los documentos a recopilar y revisar, como mínimo, lo siguiente:

- Documentos del diseño del Proyecto (en el marco del invierte y documentación BID). informe de evaluación económica ex ante del BID.
- Manual Operativo del Proyecto, PEP, Matriz de Resultados, Matriz de Riesgos.
- Reportes de avance: Informes de avance, Informes de progreso, informes de las áreas usuarias, informes de desembolsos.
- Informe final de la evaluación intermedia
- Información relacionada a cada componente del proyecto (marco legal, instrumentos de política, documentos técnicos).
- Documentación ya existente relacionada a la medición de los resultados del proyecto: Encuestas de Satisfacción Ciudadana, Levantamiento de información (Línea de Base) y evaluación de impacto del Centro MAC en los ciudadanos y entidades públicas (elaborado por SGP en el marco del proyecto), Informes nacionales e internacionales respecto a Gobierno y Transformación Digital, Informes de la OCDE, entre otros.



La firma deberá coordinar y participar en reunión para una revisión del Plan de Trabajo, previo al envío formal para conformidad.

4.2 Diseño de la metodología de Evaluación Final:

El diseño y desarrollo de la metodología deberá considerar:

- El análisis de la información por cada componente y criterios de evaluación (pertinencia/ relevancia, efectividad, eficacia y sostenibilidad), considerando los resultados del proyecto a evaluar y su necesidad de documentarlos.
- Especificar el enfoque, los métodos y medios a emplear, los criterios de evaluación a aplicar, los temas a abordar, descripción de actividades a realizar.
- Las pautas que figuran en el Plan de Monitoreo y Evaluación, que forma parte del Manual de Operaciones del Proyecto y el informe de evaluación económica ex ante, elaborado por el BID.
- Para el análisis de efectividad, describir, a través de una tabla, la metodología propuesta para evaluar la atribución por cada objetivo específico e indicador de resultado del proyecto.
- Para el análisis de eficiencia, estimar los costos y beneficios, identificar posibles mecanismos para monetizar los beneficios. Tener en cuenta, en la metodología a diseñar, las atribuciones y supuestos con los cuales se van a evaluar los beneficios. Determinar los tipos y el nivel de complejidad de las fuentes de información.
- Proponer un modelo a partir del cual se estime la reducción de costos de las transacciones para ciudadanos y empresas, revisar para tal fin la metodología desarrollada en el marco del proyecto, para el caso de los Centros MAC, a requerimiento de la SGP, y otras implementadas a nivel internacional.
- Para el caso del componente 3, donde se medirá la reducción de costos de transacción para ciudadanos y empresas, revisar la metodología con la que la Secretaría de Gestión Pública vienen desarrollando las evaluaciones de los Centros MAC y experiencias internacionales.
- La propuesta de diseño de la metodología deberá ser revisada, en reuniones previas a la presentación del producto para conformidad, la Unidad Ejecutora evaluará la conveniencia de que en las mismas participe el BID u algún otro involucrado.
- Conformar grupo de trabajo y definir los lugares seleccionados para el trabajo de campo.
- Desarrollar un cronograma de actividades de la implementación del recojo de información y análisis, coordinación con los involucrados que participen en el desarrollo del trabajo y reuniones en el proceso de aplicación para identificar limitaciones u oportunidades de mejora, como parte del seguimiento de la consultoría. Identificar en este cronograma hitos clave en el proceso.

4.3 Actualización de los resultados de la evaluación intermedia:

- Ejecución física y financiera del Proyecto, a partir de la revisión de los reportes de seguimiento y del uso de los desembolsos y/o recursos asignados por toda fuente y su comparación respecto a lo programado en el Proyecto;
- Análisis comparativo de las acciones del proyecto de inversión, en concordancia con lo registrado en el estudio de preinversión declarado viable. Comparación entre las metas físicas, tiempo de ejecución y costo de la inversión a lograrse en la fase de Ejecución con lo



efectivamente logrado. Identificación y cuantificación de las diferencias y análisis de las causas de las desviaciones.

- Identificar las lecciones aprendidas que influyeron sobre el desempeño del Proyecto.
- Estado actual de los indicadores a partir del ajuste posterior a la evaluación, considerando los objetivos planteados y el contexto actual;
- Análisis de la Matriz de Riesgos del Proyecto, considerando el contexto actual y el proceso de cierre y sostenibilidad de la inversión.

