

## CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ

### PROYECTO “MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS DE CONTROL GUBERNAMENTAL PARA UN CONTROL EFECTIVO, PREVENTIVO Y FACILITADOR DE LA GESTIÓN DE PÚBLICA” – BID3

	NOMBRE	CÓDIGO
COMPONENTE	ADECUADOS PROCESOS PARA UN CONTROL EFECTIVO Y EFICIENTE	1
PRODUCTO	METODOLOGÍAS PARA AUDITORÍA E INNOVACIÓN DE PROCESOS DISEÑADAS E IMPLEMENTADAS	1.6.
ACCIÓN/ PROYECTO INTERNO	METODOLOGÍAS PARA AUDITORÍA E INNOVACIÓN DE PROCESOS CON ASISTENCIA TÉCNICA PARA SU IMPLEMENTACIÓN	C1.6.1



### TÉRMINOS DE REFERENCIA

**CONTRATACIÓN DE CONSULTOR INDIVIDUAL PARA LA ASISTENCIA EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS PARA RESPONSABLES DE PROCESOS MISIONALES Y SUS SEGUNDOS, ASÍ COMO GERENTES Y SUBGERENTES QUE GESTIONAN ESTOS PROCESOS PERTENECIENTES AL GRUPO 2, CORRESPONDIENTE AL PROYECTO “MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS DE CONTROL GUBERNAMENTAL PARA UN CONTROL EFECTIVO, PREVENTIVO Y FACILITADOR DE LA GESTIÓN PÚBLICA” – BID3**

1. Introducción
2. Antecedentes
3. Objetivos (General y Específico)
4. Alcance Del Trabajo: Actividades y Enfoque
5. Productos e Informes a Entregar
6. Plazo del Servicio
7. Recursos y Facilidades a ser provistos por el Contratante
8. Perfil del Consultor
9. Costo del Servicio de Consultoría
10. Forma y Condiciones de Pago
11. Coordinación, Supervisión y Conformidad
12. Derechos de propiedad y confidencialidad de la información
13. Anexo

**AGOSTO 2023**

**CONTRATACIÓN DE CONSULTOR INDIVIDUAL PARA LA ASISTENCIA EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS PARA RESPONSABLES DE PROCESOS MISIONALES Y SUS SEGUNDOS, ASÍ COMO GERENTES Y SUBGERENTES QUE GESTIONAN ESTOS PROCESOS PERTENECIENTES AL GRUPO 2, CORRESPONDIENTE AL PROYECTO “MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS DE CONTROL GUBERNAMENTAL PARA UN CONTROL EFECTIVO, PREVENTIVO Y FACILITADOR DE LA GESTIÓN PÚBLICA” – BID3**

**1) INTRODUCCIÓN**

La Contraloría General de la República (CGR) es el órgano superior del Sistema Nacional de Control (SNC) que cautela el uso eficiente, eficaz y económico de los recursos del Estado, la correcta gestión de la deuda pública, así como la legalidad de la ejecución del presupuesto del sector público y de los actos de las instituciones sujetas a control; coadyuvando al logro de los objetivos del Estado en el desarrollo nacional y bienestar de la sociedad peruana.

La actual gestión de la Contraloría General de la República del Perú (CGR) tiene como uno de sus objetivos principales modernizar y mejorar el Sistema Nacional de Control (SNC) a fin de asegurar su eficacia y eficiencia en el control contra la corrupción y la conducta funcional para así crear valor público.

**2) ANTECEDENTES**

La Contraloría General de la República (CGR), es el ente rector del Sistema Nacional de Control (SNC), dotado de autonomía administrativa, funcional, económica y financiera, que tiene por misión dirigir y supervisar con eficiencia y eficacia el control gubernamental orientando su accionar al fortalecimiento y transparencia de la gestión de las entidades, la promoción de valores y la responsabilidad de los funcionarios y servidores públicos, así como contribuir con los Poderes del Estado en la toma de decisiones y con la ciudadanía para su adecuada participación en el control social.

