

TÉRMINOS DE REFERENCIA

DISEÑO DEL DIAGNÓSTICO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA MESA DE SERVICIO PARA LOS OPERADORES DEL SISTEMA NACIONAL DE PROGRAMACIÓN MULTIANUAL Y GESTIÓN DE LAS INVERSIONES DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS

1. **Proyecto:** "Mejoramiento de la Gestión de la Inversión Pública"
2. **Contrato de Préstamo:** N° 4428/OC-PE
3. **Unidad Ejecutora:** Oficina General de Inversiones y Proyectos (OGIP)
4. **Coordinación Técnica:** Dirección General de Programación Multianual de Inversiones (DGPMI)
5. **Componente II:** Mecanismos de seguimiento, evaluación y transparencia en la gestión de la información de la inversión pública integrados con otros sistemas administrativos del estado.
6. **Acción 2.8:** Implementación de una mesa de ayuda inteligente y multicanal para el apoyo y soporte a los usuarios del sistema
7. **Tarea 2.8.1:** Diagnóstico y mapeo de los contenidos más frecuentes en las interacciones con los operadores.
8. **Monto estimado:** S/ 80,100.00 (Ochenta mil cien con 00/100 Soles),
9. **Duración de la Consultoría:** Hasta 100 días calendario.
10. **Tipo de proceso:** Consultoría individual
11. **Responsables de la supervisión:** La DGPMI, a través de la Dirección de Política y Estrategias de la inversión Pública (DPEIP) en coordinación con el Equipo Técnico del Proyecto, quienes desempeñarán la función de contraparte técnica.

I. DENOMINACIÓN

Contratación del servicio de una consultoría para el diseño del diagnóstico para la implementación de una mesa de servicio para los operadores del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones (SNPMGI) del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF).

II. FINALIDAD PÚBLICA

La contratación del presente servicio es para realizar el diseño del diagnóstico para la implementación de la Mesa de Servicio para los operadores del SNPMGI del MEF, considerando que la finalidad es orientar el uso de los recursos públicos destinados a la inversión para la efectiva prestación de servicios y la provisión de la infraestructura necesaria para el desarrollo del país.

Para ello, resulta necesario contar con un servicio de atención de calidad para los operadores de inversión pública de los tres niveles de gobierno (Gobierno Nacional-GN, Gobierno Regional-GR, Gobierno Local-GL), entidades públicas, privadas, y ciudadanía, durante la ejecución del Ciclo de Inversión.

III. ANTECEDENTES

El MEF, a través de la Dirección General de Programación Multianual de Inversiones (DGPMI), es el encargado de diseñar los lineamientos de política de tratamiento de la inversión pública. Formula, propone y aprueba, cuando corresponda, normas, lineamientos y procedimientos en materia de inversión pública.

Con la Ley N° 27293, publicada el 28 de junio del 2000, se creó el Sistema Nacional de Inversión Pública (SNIP), con la finalidad de optimizar el uso de los recursos públicos destinados a la inversión, en el marco de los principios tales como economía, eficacia y eficiencia; asimismo, a través de metodologías y normas técnicas relacionadas con las diversas fases del “Ciclo de Inversión”.

Mediante el Decreto Legislativo N° 1252, publicado el 01 de diciembre del 2016, se creó el SNPMGI como sistema administrativo del Estado, con la finalidad de orientar el uso de los recursos públicos destinados a la inversión, para la efectiva prestación de servicios y la provisión de la infraestructura necesaria para el desarrollo del país, derogándose la Ley N° 27293, Ley del SNIP. Asimismo, mediante Decreto Supremo N° 284-2018-EF publicado el 9 de diciembre de 2018 se aprobó el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1252.

El proyecto de inversión “Mejoramiento de la Gestión de la Inversión Pública” con CUI N° 2359961 fue declarado viable el 25 de octubre de 2017 por la Unidad Formuladora Oficina General de Tecnología de la Información (OGTI) del MEF, y está registrado en el Banco de Inversiones. El objetivo central del Proyecto es mejorar la gestión de la inversión pública para la efectiva prestación de servicios y la provisión de la infraestructura prioritaria.

Con el Decreto Supremo N° 074-2018-EF, publicado el 12 de abril de 2018, el Gobierno Peruano aprobó la operación de endeudamiento, con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) para financiar el indicado Proyecto, cuyo Contrato de Préstamo N° 4428/OC-PE fue suscrito el 21 de mayo de 2018. Mediante Decreto Supremo N° 332-2018-EF del 30 de diciembre de 2018, dicha operación de endeudamiento fue modificada. El organismo ejecutor del Proyecto es el MEF, a través de la Unidad de Coordinación de Cooperación Técnica y Financiera (UCCTF), actual OGIP, en coordinación técnica con la Dirección General Política de Inversiones (DGPI), actualmente DGPMI.

El 15 de junio de 2020 se aprueba la actualización del Manual Operativo del Proyecto (MOP), que es de cumplimiento obligatorio por los órganos y unidades orgánicas involucradas en el referido Proyecto. De acuerdo con el MOP, la DGPMI es responsable de la ejecución técnica del Proyecto, y además supervisa al Equipo Técnico del Proyecto.

El Plan Operativo Anual (POA) 2022 actualizado, que consigna el detalle de los gastos proyectados del Proyecto, cuenta con la No Objeción del BID otorgada con Carta N° 3426/2021, del 22 de diciembre de 2021.

En ese contexto, se requiere contratar los servicios de una consultoría para el diseño del diagnóstico para la implementación de una mesa de servicio para los operadores del SNPMGI del MEF.