4.4 Análisis de la pertinencia

- Identificar las circunstancias predominantes en el momento de la evaluación.
- Considerar las modificaciones y vigencia del marco normativo para las grandes reformas en materia de calidad regulatoria, modernización de la gestión pública, gobierno y transformación digital, demarcación y organización territorial.
- Considerar también las modificaciones y adecuación de las características de la demanda por los servicios intervenidos, dado el contexto en el que se diseña y se ejecuta el proyecto.
- Estructurar el análisis en torno a la siguiente pregunta: ¿Han variado las condiciones que hacían que el proyecto fuera pertinente en el momento de su aprobación?
- Revisión de la matriz de riesgos del proyecto y análisis de las medidas de mitigación tomadas durante la ejecución.
- Considerar en la información a recopilar aquella que permita completar el siguiente cuadro, respecto a los indicadores de la Matriz de Resultados en el momento de la aprobación, el Plan a la Elegibilidad y el cierre operativo del proyecto:

Matriz de Resultados

Indicadores	En aprobación			Plan inicial			Al terminar el proyecto (PCR)			Comentarios
	Unidad de Medida	Línea de Base	Meta (P)	Unidad de Medida	Línea de Base	Meta (P)	Unidad de Medida	Línea de Base	(A)	
Objetivo específico de Desarrollo 1										
Indicador #1										
Indicador #2										
Objetivo específico de Desarrollo 2										
Indicador #1										
Indicador #2										

4.5 Evaluación de la efectividad del proyecto

- Analizar la validez de los vínculos previstos entre los productos del proyecto, los efectos directos deseados y los impactos, de corresponder (cadena de resultados).
- En el marco de las estrategias de atribución que se defina, identificar evidencias y tendencias del cumplimiento de las metas del proyecto.
- Identificar las lecciones aprendidas que influyeron sobre el desempeño del Proyecto.
- Identificar los elementos teóricos o pruebas de otro tipo sobre los que se apoye la atribución de los efectos directos, analizando si la consecución de los resultados esperados debería complementarse con una evaluación de "atribución teórica" basada en una cadena causal que sintetice los factores determinantes de los vínculos entre los efectos directos y los productos.
- Documentar los resultados del proyecto y los logros de las metas establecidas en la Matriz mejorada de Marco Lógico del proyecto y la Matriz de Resultados.
- Considerar en la información a recopilar aquella que permita completar el siguiente cuadro, dónde se reporta el avance del logro con respecto a cada objetivo de desarrollo específico, incluida la información relacionada con: (1) los resultados correspondientes y sus indicadores incluidos en la Matriz de Resultados registrada en Convergencia; (2) la línea y año de referencia del indicador; (3) el Plan a la Elegibilidad ("P"); (4) indicadores adicionales incluidos durante la ejecución; y (5) avance/logros reales ("A").

"Matriz de Resultados Logrados"

Objetivo específico de Desarrollo /Indicador	Unidad de Medida	Valor de Línea de base	Año de línea de base	Metas y alcance real		% Alcanzado	Medios de verificación
Objetivo específico de Desarrollo 1							
Indicador #1				P			
				P(a)			
				A			
Indicador #2				P			
				P(a)			
				A			
Objetivo específico de Desarrollo 2							
Indicador #1				P			
				P(a)			
Productos	Unidad de Medida	Valor de Línea de base	Año de línea de base	Metas y alcance real	% Alcanzado	Medios de verificación	
Componente #1							
Producto #1				P			
				P(a)			
				A			
Producto #2				P			
				P(a)			
				A			
Componente #2							
Producto #1				P			
				P(a)			
				A			
Producto #2				P			

				P(a)			
				A			
Componente #3							
Componente #4							

Donde: P = Planificado; P (a) = Objetivo anual revisado; A = real.

4.6 Evaluación económica

- Revisar la metodología utilizada en la evaluación ex ante realizada como parte del diseño del Proyecto. De considerarse pertinente, incorporar los beneficios identificados en la evaluación ex ante.
- Revisar las metodologías aplicadas por la Secretaría de Gestión Pública para la medición de beneficios de los Centros MAC y de otros casos internacionales que existan.
- Definir y proponer mejoras en la metodología de recojo de información como datos y fuentes, considerando como base los señalados en el siguiente cuadro y las propuestas alcanzadas en la evaluación intermedia:

Componentes	Beneficios	Datos Para la Evaluación	Posible Fuente
Componente 1	Mejora en el ambiente de negocios ³ .	Informe Global de Competitividad	Foro Económico Global
Componente 2	Reducción del costo de las transacciones entre entidades del Estado.	Número de transacciones, clasificadas por entidad, y servicio.	Plataforma PIDE / PNGD
Componente 3	Reducción de costos de transacción para ciudadanos y empresas.	a) Para MAC presenciales: número de atenciones y tiempo de espera. b) Para MAC virtual: Número de atenciones clasificados por zona (IP) c) Costos de transporte: Costo de pasajes, y tiempo de traslado. d) Costos de tiempo de espera	a) Sistema de Información MAC SGP- PCM b) Sistema de Información MAC SGP - PCM c) Línea de base y evaluación de impacto de Centros MAC (201-2023) d) Aplicación de encuestas
Componente 4	Mejora en la planificación y coordinación de Servicios Públicos.	Generar indicadores o metas que capturen las eficiencias generadas en el proyecto	

³ Considerar ajustes sugeridos por la Evaluación Intermedia.

- Para el componente 1, es posible generar indicadores o metas que capturen de mejor manera las eficiencias generadas por el proyecto.
- Evaluar los posibles ahorros para el Estado asociados a la componente 2, identificando el ahorro asociado al uso de la plataforma de interoperabilidad y la Plataforma Nacional de Gobierno Digital.
- Identificar los costos antes de la incorporación de los servicios o entidades a la plataforma de interoperabilidad
- Recabar información acerca de los tiempos ahorrados, y de los costos ahorrados para los servicios incorporados en la plataforma de interoperabilidad.

4.7 Análisis de sostenibilidad

- Evaluar tanto la probabilidad como el impacto de varias amenazas sobre la continuidad de los efectos directos más allá de la terminación del proyecto, teniendo en cuenta cómo se mitigaron esas amenazas en el diseño del proyecto o durante la ejecución.
- Analizar y evaluar las condiciones que podrían incidir en la continuidad de los actuales resultados logrados y en la consecución prevista de resultados futuros.
- Establecer las medidas de mitigación para evitar los riesgos de que los resultados no se mantengan luego de finalizar el proyecto.
- Establecer estrategias concretas e insumos necesarios para asegurar la sostenibilidad para cada resultado logrado o esperado con el proyecto.
- Se tomará en cuenta (a) los resultados logrados por el proyecto, y (b) la pertinencia demostrada del proyecto.



4.8 Analizar la calidad del plan de seguimiento y evaluación del proyecto y su implementación.

- Analizar la idoneidad del diseño y la implementación del plan de monitoreo y evaluación, así como el uso de la información.



4.9 Análisis de uso de sistemas nacionales

De ser pertinentes con el proyecto:

- Analizar en qué medida el proyecto contribuye a fortalecer los sistemas nacionales y su utilización.
- El análisis abarca los sistemas nacionales fiduciarios (gestión financiera y de adquisiciones) y no fiduciarios (planificación estratégica, seguimiento y evaluación, estadística, evaluación ambiental).

4.10 Conclusiones y recomendaciones

- Realizar las conclusiones y recomendaciones con base en la evidencia recopilada.
- Las recomendaciones estarán dirigidas a la sostenibilidad del proyecto o a fortalecer otras iniciativas parecidas.

Se debe incluir las referencias sobre la ubicación de la información que se ha utilizado para la elaboración del informe de evaluación, precisando el nombre del responsable del área donde se encuentra en custodia. Asimismo, incluir anexos conteniendo información adicional útil para el desarrollo de la evaluación.

5. INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR EL CONTRATANTE

Se entregará toda la información relacionada con la ejecución del proyecto, dentro de la cual se encuentra:

- Documentos del diseño del proyecto: Estudio del proyecto de inversión declarado viable (Matriz de Marco Lógico), Estudio de Pre-inversión a nivel perfil de proyecto del BID, Informe de evaluación económica del BID.
- Informes de consistencias de cada bloque.
- Contrato de Préstamo del Proyecto.
- Manual de Operaciones del Proyecto.
- Herramientas de planificación del Proyecto, como el Plan de Ejecución del Proyecto (PEP), el Plan Operativo Anual (POA), el Plan de Adquisiciones (PA), la Matriz de Resultados del Proyecto y PMR y la Matriz de Riesgos.
- Documentos de seguimiento y supervisión: Plan de Monitoreo y Evaluación del Proyecto, Informes semestrales de Monitoreo del Proyecto, PMR, informes de avance de áreas usuarias.
- Estados financieros auditados del Proyecto.
- Informe Final de la Evaluación Intermedia del Proyecto.
- Otros documentos relevantes.