Con fecha 5 de febrero de 2019 se firmó el Contrato Préstamo N° 4724/OC-PE entre la República del Perú y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) para financiar el Proyecto “Mejoramiento de los servicios de control gubernamental para un control efectivo, preventivo y facilitador de la gestión pública”, el mismo que está diseñado para contribuir a la mejora de los servicios de control gubernamental, con el fin de mejorar la eficiencia y efectividad en el uso de los recursos del Estado.

El Proyecto comprende la ejecución de 25 productos en los siguientes componentes:

- Componente 1. Adecuados procesos para un control efectivo y eficiente.
- Componente 2. Adecuadas capacidades de los RRHH en temas de control gubernamental.
- Componente 3. Adecuado acceso a TIC en los procesos de control gubernamental.
- Componente 4. Adecuada capacidad operativa para la prestación de servicios de control desconcentrados.

En el marco del Contrato de Préstamo N° 4724/OC-PE se ha elaborado el Manual Operativo del Proyecto (MOP) “Mejoramiento de los servicios de control gubernamental para un control efectivo, preventivo y facilitador de la gestión pública”, en donde se establece el esquema de gestión, pautas, normas, guías y estándares para la organización, implementación y gestión del Proyecto.

En el citado MOP, se indica que el Organismo Ejecutor (OE) del Proyecto es la Contraloría General de la República (CGR), a través de la Unidad Ejecutora 002 “Gestión de Proyectos y Fortalecimiento de Capacidades” (UE002).

La UE 002 tiene a su cargo la ejecución, la gestión financiera y de adquisiciones, la dirección y la coordinación general del Proyecto, y actuará como interlocutor directo ante el BID, el Ministerio de Economía y Finanzas y otras instancias vinculadas a la gestión del mismo.

Asimismo, en el MOP se indica que dentro de la organización del Proyecto se tiene las áreas de administración, de planeamiento y de gestión de proyectos.

El Proyecto cuenta con un estudio de pre inversión declarado viable en el 2018. Dentro de este estudio, en el componente 1: Adecuados procesos para un control efectivo y eficiente, se encuentra definido el proyecto “Metodologías para auditoría e innovación de procesos con asistencia técnica para su implementación”.

### 3) **OBJETIVO**

#### **Objetivo General**

El objetivo de esta actividad es lograr la implementación de forma sostenible de la Gestión por Procesos en la Contraloría General de la República (CGR) con la contratación de un consultor individual experto en Gestión por Procesos para que asista a los responsables de procesos misionales y sus segundos, así como gerentes y subgerentes que gestionan estos procesos pertenecientes al Grupo 2 (en adelante participantes), en la aplicación de los conceptos y herramientas de la Gestión por Procesos buscando mejorar la eficiencia y eficacia de los mismos. La asistencia incluirá, entre otros aspectos, el uso de la documentación de los procesos e indicadores por parte de los ejecutores y personal involucrado, para que estos se implementen y se mejoren en el tiempo, el desarrollo de acuerdos de niveles de servicios, parámetros fundamentales para la evaluación del desempeño de los procesos, la determinación de la capacidad necesaria, la implementación de las diversas herramientas y el desarrollo de una cultura de Gestión por Procesos.

#### **Objetivos específicos:**

- a) Identificación del cliente y el valor del producto / servicio
- b) Identificación de la cadena de valor que se genera en el proceso.
- c) Identificación de los procesos E2E (end-to-end), partícipes, roles y necesidades.
- d) Definición de los ANS (Acuerdos de Nivel de Servicio) o SLA (Service Level Agreement) entre las áreas proveedoras y clientes internas
- e) Definición de indicadores para evaluar a proveedores internos.
- f) Definición de indicadores para evaluar desempeño de cada área dentro del proceso.
- g) Definición de indicadores para evaluar el desempeño del proceso E2E.
- h) Elaboración de un Tablero de Control para comunicación y seguimiento del proceso E2E de responsables y ejecutores de procesos misionales.
- i) Identificar y canalizar oportunidades de mejora.
- j) Identificar oportunamente riesgos e implementar medidas para mitigarlos o eliminarlos.
- k) Diseño e implementación de herramientas de control visual (visual management) que promuevan una cultura de gestión por procesos.
- l) Organización de equipos o comités para la evaluación del desempeño de procesos E2E e identificación de oportunidades de mejora.
- m) Comprensión y actualización de la documentación de procesos.
- n) Elevar el nivel de madurez en Gestión por Procesos de la Contraloría General de la República considerando los resultados del Diagnóstico desarrollado en junio del 2021 basado en el Process and Enterprise Maturity Model de Michael Hammer