IV. OBJETIVO

Identificar las necesidades tecnológicas, procesos y de recursos humanos que permita la implementación de una mesa de servicio, evaluar las funcionalidades del sistema de información para la gestión de incidencias, asistencia técnica y automatización de la Dirección General de Políticas de Ingresos Públicos (DGPIP) y determinar la brecha con respecto a los flujos de procesos, categorización de los servicios y la proyección de agentes para la atención según demanda determinadas por la DGPMI. Además, elaborar la propuesta de solución para la implementación de una Mesa de Servicio para los operadores del SNPMGI del MEF y formular el Término de Referencia (TdR) para la implementación de la Mesa de Servicio de la DGPMI.

V. JUSTIFICACIÓN DE LA CONSULTORIA

El MEF, a través de la DGPMI, en su calidad de ente rector del SNPMGI, y de acuerdo a las funciones establecidas en el Reglamento de Organización y Funciones es responsable de promover y articular la generación de capacidades en las fases del ciclo de inversión a nivel nacional e implementar acciones para dicha generación. En esa línea, la DGPMI requiere contratar un servicio de consultoría para el diseño del diagnóstico para la implementación de una mesa de servicio para los operadores del SNPMGI del MEF, que contribuya a optimizar los procesos en las fases del ciclo de inversión, mediante la atención de calidad para los operadores de inversión pública de los tres niveles de gobierno: gobierno nacional, regional y local.

Este servicio permitirá identificar las necesidades de la DGPMI para la implementación de una mesa de servicio, mediante el mapeo, caracterización y documentación de procesos; y la identificación de alternativas de solución para finalmente plantear las consideraciones técnicas requeridas en la referida mesa de servicio, la que permitirá sistematizar de manera oportuna las consultas especializadas para el desarrollo de las funciones clave de los operadores de inversión pública y otros usuarios.

VI. METODOLOGÍA DE TRABAJO

El equipo consultor para el desarrollo de la consultoría deberá tener en cuenta lo siguiente:

(a) Etapa de planificación.

En esta etapa, deberá presentarse el equipo de consultores y proponer cómo se organizará para la ejecución del servicio.

El equipo consultor deberá realizar las coordinaciones con la DGPMI a través de las direcciones de línea: i) Dirección de Seguimiento y Evaluación de la Inversión Pública (DSEIP), ii) Dirección de Gestión de Inversiones (DGI), iii) Dirección de Normatividad (DN) y iv) Dirección de Política y Estrategias de la Inversión Pública (DPEIP), el Equipo Técnico del Proyecto, así como en coordinación con la OGTI en lo que corresponda, respecto a los formatos, documentos, aplicativos, normativas, lineamientos entre otros referidos a la consultoría, así como para establecer el contacto con los especialistas e iniciar el desarrollo de la consultoría. También deberá coordinar la agenda de reuniones,

presentaciones y verificaciones de campo o cualquier otra intervención que requiera realizar para el eficiente cumplimiento del servicio contratado.

El equipo consultor deberá elaborar el plan de trabajo, en función de las exigencias del presente TdR.

(b) Etapa de ejecución

Etapa principal, en la que el equipo consultor deberá desarrollar el servicio, de acuerdo a lo descrito en la sección "Actividades a desarrollar" y demás secciones del presente documento.

También durante esta etapa el equipo consultor, deberá resolver las situaciones que se presenten y que puedan afectar la calidad de los resultados y los plazos de la consultoría; de modo que se asegure la satisfacción de los diferentes grupos de interés involucrados en el desarrollo de la misma.

Durante el proceso de desarrollo de la consultoría, el consultor deberá realizar las coordinaciones necesarias con la DGPMI, a través de la DPEIP y el Equipo Técnico del Proyecto. Los avances y entregables a presentar serán evaluados por la DGPMI a través de la DPEIP y dicho Equipo Técnico, debiendo emitir la opinión técnica correspondiente.

(c) Etapa de monitoreo y control

Esta es una etapa que se desarrolla de manera paralela a la etapa de ejecución y que tiene como finalidad informar a la DGPMI a través de las direcciones de línea (DSEIP, DGI, DPEIP y DN), el Equipo Técnico del Proyecto y en coordinación con la OGTI, en lo que corresponda, el desempeño del progreso de la consultoría para asegurar la calidad del servicio y cumplimiento de los plazos.

Reuniones de coordinación

El equipo consultor programará reuniones con la DGPMI a través de la DPEIP y el Equipo Técnico del Proyecto, en coordinación con la OGTI, en lo que corresponda, para informar los avances de las actividades y mitigar los riesgos de la consultoría con una frecuencia semanal o quincenal. Asimismo, el coordinador del equipo consultor, deberá presentar un reporte que incluirá:

- Estado de avance de entregables y actividades
- Mejoras a los procesos
- Logros realizados en el período (semanal o quincenal)
- Actividades por realizar en el siguiente período
- Problemas identificados y acciones para solucionarlos
- Riesgos identificados y acciones para mitigarlos

Según el **anexo 1 Acta de Reunión**.

(d) Etapa de cierre

El equipo consultor deberá elaborar un informe y presentación final del trabajo realizado a la DGPMI, que incluya lecciones aprendidas, conclusiones, recomendaciones y resultados finales.

VII. ACTIVIDADES A DESARROLLAR

Sin ser limitativas, las actividades específicas a desarrollar por el equipo consultor vinculadas a los Productos a entregar son las siguientes:

1. Plan de trabajo

- 1.1. Elaborar el Plan de Trabajo de la consultoría, según el **anexo 3 Plan de Trabajo**. Contendrá la metodología de trabajo, la planificación del trabajo a desarrollar por la consultoría, con el cronograma y las actividades, así como tiempos estimados y

recursos requeridos desarrollar por el equipo consultor El cronograma de actividades, deberá elaborarse en Excel o MS Project para la planificación y seguimiento de la consultoría, considerando para cada actividad la descripción, fechas de inicio y fin, duración, actividades predecesoras y recursos asignados, identificando la ruta crítica de trabajo, la estrategia de coordinación con los involucrados, la programación de reuniones a emplear, que se requieran para el logro de los objetivos.