6. 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 06 productos, según se detalla a continuación:

Producto	Contenido	Plazo ⁴	Plazo para otorgar conformidad	Plazo para subsanar observaciones
Producto 1	Informe que contenga lo indicado en el numeral 4.1. Plan de Trabajo y análisis de la información.	Hasta los diez (10) días calendario contados a partir del día siguiente hábil de la firma del contrato	Hasta los 5 días calendario desde el día siguiente hábil de su recepción del respectivo producto en la Unidad Ejecutora 018	Hasta los 5 días calendario a partir del día siguiente hábil de notificado a la firma

⁴ El plazo de la consultoría no incluye el tiempo de revisión, aprobación ni subsanación de los productos

Producto	Contenido	Plazo ⁴	Plazo para otorgar conformidad	Plazo para subsanar observaciones
Producto 2	Informe que contenga lo indicado en el numeral 4.2 Diseño de la metodología	Hasta los treinta (30) días calendario contados a partir del día siguiente hábil notificada la conformidad del producto 1.	Hasta los 10 días calendario desde el día siguiente hábil de su recepción del respectivo producto en la Unidad Ejecutora 018.	Hasta los 10 días calendario a partir del día siguiente hábil de notificado a la firma
Producto 3	Informe que contenga lo indicado en el numeral 4.3 y 4.4.	Hasta los treinta (30) días calendario contados a partir del día siguiente hábil notificada la conformidad del producto 2.	Hasta los 7 días calendario desde el día siguiente hábil de su recepción del respectivo producto en la Unidad Ejecutora 018.	Hasta los 7 días calendario a partir del día siguiente hábil de notificado a la firma
Producto 4	Informe que contenga lo indicado en el numeral 4.5 y 4.6	Hasta los cuarenta y cinco (45) días calendario contados a partir del día siguiente hábil notificada la conformidad del producto 3.	Hasta los 10 días calendario desde el día siguiente hábil de su recepción del respectivo producto en la Unidad Ejecutora 018	Hasta los 10 días calendario a partir del día siguiente hábil de notificado a la firma
Producto 5	Informe que contenga lo indicado en el numeral 4.7, 4.8, 4.9, y 4.10	Hasta los treinta (30) días calendario contados a partir del día siguiente hábil notificada la conformidad del producto 4.	Hasta los 7 días calendario desde el día siguiente hábil de su recepción del respectivo producto en la Unidad Ejecutora 018	Hasta los 7 días calendario a partir del día siguiente hábil de notificado a la firma
Producto 6	Informe final de Evaluación, que contenga lo indicado en el numeral IV, incluyendo como mínimo: a) Resumen Ejecutivo b) Antecedentes c) Generalidades del Proyecto d) Metodología aplicada e) Análisis de la pertinencia f) Evaluación de la efectividad del proyecto g) Análisis de eficacia del proyecto h) Análisis de sostenibilidad	Hasta los cuarenta (40) días calendario contados a partir del día siguiente hábil notificada la conformidad del producto 5.	Hasta los 7 días calendario desde el día siguiente hábil de su recepción del respectivo producto en la Unidad Ejecutora 018	Hasta los 7 días calendario a partir del día siguiente hábil de notificado a la firma

Producto	Contenido	Plazo ⁴	Plazo para otorgar conformidad	Plazo para subsanar observaciones
	i) Análisis la calidad del plan de seguimiento y evaluación del proyecto j) Análisis de uso de sistemas nacionales k) Lecciones aprendidas l) Conclusiones y Recomendaciones			

Los productos entregados, incluyendo las versiones con levantamiento de observaciones, deben estar debidamente visados en todas las hojas y firmados por el consultor.



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 o través de la Mesa de Partes del PROMSACE, sito en la Av Javier Prado Oeste N° 2108, San Isidro, Lima en horario comprendido entre las 8:30 A.M. y las 4:30 P.M, de Lunes a Viernes.

7. PLAZO

El plazo de la consultoría tendrá una duración **efectiva** de ciento ochenta y cinco (185) días calendario contados a partir del día siguiente hábil de la firma del contrato. Este periodo no incluye plazos de revisión y levantamiento de observaciones.

8. PRESUPUESTO

El monto estimado de la consultoría es de S/ 832,050.45 (ochocientos treinta y dos mil cincuenta con 45/100 soles) incluidos los impuestos de ley, que serán pagados según se detalla en el numeral 12 del presente documento.