### 4) **ALCANCE DEL TRABAJO: ACTIVIDADES Y ENFOQUE**

El presente servicio requiere la ejecución de las siguientes actividades:

- 1) Revisión de la normativa o documentación de la Subgerencia de Modernización relacionada a la Gestión por Procesos, Gestión de Riesgos, Gestión de Resultados y Gestión de la Calidad.
- 2) Revisión de los documentos de gestión del proyecto.
- 3) Revisión de la documentación de los Procesos Misionales.
- 4) Revisión del Organigrama de la Contraloría General de la República.
- 5) Revisión del Material del Programa en Gestión por Procesos para responsables de procesos misionales.

- 6) Revisión del Diagnóstico actualizado en Gestión por Procesos a junio del 2021.
- 7) Evaluación del nivel inicial de madurez en cada uno de los procesos misionales a los que se brinde asistencia.
- 8) El tiempo total de la consultoría es de 90 días.
- 9) El número total de horas de asistencia durante los 90 días de la consultoría es de 200 horas por consultor, distribuidos en la cantidad de grupos que le sean asignados.
- 10) Las reuniones de asesoría en la implementación de gestión por procesos se darán como mínimo en reuniones quincenales de dos (2) horas por cada proceso a cuyos líderes se asesore, durante los 90 días de la consultoría.
- 11) El Consultor podrá asistir a un máximo de 40 participantes, de preferencia agrupados por proceso. De no alcanzarse ese número, el número total de horas de asistencia detallado en el numeral 9 se debe mantener.
- 12) Reuniones con los participantes, supervisores y facilitadores de procesos misionales con la finalidad de identificar al cliente, el valor del servicio, la cadena de valor, los procesos E2E con sus partícipes, roles y necesidades, definir los ANS (Acuerdos de Nivel de Servicio) o SLA (Service Level Agreement).
- 13) Presentación de un Plan de Trabajo.
- 14) Revisión de los indicadores de procesos misionales para evaluarlos y modificarlos o ampliarlos de ser necesario.
- 15) Reuniones con clientes internos y externos para identificación de necesidades.
- 16) Reuniones con clientes y proveedores internos para definir ANL o SLA.
- 17) Evaluación de avances en el nivel de madurez de la gestión por procesos.
- 18) Atención de consultas.
- 19) Reuniones de presentación de avances a la Subgerencia de Modernización.

#### 5) **PRODUCTOS E INFORMES A ENTREGAR**

Los informes de los respectivos Entregables deberán presentarse a la Entidad en mesa de partes virtual de la Contraloría General de la República, dirigido a la Subgerencia de Gestión de Inversiones. A requerimiento, presentará de manera impresa debidamente sellada, foliada y firmada por el Consultor, directamente a la Subgerencia de Gestión de Inversiones.

<b>Producto</b>	<b>Descripción</b>	<b>Plazo desde el día siguiente de suscripción del contrato</b>
<b>PRODUCTO 1</b>	<p><b>ENTREGABLE 1</b> El Consultor deberá entregar un informe que contenga:</p> <p><b>PLAN DE TRABAJO</b> El consultor deberá presentar un cronograma tipo Gantt, conteniendo las actividades, responsables, duraciones y fechas de cada actividad planificada. Asimismo, se indicará las reuniones de coordinación que el Consultor considere necesarias para el desarrollo de los entregables.</p>	Hasta 5 días calendario
<b>PRODUCTO 2</b>	<p><b>ENTREGABLE 2</b> El Consultor deberá entregar un informe que contenga:</p> <p><b>INFORMES DE AVANCE</b> Se deberá presentar un informe que detalle las actividades y medidas implementadas con los participantes a los 30 días, en el cual se incluya una descripción de cómo lo implementado ha</p>	Hasta 30 días calendario