Cuadro N° 01: Artefacto de la actividad 1

Artefacto de la actividad 1:	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Coordinador: 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Anexo M: Kick Off de la consultoría ▪ Anexo 3: Plan de Trabajo ▪ Anexo 4. Matriz RACI ▪ Anexo 5. Matriz de Riesgos ▪ Anexo 6. EDT ▪ Anexo N: Acta de constitución de la consultoría
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analista de Procesos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Matriz de Responsabilidades (RACI) ▪ Estructura de Desglose de Trabajo (EDT)

2. Diagnóstico

2.1. Identificar las Necesidades de la Mesa de Servicio para los operadores del SNPMGI del MEF

2.1.1. Mapeo, Caracterización y Documentación de Procesos, Versión AS-IS

- Revisar la documentación técnica y normativa existente brindada por la DGPMI a través de las direcciones de línea (DSEIP, DGI, DPEIP y DN) que será tomada como referencia en el desarrollo de la presente consultoría.
- Analizar los productos de los servicios de consultorías desarrolladas en el marco del proyecto de Mejoramiento de la Gestión de Inversión Pública, para el desarrollo del diagnóstico de Mesa de Servicio de la DGPMI del MEF.
- Tener reuniones para la identificación de necesidades con el equipo de DGPMI a través de las direcciones de línea (DSEIP, DGI, DPEIP y DN) y la OGTI, según el **anexo 1 Acta de Reunión**.
- Proponer la metodología para la identificación de la cantidad de personas y tipo de perfil que se requieran, teniendo en cuenta el diagnóstico y horas hombres que se requieran para la implementación de la Mesa de Servicio para los operadores del SNPMGI del MEF.
- Identificar los procesos de la Mesa de Servicio para los operadores del SNPMGI del MEF y el correspondiente mapeo, caracterización y documentación, en su versión AS-IS, según el **anexo A. Modelado y Caracterización del proceso**.
- Evaluar el Sistema de Información para la Gestión de Incidencias, asistencia técnica y automatización de la DGPIP.
 - Elaborar el análisis de brechas de las necesidades de la Mesa de Servicio para los operadores del SNPMGI del MEF, en relación con el Sistema de Información para la Gestión de Incidencias, asistencia técnica y automatización de la DGPIP.
- Elaborar un documento de conformidad del mapeo de procesos y documentación AS IS, análisis de brechas validado por la DGPMI a

través de las direcciones de línea (DSEIP, DGI, DPEIP y DN), y la OGTI en lo que corresponda, según el **anexo 2 Documento de Conformidad**.

- Detección de puntos de Inter operatividad para la integración con otras mesas de servicio de la DGPIP.
- Identificación de Proyectos relacionados con el Sistema de Inversión Pública o alguno de los aplicativos de su ámbito.

Cuadro Nº 02: Artefacto de la actividad 2.1

Artefacto de la actividad 2.1:	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Coordinador 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Anexo 1: Acta de Reunión. ▪ Informe de la metodología para la identificación de la cantidad de personas y tipo de perfil. ▪ Informe donde se detallen los procesos de la Mesa de Servicio para los operadores del SNPMGI del MEF y el correspondiente mapeo, caracterización y documentación, en su versión AS-IS. ▪ Informe del análisis de brechas de las necesidades de la Mesa de Servicio de la DGPMI con el Sistema de Información para la Gestión de Incidencias, asistencia técnica y automatización de la DGPIP. ▪ Informe de puntos de Inter operatividad para la integración con la mesa de servicio de la DGPIP. ▪ Identificación de Proyectos relacionados con el Sistema de Inversión Pública o alguno de los aplicativos de su ámbito. ▪ Anexo 2: Documento de Conformidad del producto 2.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analista de Procesos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informe que detalle las actividades desarrolladas. ▪ Anexo A: Modelado y Caracterización del proceso AS-IS.

3. Propuesta de solución

3.1. **Elaborar un Informe de las alternativas de solución para la implementación de la Mesa de Servicio para los operadores del SNPMGI del MEF; en relación a la Sistema de Información para la Gestión de Incidencias, asistencia técnica y automatización de la DGPIP**

3.1.1. **Desarrollar los Procesos Rediseñados versión TO-BE**

- Determinar la cantidad de personal para la atención de Mesa de Servicio para los operadores del SNPMGI del MEF.
 - Organigrama, perfiles, roles y responsabilidades para cada responsable en la Mesa de Servicio para los operadores del SNPMGI del MEF.
- Elaboración de la propuesta de los procesos rediseñados versión TO-BE de la Mesa de Servicio para los operadores del SNPMGI del MEF, según el **anexo A. Modelado y Caracterización del proceso TO- BE** y que incluya:
 - Flujo y proceso de cada servicio
 - Clasificar los servicios y definir los catálogos servicios
 - Lista de alcance y objetivos esperados por cada servicio de catálogo servicios.
 - Nivel de atención por cada servicio (SLA) identificado.
 - Lista de indicadores en cada uno de los procesos de la Mesa de Servicio para los operadores del SNPMGI del MEF, que aseguren su correcta gestión y seguimiento; permitiendo la mejora continua de los procesos.