La consultoría es a todo costo.

9. SUPERVISIÓN Y CONFORMIDAD

La supervisión estará a cargo de la Coordinación Técnica y de la Especialista de Monitoreo y Evaluación del Proyecto.



Para la programación de los trabajos relacionados con la consultoría, la firma consultora deberá coordinar con los supervisores, los que a su vez realizarán las coordinaciones pertinentes con los consultores de las áreas usuarias y equipo de la UEP.

La conformidad de los productos estará a cargo de la Coordinación del Proyecto, previa opinión favorable de los supervisores.

10. LUGAR DE SERVICIOS

Los servicios serán prestados en la ciudad de Lima, así mismo, se deberá considerar visitas a 7 ciudades (Loreto, Huánuco, Moquegua, La Libertad, Ucayali, Junín y Cusco), donde el Proyecto ha implementado Centros MAC y/o Agencias Regionales de Desarrollo y otras intervenciones en gobiernos subnacionales.

11. REQUISITOS

La firma consultora a cargo de la consultoría debe contar con los siguientes requisitos:

- Experiencia mínima de diez (10) consultorías relacionadas al diseño, evaluación intermedia o evaluación final de programas y/o proyectos; o diseño de indicadores o procesos de planificación o monitoreo o evaluación de programas y/o proyectos en el sector público y/o privado.
- Experiencia mínima de cinco (05) consultorías al diseño, evaluación intermedia o evaluación final de programas y/o proyectos de inversión del sector público, financiados por organismos multilaterales (BID, BM, PNUD entre otros).



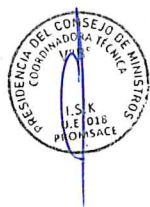
La firma consultora debe contar, como mínimo, con el siguiente personal clave:

- a. Un (01) Coordinador del equipo
- b. Un (01) Especialista técnico en “Calidad Regulatoria”.
- c. Un (01) Especialista técnico en “Transformación Digital”.
- d. Un (01) Especialista técnico en “Calidad de Servicios”.

En el Plan de Trabajo, la firma deberá plantear la organización del equipo del personal clave, considerando las funciones que cumplirá cada especialista y el coordinador del Equipo, en los 5 componentes del proyecto.

PERFIL DEL EQUIPO CLAVE REQUERIDO:

La firma consultora deberá contar con profesionales que cumplan con lo siguiente:



COORDINADOR DEL EQUIPO

- I. Formación académica
 - Bachiller en Ingeniería o Economía o Administración o afines.
 - Estudios de postgrado en gestión pública o gestión de proyectos o monitoreo o evaluación de proyectos.
- II. Experiencia
 - Experiencia general mínima de diez (10) años en el sector público y/o privado, vinculados a su especialidad.
 - Experiencia específica mínima de cinco (05) servicios relacionados al diseño y/o evaluación intermedia y/o final de programas y/o proyectos, o monitoreo o evaluación de programas y/o proyectos en el sector público. De preferencia en el diseño de metodologías relacionadas con la evaluación.

- Experiencia específica mínima de un (01) servicio en la evaluación de programas con la metodología BID (PCR⁵), sustentando la capacidad de análisis de atribución
- Experiencia mínima de dos (02) servicios en el cargo de coordinador de equipo.

ESPECIALISTA TÉCNICO EN CALIDAD REGULATORIA

- I. Formación académica
 - Bachiller en Derecho, Ciencias políticas, Ingeniería o Economía o Administración o afines.
 - Estudios de postgrado en Gestión pública o Gestión de procesos o análisis regulatorio.
- II. Experiencia
 - Experiencia general mínima de cinco (05) años en el sector público y/o privado, vinculados a su especialidad.
 - Experiencia específica mínima de cinco (05) servicios relacionados al diseño o ejecución o seguimiento o evaluación de proyectos relacionados con la mejora de la gestión pública o calidad regulatoria o gestión de procesos o simplificación administrativa. Incluye servicios de consultoría individual o como especialista en entidades públicas en funciones relacionadas con la materia.