Producto	Descripción	Plazo desde el día siguiente de suscripción del contrato
	contribuido a desarrollar un mayor nivel de madurez en la gestión por procesos, así como a desarrollar las competencias en Gestión por Procesos de los participantes.	
<b>PRODUCTO 3</b>	<p><b>ENTREGABLE 3</b> El Consultor deberá entregar un informe que contenga:</p> <p><b>INFORMES DE AVANCE</b> Se deberá presentar un informe que detalle las actividades y medidas implementadas con los participantes a los 60 días, en el cual se incluya una descripción de cómo lo implementado ha contribuido a desarrollar un mayor nivel de madurez en la gestión por procesos, así como a desarrollar las competencias en Gestión por Procesos de los participantes.</p>	Hasta 60 días calendario
<b>PRODUCTO 4</b>	<p><b>ENTREGABLE 4</b> El Consultor deberá entregar un informe que contenga:</p> <p><b>INFORME FINAL</b> En el informe final, a los 90 días, se deberá mostrar el estado de madurez en la gestión por procesos (correspondiente a los procesos a cuyos líderes se asesoró) al inicio del proyecto, las acciones realizadas, los logros en el nivel de madurez de gestión por procesos, las competencias desarrolladas en los participantes, así como recomendaciones para continuar y fortalecer la gestión por procesos</p> <p><b>INFORME DE RETROALIMENTACIÓN SOBRE LA DIRECTIVA DE GESTIÓN POR PROCESOS</b> En base a la asistencia desarrollada, plantear sugerencias para perfeccionar la normativa o documentación de la Subgerencia de Modernización.</p>	Hasta 90 días calendario

#### 6) PLAZO DEL SERVICIO

El plazo para la ejecución de la consultoría será de 90 días calendario, los cuales se computarán desde el día siguiente de la suscripción del contrato.

De caer el día de entrega del entregable un día no laborable, el Consultor presentará el producto al día siguiente hábil.

Los plazos no consideran los plazos de revisión y levantamiento de observaciones.

#### 7) RECURSOS Y FACILIDADES A SER PROVISTOS POR EL CONTRATANTE

El consultor deberá contar con su propio equipo de cómputo y las herramientas necesarias para el desarrollo de su servicio.

Los participantes son responsables de asistir a las reuniones programadas, trabajar con el consultor durante las reuniones en el análisis y definición de acciones en su gestión, así como de desarrollar las actividades coordinadas con el consultor en el periodo entre reuniones.

## 8) PERFIL DEL CONSULTOR

### A. Formación Académica

- Bachiller en Administración, Contabilidad, Economía, Ingeniería Económica, Ingeniería Industrial, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Administrativa o carreras afines por la formación.
- Deseable, estudios concluidos de Maestría en Administración (MBA) o Máster en Gestión Pública, Gestión de Procesos, Gerencia y Administración o afines.

### B. Experiencia General

- Experiencia mínima de ocho (08) años de experiencia laboral en el sector privado o en el sector público. La experiencia será contabilizada a partir de la condición de bachiller de la carrera profesional correspondiente.

### C. Experiencia específica

- Experiencia mínima de cinco (05) años comprobable en el sector público o privado como Jefe, Subgerente o Gerente o como Especialista o Consultor en áreas de Operaciones, Procesos, Proyectos o Calidad
- Deseable que la experiencia mencionada en el párrafo anterior se haya desarrollado en empresas o instituciones que aplican la Gestión por Procesos o que haya participado en la implementación de Gestión por procesos en una (1) empresa o institución del sector privado o público

### D. Certificaciones y Capacitaciones

- Deseable, Diplomado en Gestión por Procesos o Docente en Diplomado en Gestión por Procesos

## 9) COSTO DEL SERVICIO DE CONSULTORÍA

La retribución económica que pagará la Entidad por concepto de honorarios profesionales por los servicios contratados, asciende a la suma de **Cincuenta y cinco mil ochocientos y 00/100 soles (S/ 55,800.00)**, incluyendo los impuestos de Ley y todo costo o retención que recaiga en el servicio. No se procederá con pagos a cuenta por servicios no efectuados, ni adelanto alguno.

No incluye los costos por concepto de pasajes y viáticos que resulten necesarios para el desarrollo de la consultoría.