- Relación con el Sistema de Información para la Gestión de Incidencias, asistencia técnica y automatización de la DGPIP
 - Elaborar un plan de acción de la Mesa de Servicio para los operadores del SNPMGI del MEF para la reducción de la brecha con el Sistema de Información para la Gestión de Incidencias, asistencia técnica y automatización de la DGPIP, estableciendo objetivos e indicadores.
- Lista de Actividades, tipificación e identificación de tareas automatizables. Las tareas automatizables son aquellas ser candidatas a ser automatizadas y que luego serán el insumo para la definición de los requerimientos funcionales.
- Lineamientos y consideraciones previas a la implementación de la Mesa de Servicio para los operadores del SNPMGI del MEF en el portal web del MEF (intranet / extranet / público en general).
- Requerimientos funcionales y técnicos para la implementación de la Mesa de Servicio para los operadores del SNPMGI del MEF; en relación al Sistema de Información para la Gestión de Incidencias, asistencia técnica y automatización de la DGPIP.
- Catálogo de reglas de negocio en relación a los requerimientos funcionales
- Hoja de ruta para la implementación de la Mesa de Servicio para los operadores del SNPMGI del MEF.
- Propuesta de talleres, capacitaciones, acompañamiento y recursos de aprendizaje para la adopción y empoderamiento de los usuarios de la Mesa de Servicio para los operadores del SNPMGI del MEF para facilitar el uso de los servicios de manera oportuna.
- Definición y descripción de puntos de Inter operatividad para la integración con la mesa de servicio de la DGPIP.
- Documento de conformidad del rediseño de procesos versión TO-BE, validado por la DGPMI a través de las direcciones de línea (DSEIP, DGI, DPEIP y DN), y la OGTI en lo que corresponda, según el **anexo 2 Documento de Conformidad**.

Cuadro Nº 03: Artefacto de la actividad 3.1

Artefacto de la actividad 3.1:	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Coordinador 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Anexo 1: Actas de Reunión. ▪ Informe de la definición del personal en cantidad y perfil para la Mesa de Servicio para los operadores del SNPMGI del MEF. ▪ Informe del Plan de acción de la Mesa de Servicio para los operadores del SNPMGI del MEF (validado). ▪ Informe de lineamientos y consideraciones previas para la implementación. ▪ Informe de requerimientos funcionales y técnicos para la implementación ▪ Catálogo de reglas de negocio en relación a los requerimientos funcionales. ▪ Definición y descripción de puntos de Inter operatividad para la integración con la mesa de servicio de la DGPIP. ▪ Informe que contenga la ruta para la implementación. ▪ Informe de la propuesta de talleres, capacitaciones, acompañamiento y recursos de aprendizaje. ▪ Anexo 2: Documento de Conformidad del producto 3.

Artefacto de la actividad 3.1:	
<ul style="list-style-type: none">▪ Analista de Procesos	<ul style="list-style-type: none">▪ Anexo A: Modelado y Caracterización del proceso TO-BE (validado).▪ Lista de Actividades, tipificación e identificación de tareas automatizables. Las tareas automatizables son aquellas ser candidatas a ser automatizadas y que luego serán el insumo para la definición de los requerimientos funcionales.▪ Informe del catálogo servicios y nivel de atención por cada requerimiento.

4. Término de referencia (TdR) e Informe final

4.1. TdR para la implementación de la Mesa de Servicio para los operadores del SNPMGI del MEF

4.1.1. Presentar información sobre los avances y logros del TdR

- Consultas con los diversos equipos de trabajo de la DGPMI para la preparación del TdR indicado, a través de la DPEIP y el Equipo Técnico del Proyecto, en coordinación con la OGTI, en lo que corresponda.
- Realizar el análisis de requerimientos a nivel técnico para definir el alcance funcional y no funcional que se incorporarán en los TdR.
- Participar en la elaboración del TdR para la implementación de la Mesa de Servicio de la DGPMI y el cuadro de costos (horas hombre), según el **anexo B. Índice del TdR estándar**.
- Elaborar el TdR para la implementación de la Mesa de Servicio para los operadores del SNPMGI del MEF.
- Asegurar la calidad de los TdR a nivel técnico, validando el contenido y coordinando con las direcciones de línea de la DGPMI que correspondan, a través de la DPEIP y el Equipo Técnico del Proyecto, en coordinación OGTI, en lo que corresponda.
- Elaborar el costo estimado del presupuesto que será parte de los TdR que entregará como productos el consultor. Para lo cual, deberá sustentar dicho presupuesto, considerando entre otros: i) honorarios según el perfil del personal clave y las condiciones actuales del mercado laboral, ii) gastos de materiales y útiles de oficina, de ser el caso, iii) gastos generales y utilidad, de ser el caso, iv) IGV, de ser el caso.
- Numerar o codificar, cada una de las actividades de la consultoría que se establezcan en la sección Actividades a Desarrollar del TdR, a fin de asignar dicha numeración a las correspondientes actividades de cada producto o entregable, establecido, en la sección Entregables del TdR resultante.
- De corresponder, definir el perfil mínimo requerido de la firma consultora, a contratar (formación, experiencia en los rubros materia de la consultoría, certificaciones, entre otros).
- Definir la formación académica, experiencia laboral mínimas y de ser el caso conocimientos, de los profesionales clave para que participen en la consultoría.
- Presentar el detalle de la estructura de costos estimados de la consultoría.
- Propuesta de integración del TDR "Implementación de la Mesa de Servicio" elaborado con Documento Equivalente y Marco Conceptual del TDR "Mecanismos de seguimiento, evaluación, y transparencia en la gestión de la información de la inversión pública integrados con otros sistemas administrativos del estado".

Cuadro Nº 04: Artefacto de la actividad 4.1

Artefacto de la actividad 4.1:	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analista de Procesos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informe del análisis de requerimientos funcionales y no funcionales. ▪ Informe de actividades de participación en la elaboración del TDR. ▪ Informe Análisis de la consultoría.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Coordinador 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Anexo 1: Actas de Reunión. ▪ TDR para la implementación de la Mesa de Servicio. (validado) ▪ Anexo 2: Documento de Conformidad del TDR. ▪ Propuesta de integración del TDR elaborado con Documento Equivalente y Marco Conceptual.