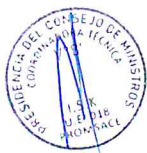


ESPECIALISTA TÉCNICO EN TRANSFORMACIÓN DIGITAL

- I. Formación académica
 - Bachiller en Ingeniería Civil o Ingeniería Industrial o Ingeniería de Sistemas o Sistemas de información.
 - Estudios de postgrado en transformación digital o gobierno digital.
- II. Experiencia
 - Experiencia general mínima de cinco (05) años en el sector público y/o privado, vinculados a su especialidad.
 - Experiencia específica mínima de cinco (05) servicios relacionados al diseño o ejecución o seguimiento o evaluación de proyectos orientados al fortalecimiento de gobierno digital o transformación digital o gestión de TI o gestión de datos o interoperabilidad o ciberseguridad.

ESPECIALISTA TÉCNICO EN CALIDAD DE SERVICIOS

- I. Formación académica
 - Bachiller en Ingeniería o Economía o Administración o afines.
 - Estudios de postgrado en gestión pública, políticas de gestión de calidad de servicios públicos.
- II. Experiencia
 - Experiencia general mínima de cinco (05) años en el sector público y/o privado, vinculados a su especialidad.
 - Experiencia específica mínima de cinco (05) servicios relacionados al diseño o ejecución o seguimiento o evaluación de proyectos relacionados a la mejora de calidad de servicios públicos de atención al ciudadano.



⁵ Informe de Finalización del Proyecto

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 previsto en el costo total de la consultoría.

12. FORMA DE PAGO

La forma de pago se efectuará contra la entrega de los productos con las aprobaciones del caso, según lo siguiente:

Producto	Contenido	Porcentaje de pago
Producto 1	Informe que contenga lo indicado en el numeral 4.1.	10%
Producto 2	Informe que contenga lo indicado en el numeral 4.2.	20%
Producto 3	Informe que contenga lo indicado en el numeral 4.3 y 4.4	15%
Producto 4	Informe que contenga lo indicado en el numeral 4.5. y 4.6	20%
Producto 5	Informe que contenga lo indicado en el numeral 4.7, 4.8, 4.9 y 4.10	15%
Producto 6	Informe final de Evaluación Final del Proyecto	20%



13. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN/ PROPIEDAD INTELECTUAL

Durante la vigencia de este Contrato y dentro de los dos años siguientes a su término, la firma no podrá revelar ninguna información confidencial o de propiedad del Contratante relacionada con los Servicios, este Contrato o las actividades u operaciones del Contratante sin el consentimiento previo por escrito de este último.

Propiedad Intelectual

- ✓ El proveedor se compromete a no usar el nombre de la PCM ni hacer referencia al servicio, en cualquier promoción, imagen o anuncio, sin previa autorización escrita de la PCM.
- ✓ Los documentos, archivos y en general cualquier información o conocimientos generados durante el servicio, serán de propiedad única y exclusiva de la PCM, quedando prohibido el uso por parte del postor, salvo autorización expresa de la PCM.
- ✓ La PCM adquirirá todos los derechos de propiedad intelectual (derechos de autor) necesarios para el aprovechamiento de los productos o documentos y otros materiales que guarden una relación directa con la ejecución de la prestación o que se hubieren creado o producido como consecuencia o en el curso de la ejecución de ésta.



- ✓ Las creaciones intelectuales (obras) que se produzcan por la prestación, la Entidad adquirirá a título excluyente y por el máximo plazo permitido por Ley, todos los derechos patrimoniales que la Ley otorgue sobre dicha creación a partir de la conformidad a la prestación.
- ✓ El postor tomará todas las medidas necesarias y asistirá a la PCM para obtener y/o registrar los derechos indicados en los párrafos anteriores y que el costo de dichas acciones se encuentra incluido dentro de la contraprestación con excepción de las tasas registrales.
- ✓ El incumplimiento de los derechos de propiedad intelectual acarrea responsabilidad penal en el marco de las disposiciones normativas que regulan la materia.

14. PENALIDAD

Aplican las penalidades por mora en la ejecución del servicio. En caso de retraso injustificado de la firma 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 formula:

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

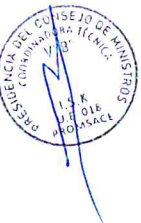
Donde F tiene los siguientes valores:

- a) 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.



15. SEGUROS

La firma consultora será responsable de asumir las obligaciones que contraiga con su personal clave y no clave, sean éstas laborales, personales o de cualquier índole; estando eximido el Contratante de cualquier responsabilidad en caso de accidentes, daños, mutilaciones o muerte de alguno de ellos, que pudieran ocurrir durante el desarrollo de la consultoría. Estos riesgos deberán ser cubiertos íntegramente por las pólizas de seguros pertinentes que la firma consultora deberá contratar.

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