4.2. Coordinaciones para el Informe Final

4.2.1. Presentar información sobre los avances y logros de sus entregables

- Realizar procesos de consenso y aprobación del TdR con las direcciones de línea de la DGPMI que correspondan, a través de la DPEIP y el Equipo Técnico del Proyecto, en coordinación OGTI, en lo que corresponda.
- Elaborar y presentar las actas de los acuerdos de cada reunión sostenida con las direcciones de línea de la DGPMI que correspondan, a través de la DPEIP y el Equipo Técnico del Proyecto, en coordinación OGTI, en lo que corresponda.
- El Coordinador es responsable de todos los informes que genera cada participante del servicio y debe validar que cumpla el TdR. Asimismo, entregará como anexos la documentación correspondiente a la consultoría y el documento de conformidad por cada producto.

4.2.2. Informe final

- Elaborar el Informe final conteniendo de forma ordenada y secuencial lo desarrollado en todos los productos del servicio, que incluya el diagnóstico, la propuesta de solución para la implementación de una Mesa de Servicio para los operadores del SNPMGI del MEF y el TdR para la implementación de la Mesa de Servicio de la DGPMI.
 - **Resumen Ejecutivo**
 - Análisis de la consultoría
 - Lecciones aprendidas
 - Implementación de mejoras
 - Conclusiones
 - Recomendaciones
 - Anexos
 - **Presentación Final (kick off)**
 Elaborar la presentación final a la DGPMI a través de las direcciones de línea (DSEIP, DGI, DPEIP y DN) en coordinación con la OGTI, en lo que corresponda.

Cuadro Nº 05: Artefacto de la actividad 4.2

Artefacto de la actividad 4.2:	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Coordinador 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Anexo 1: Actas de Reunión ▪ Informe Final ▪ Presentación Final ▪ Anexo 2: Documento de Conformidad del producto 4.

VIII. ENTREGABLES

El equipo consultor deberá entregar los Productos completos y anexos de corresponder, de acuerdo con lo siguiente:

Cuadro N° 06: Productos y entregables

Producto	Entregables
Producto 01: Plan de Trabajo	<p>ENTREGABLE 1 Coordinador: Informe asociado a la actividad 1 de la sección VII, que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Artefactos de la actividad 1: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Anexo 3: Plan de Trabajo ▪ Anexo 2: Documento de Conformidad ▪ Anexo 4. Matriz RACI ▪ Anexo 5. Matriz de Riesgos ▪ Anexo 6. EDT ▪ Anexo M: Kick Off de la consultoría. ▪ Anexo N: Acta constitución de la consultoría. <p>Analista de Procesos: Informe asociado a la actividad 1 de la sección VII, que contenga el informe detallado de lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Artefactos de la actividad 1: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Matriz de Responsabilidades (RACI) ▪ Estructura de Desglose de Trabajo (EDT)
Producto 02: Diagnóstico	<p>ENTREGABLE 2 Coordinador: Informe asociado a la actividad 2 de la sección VII, que contenga el informe detallado de lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Artefactos de la actividad 2.1 Necesidades de la Mesa de Servicio para los operadores del SNPMGI del MEF: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informe de la metodología para la identificación de la cantidad de personas y tipo de perfil. ▪ Informe donde se detallen los procesos de la Mesa de Servicio para los operadores del SNPMGI del MEF y el correspondiente mapeo, caracterización y documentación, en su versión AS-IS. ▪ Informe de análisis de brechas, en relación con el Sistema de Información para la Gestión de Incidencias, asistencia técnica y automatización de la DGPIP. ▪ Informe de puntos de Inter operatividad para la integración con la mesa de servicio de la DGPIP. ▪ Identificación de Proyectos relacionados con el Sistema de Inversión Pública o alguno de los aplicativos de su ámbito. ▪ Anexo 1: Acta de Reunión. ▪ Anexo 2: Documento de Conformidad. <p>Analista de Procesos: Informe asociado a la actividad 2 de la sección VII, que contenga el informe detallado de lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Artefactos de la actividad 2.1: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Anexo A. Modelado y Caracterización del proceso AS-IS ▪ Informe que detalle las actividades desarrolladas.
Producto 03: Propuesta de solución	<p>ENTREGABLE 3 Coordinador: Informe asociado a la actividad 3 de la sección VII, que contenga el informe detallado de lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Artefactos de la actividad 3.1. Alternativas de solución para la implementación de la Mesa de Servicio para los operadores del SNPMGI del MEF: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Anexo 1: Actas de Reunión. ▪ Informe de la definición del personal en cantidad y perfil para la Mesa de Servicio para los operadores del SNPMGI del MEF. ▪ Informe del Plan de acción de la Mesa de Servicio para los operadores del SNPMGI del MEF (validado). ▪ Informe de lineamientos y consideraciones previas para la implementación. ▪ Informe que contenga la ruta para la implementación. ▪ Informe de requerimientos funcionales y técnicos.

Producto	Entregables
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Catálogo de reglas de negocio en relación a los requerimientos funcionales. ▪ Definición y descripción de puntos de Inter operatividad para la integración con la mesa de servicio de la DGPIP. ▪ Informe de la propuesta de talleres, capacitaciones, acompañamiento y recursos de aprendizaje. ▪ Anexo 2: Documento de Conformidad del producto 3. <p>Analista de Procesos: Informe asociado a la actividad 3 de la sección VII, que contenga el informe detallado de lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Artefactos de la actividad 3.1: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Anexo A: Modelado y Caracterización del proceso TO-BE (validado). ▪ Lista de Actividades, tipificación e identificación de tareas automatizables. Las tareas automatizables son aquellas ser candidatas a ser automatizadas y que luego serán el insumo para la definición de los requerimientos funcionales. ▪ Informe del catálogo servicios y nivel de atención por cada requerimiento.
<p>Producto 04: TdR e Informe final</p>	<p>ENTREGABLE 4</p> <p>Coordinador: Informe asociado a la actividad 4 de la sección VII, que contenga el informe detallado de lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Artefactos de la actividad 4.1: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Anexo 1: Actas de Reunión. ▪ TDR para la implementación de la Mesa de Servicio para los operadores del SNPMGI del MEF (validado). ▪ Anexo 2: Documento de Conformidad del TDR. - Artefactos de la actividad 4.2: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Anexo 1: Actas de Reunión ▪ Informe Final ▪ Presentación Final ▪ Anexo 2: Documento de Conformidad del producto 4. <p>Analista de Procesos: Informe asociado a la actividad 4 de la sección VII, que contenga el informe detallado de lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Artefactos de la actividad 4.1: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informe del análisis de requerimientos funcionales y no funcionales. ▪ Informe de actividades de participación en la elaboración del TDR. ▪ Informe Análisis de la consultoría.

IX. PLAZO

El plazo máximo para el desarrollo de las actividades y entrega de los productos requeridos por la consultoría es hasta cien (100) días calendario, los productos se entregarán en el plazo establecido en el siguiente Cuadro N° 07, contabilizados a partir del inicio del plazo del servicio que estará establecido en el respectivo contrato, o de la fecha que éste indique y conforme al siguiente detalle:

Cuadro N° 07: Plazos

Productos	Plazo
<p>Producto 1: Plan de Trabajo</p>	<p>Hasta los diez (10) días calendario contabilizados a partir del inicio de la vigencia del plazo del servicio.</p>
<p>Producto 2: Diagnóstico</p>	<p>Hasta los cuarenta (40) días calendario contabilizados a partir del inicio de la vigencia del plazo del servicio.</p>
<p>Producto 3: Propuesta de solución</p>	<p>Hasta los setenta (70) días calendario contabilizados a partir del inicio de la vigencia del plazo del servicio.</p>
<p>Producto 4: TdR e Informe final</p>	<p>Hasta los treinta (30) días calendario contabilizados a partir de la aprobación del producto 3.</p>

Conformidad de los Productos

La entrega de los productos se realizará de acuerdo con el procedimiento siguiente:

1. El Coordinador del equipo consultor, se encargará de la coordinación correspondiente, presentará de manera consolidada su producto, el cual integra el contenido de los productos/entregables del analista de procesos, y de acuerdo a los plazos establecidos en el Cuadro N° 07. Asimismo, es importante señalar que dicho producto debe estar debidamente visado como señal de conformidad del analista de procesos.
2. Cada integrante del equipo consultor deberá entregar a la DGPMI los productos/entregables a través de la ventanilla electrónica del MEF¹, en el horario vigente de recepción de documentos, en archivo con los documentos visados y firmados, en formatos editables (word, excel, softwares utilizados y/o el programa que corresponda incluyendo la documentación anexa), y en PDF; según los plazos establecidos en el Cuadro N° 07. Los productos también deberán estar cargados en una nube virtual y organizada de acuerdo con los entregables de la consultoría. El informe debe indicar el enlace a la nube para acceder a la información. Inmediatamente después de entregado el producto a la citada ventanilla electrónica, el consultor deberá remitir una copia completa de dichos archivos y el número de la hoja de ruta asignada, a los correos electrónicos de la DGPMI, del Equipo Técnico del Proyecto (coord.componente2@mef.gob.pe), con copia a la OGIP (direcciongeneral_ogip@mef.gob.pe).
3. En un plazo no mayor de quince (15) días calendario, la DGPMI a través de la DPEIP, en coordinación con el Equipo Técnico del Proyecto, realizarán la evaluación y de haber alguna observación al producto, emitirá la opinión técnica respectiva, que será comunicado al Coordinador del equipo consultor vía oficio, por la DGPMI, con copia al analista de procesos, a la OGIP y a la DPEIP; de no existir observaciones, la DGPMI a través de la DPEIP, en coordinación con el Equipo Técnico del Proyecto emitirá el informe de conformidad con la opinión técnica correspondiente.
4. Si el producto es observado, el consultor, deberá levantar las observaciones en un plazo no mayor de siete (07) días calendario de recibida la observación de la DGPMI, y remitir el producto subsanado a través de la Ventanilla Electrónica del MEF conforme lo establecido en el numeral 2 de la presente sección.
5. Si el consultor no subsana las observaciones, en el plazo establecido, o las subsana parcialmente, el producto/entregable será considerado como no presentado para efectos de la constitución en mora y por lo tanto para la aplicación de la penalidad correspondiente de acuerdo a lo establecido en el contrato. La penalidad se aplicará desde el día siguiente de la fecha en que el Coordinador del equipo consultor debió presentar el producto con las observaciones subsanadas.

Igualmente, para el caso de incumplimiento en la presentación de un producto, la penalidad se aplicará desde el día siguiente de la fecha en la que el consultor debió presentar el mismo. El incumplimiento comprende el supuesto de “no presentación de un producto” y el “incumplimiento manifiesto” referido al carácter evidente de la inconsistencia y/o incongruencia de las características y condiciones de la prestación a cargo del consultor, respecto de los requerimientos exigidos en el presente término de referencia, así como en el contrato de presentación de servicios, por lo que se considerará como no ejecutada la prestación.

¹Dado el periodo de emergencia sanitaria, según RSG N°020-2020-EF/13 “Los productos serán presentados de manera virtual en la Ventanilla Electrónica del MEF, en el siguiente link: <https://bit.ly/ventanillamef>. La Directiva N° 003-2021-EF/45.01 “Directiva para el uso de la Ventanilla Electrónica del Ministerio de Economía y Finanzas”, establece las disposiciones para su correspondiente uso.

6. Si el día de entrega del producto/entregable establecido en el anterior Cuadro N° 07, coincide con un día no laborable, se correrá la fecha de entrega hasta el siguiente primer día hábil, sin que sea sujeto de penalidad.
7. En el caso que el consultor no subsane la totalidad de las observaciones en los plazos establecidos, la DGPMI gestionará ante la (OGIP) las acciones administrativas que correspondan.

X. PENALIDAD

Sin perjuicio de las responsabilidades a que hubiera lugar, en caso de incumplimiento y/o retraso injustificado por parte del equipo consultor en la ejecución de la prestación de las prestaciones objeto del contrato dentro de los plazos establecidos (entrega de productos y levantamiento de observaciones), se aplicará automáticamente una penalidad por mora por cada día calendario de atraso, hasta por un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto contractual de acuerdo con la siguiente fórmula:

Penalidad diaria es = $0.10 \times \text{monto del pago parcial} / (\text{F} \times \text{Plazo de ejecución de la prestación})$

Donde F tiene los siguientes valores:

- a) Para plazos menores o iguales a sesenta (60) días, para bienes, servicios en general, y consultorías: F 0.40.
- b) Para plazos mayores a sesenta (60) días para bienes, servicios en general y consultorías: F = 0.25.

El monto del pago parcial corresponde al monto a ser pagado al equipo consultor según la forma estipulada en el Contrato. El plazo corresponde a la prestación que debió ejecutarse o entregarse y que fue materia de retraso y el plazo.

La penalidad será deducida del monto que corresponda pagar al consultor según la forma de pago establecida.

XI. PERFIL

Los perfiles de los consultores son los siguientes requisitos mínimos:

Cuadro N° 08: Perfiles

Consultor	Formación académica	Experiencia laboral general	Experiencia laboral específica	Conocimientos
Coordinador	Titulado en Economía o Ingeniería Informática o Software o Computación o carreras afines. Egresado de maestría o Diplomado o especialización en gestión de proyectos o afines Curso de 18 horas como mínimo en fundamentos ITIL o especialista ITIL o líder ITIL o ITIL estrategia o ITIL Managing Professional.	Mínimo ocho (08) años trabajando en entidades públicas y/o privadas	Mínima de seis (06) años trabajando en entidades públicas y/o privadas, desarrollando funciones relacionadas en el desarrollo de sistemas de información y/o desarrollo de software y/o gestión de información y/o procesos.	Deseable Conocimiento en Gestión de Tecnología de la Información y/o Análisis y/o Desarrollo y/o Gestión de la información y/o Gestión de procesos y/o Gestión de Proyectos.

Consultor	Formación académica	Experiencia laboral general	Experiencia laboral específica	Conocimientos
Analista de Procesos	Bachiller o título profesional en Ingeniería o Economía o carreras afines. Egresado de maestría o Diplomado o especialización en gestión de proyectos o afines	Mínima de seis (06) años en entidades públicas o privadas.	Mínima de cuatro (04) años trabajando en entidades públicas y/o privada, desarrollando funciones relacionadas al desarrollo de mapeo de procesos y/o rediseño de procesos y/o mejoramiento de procesos y/o automatización de procesos y/o implementación de sistemas de calidad.	Deseable Conocimientos en gestión de proyectos y/o mejora de procesos

El personal señalado en el Cuadro N° 08, deberá acreditar documentadamente el cumplimiento de los requisitos mínimos de formación académica, experiencia laboral y conocimiento establecidos en estos TdR.

XII. COORDINACIÓN Y SUPERVISIÓN

La coordinación y supervisión técnica de los aspectos técnicos de la consultoría, estará a cargo de la DGPMI, a través de la DPEIP en coordinación con el Equipo Técnico del Proyecto, quienes desempeñarán la función de contraparte técnica.

La coordinación general de la consultoría estará a cargo de la DGPMI, a través del Equipo Técnico del Proyecto, quién acompañará la ejecución del servicio, a fin de garantizar la calidad y entrega de los productos en los plazos establecidos.

En tanto, la OGIP debe velar por el cumplimiento de los aspectos contractuales y administrativos, vinculados a la utilización de los recursos necesarios para proceder a efectuar los pagos acordados.

XIII. COSTO Y FORMA DE PAGO

El costo total asignado para la consultoría, asciende a suma global de S/ 80,100.00 (Ochenta mil cien con 00/100 Soles), que incluye los honorarios y los gastos operativos necesarios para el desarrollo del servicio, así como todas las retenciones e impuestos de ley.

Cuadro N° 09: Costos estimados

N°	Concepto	Unidad de medida	Cantidad	Tiempo (Días)	Contraprestación /Soles-S/ (diario)	Total, S/
1	Coordinador	Consultor	1	100	467	46,700.00
1	Analista de Procesos	Consultor	1	100	334	33,400.00
Costo total						80,100.00

El pago de honorarios de los consultores se realizará mensualmente de acuerdo con lo siguiente:

Cuadro N° 10: Fecha límite de presentación del producto y pago

Productos	Entregable/ Consultor	Plazo límite de presentación del producto (días)	Pago parcial (Soles-S/)	Sub total (S/)
Producto 1	Entregable 1: Coordinador	Hasta los diez (10) días calendario contados a partir del inicio del servicio que estará establecido en el respectivo contrato.	0.00	0.00
	Entregable 1: Analista de Procesos		0.00	

Productos	Entregable/ Consultor	Plazo límite de presentación del producto (días)	Pago parcial (Soles-S/)	Sub total (S/)
Producto 2	Entregable 2: Coordinador	Hasta los cuarenta (40) días calendario contados a partir del inicio del servicio que estará establecido en el respectivo contrato.	18,680.00	32,040.00
	Entregable 2: Analista de Procesos		13,360.00	
Producto 3	Entregable 3: Coordinador	Hasta los setenta (70) días calendario contados a partir del inicio del servicio que estará establecido en el respectivo contrato.	14,010.00	24,030.00
	Entregable 3: Analista de Procesos		10,020.00	
Producto 4	Entregable 4: Coordinador	Hasta los treinta (30) días calendario contabilizados a partir de la aprobación del producto 3.	14,010.00	24,030.00
	Entregable 4: Analista de Procesos		10,020.00	
			COSTO TOTAL	80,100.00

Nota: El contenido de los entregables por consultor, se muestra en el Cuadro N° 06 del presente término de referencia.

La aprobación y/o conformidad de los productos/entregables está a cargo de la DPEIP, previa opinión favorable del Equipo Técnico del Proyecto en calidad de contraparte técnica de la DGPMI.

El pago de los honorarios del consultor requiere previamente la conformidad de la Dirección General de la DGPMI.

XIV. LUGAR DE SERVICIOS, PASAJES Y VIÁTICOS

Los honorarios incluyen todos los gastos del personal de apoyo, y trabajos de campo (incluyendo encuestas o entrevistas), que sean necesarios para el desarrollo de la consultoría en todas sus actividades, y cualquier otro concepto relacionado con la ejecución de la misma, especificado o no en el presente término de referencia.

XV. CONSIDERACIONES COMPLEMENTARIAS

1. Subcontratación

El equipo consultor que ejecute el servicio no podrá subcontratar para ejecutar las prestaciones contratadas.

2. Confidencialidad

El equipo consultor se obliga a guardar confidencialidad y reserva absoluta de todos los conocimientos, información y documentación relacionada con el servicio al que tenga acceso, quedando expresamente prohibido de revelar dicha información a terceros. Esta obligación perdurará aún después de finalizado el contrato en un tiempo de diez (10) años. Queda entendido que corresponde al MEF la propiedad de toda la información producida en cumplimiento del presente contrato.

La información vinculada al procedimiento de contratación (en su totalidad), aun cuando sea de carácter público, no podrá ser utilizada por el contratista (consultor) para fines publicitarios o de difusión sin permiso escrito del MEF.

Los estudios, informes, videos y todo lo demás que forme parte de su oferta y/o que se deriven de las prestaciones contratadas, serán de exclusiva propiedad del MEF, por lo que el equipo consultor no tendrá ningún derecho sobre ellos.

El incumplimiento de lo anteriormente señalado dará derecho a el MEF a iniciar las acciones legales que correspondan.

3. Responsabilidad por Vicios Ocultos

El equipo consultor es el responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos de los servicios ofertados por el plazo de un (01) año, contado a partir de la emisión de la conformidad del último servicio prestado. La conformidad de recepción de la prestación por parte de la entidad no enerva su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos.

4. Compromiso Antisoborno

El equipo consultor declara no haber, directa o indirectamente, ofrecido, negociado o efectuado pago o, en general, entregado beneficio o incentivo ilegal en relación al servicio a prestarse. En línea con ello, se compromete a actuar en todo momento con integridad, a abstenerse de ofrecer, dar o prometer, regalo u objeto alguno a cambio de cualquier beneficio, percibido de manera directa o indirecta; a cualquier miembro del Consejo Directivo, funcionarios públicos, empleados de confianza, servidores públicos; así como a terceros que tenga participación directa o indirecta en la determinación de las características técnicas y/o valor estimado, elaboración de documentos de la contratación, y la conformidad del contrato.

El equipo consultor se compromete a denunciar, en base de una creencia razonable o de buena fe cualquier intento de soborno, supuesto o real, que tuviera conocimiento.

XVI. RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

Según se estipule en el Contrato, la OGIP, previa opinión técnica de la DGPMI, podrá dar por resuelto de pleno derecho el Contrato, en los siguientes casos:

1. Por incumplimiento de las disposiciones del Contrato, retraso injustificado, o incumplimiento por parte del equipo consultor en la ejecución de los servicios y/o prestaciones objeto del Contrato.
2. Por falta de capacidad técnica del equipo consultor para continuar con la prestación del servicio.
3. Por ceder o subcontratar las obligaciones que asume el equipo consultor mediante el Contrato.
4. Si el monto acumulado de la penalidad aplicado al equipo consultor en caso de incumplimiento y/o retraso injustificado en la ejecución de los servicios y/o prestaciones objeto del contrato dentro de los plazos establecidos, alcanzara el diez por ciento (10%) del monto del Contrato.
5. Por la paralización o reducción injustificada de la ejecución de los servicios y/o prestaciones objeto del Contrato, pese a haber sido requerido para corregir tal situación.
6. A solicitud debidamente sustentada de la DGPMI.
7. Por comprobarse la existencia de prácticas prohibidas corruptivas que contravenga lo dispuesto por el BID.
8. Por insolvencia o quiebra del equipo consultor.
9. Por caso fortuito o fuerza mayor. Para este efecto "Caso Fortuito" o "Fuerza Mayor" significa un evento más allá del control razonable de una Parte, no sea previsible, que no se pueda evitar, y que haga imposible el cumplimiento de las obligaciones de una Parte o tan imprácticas que razonablemente sean consideradas imposibles según las circunstancias, y sujeto a estos requisitos, incluye, más no se limita a guerra, motín, asonada, terremoto, incendio, explosión, tempestad, anegación u otras condiciones climáticas adversas, huelgas, cierres u otra acción gremial, confiscación o cualquier otra acción por parte de entidades oficiales.

10. Si la OGIP, a su exclusiva discreción y por algún motivo, decide terminar el Contrato.

XVII. ANEXOS

ÍNDICE DE ANEXOS (SE ADJUNTA)

1. Anexo 1. Acta de Reunión
2. Anexo 2. Documento de Conformidad
3. Anexo 3. Plan de Trabajo
4. Anexo 4. Matriz RACI
5. Anexo 5. Matriz de Riesgos
6. Anexo 6. EDT
7. Anexo A. Modelado y Caracterización del proceso
8. Anexo B. Índice del TdR estándar
9. Anexo M: Kick Off de la consultoría.
10. Anexo N: Acta constitución de la consultoría