## 10) FORMA Y CONDICIONES DE PAGO

Los pagos bajo este servicio se efectuarán contra la presentación de los productos señalados en los presentes términos de referencia y de acuerdo con el cronograma establecido, al cual se deberá adjuntar el respectivo recibo de honorarios profesionales. El consultor contratado es responsable de atender todas las obligaciones tributarias que surjan producto de la consultoría.

Cada uno de los pagos al consultor se realizará dentro de los quince (15) días siguientes a que la contratante (UE002 o la que haga sus veces) reciba el producto, el recibo por honorarios profesionales y la conformidad del producto, por parte del área orgánica usuaria.

El pago se realizará de acuerdo al siguiente detalle:

<b>Número de Entregable</b>	<b>Plazo</b>	<b>Porcentaje de pago</b>
Primer Entregable	Será presentado hasta los cinco (5) días calendario a partir del día siguiente de la suscripción del contrato	0%
Segundo Entregable	Será presentado hasta los treinta (30) días calendario a partir del día siguiente de la suscripción del contrato	33%
Tercer Entregable	Será presentado hasta los sesenta (60) días calendario a partir del día siguiente de la suscripción del contrato	33%
Cuarto Entregable	Será presentado hasta los noventa (90) días calendario a partir del día siguiente de la suscripción del contrato	34%

#### **11) COORDINACIÓN, SUPERVISIÓN Y CONFORMIDAD**

El consultor deberá reportar, informar y coordinar sus actividades con el responsable designado por la Subgerencia de Modernización de la CGR, quien realizará la supervisión de las actividades del consultor y estará encargado de dar la conformidad a los productos presentados.

Así mismo el consultor mantendrá permanente coordinación con el Especialista en Gestión y el Especialista del Equipo de Inversiones del BID3, designados por los Coordinadores de cada equipo.

#### **12) DERECHOS DE PROPIEDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN**

El consultor deberá declarar que en la medida de que el servicio prestado es por encargo, y el costo de su ejecución es asumida por la CGR; todo producto o materiales (impresos, estudios, informes, gráficos, programas, software de computación u otros), que se genere por el servicio, es de propiedad de la CGR, no constituyéndose títulos de propiedad, derechos de autor y otro tipo de derechos para el consultor; el mismo que a mérito de los presentes TDR, cede en forma exclusiva y gratuita, sin generar retribución adicional a lo estipulado en el presente documento.

Asimismo, durante la vigencia del servicio y dentro de los dos (2) años siguientes a su término, el consultor no podrá revelar ninguna información confidencial o de propiedad de la CGR relacionada con los servicios, con el contrato que se generó o las actividades u operaciones de la CGR. Toda la información a la que el consultor tuviere acceso, durante o después de la ejecución del servicio, tendrán carácter confidencial, quedando expresamente prohibido su divulgación a terceros (excepto al BID) por parte del consultor, a menos que la CGR otorgue mediante pronunciamiento escrito la autorización correspondiente.

#### **9. ANEXO**

En el Anexo A se establece la estructura de los Informes que serán presentados.





## **ANEXO A – ESPECIFICACIONES DE LOS ENTREGABLES**

### **1. ESPECIFICACIONES GENERALES**

Los informes deben redactarse teniendo en cuenta las siguientes especificaciones:

1. Letra arial 10.
2. Espacio simple.
3. Carátula indicando entre otros, nombre de consultoría, nombre de consultor y número de entregable.
4. Impresión a doble cara.
5. Páginas numeradas en la parte inferior derecha.
6. Índice numerado de páginas.

### **2. ESPECIFICACIONES POR TIPO DE ENTREGABLE**

Tendrá la siguiente estructura:

1. Carátula
2. Índice
3. Introducción referente al entregable
4. Objetivo del entregable
5. Actividades realizadas
6. Conclusiones y Recomendaciones
7. Anexo(s)

### **3. CONSIDERACIONES GENERALES DE LOS ENTREGABLES A SER CONSIDERADAS**

- Tapa del documento en el que se precisa el nombre de la consultoría, nombre del producto, el nombre del autor, la fecha de presentación y el nombre y logo de la CGR
- Incluir índice de capítulos, así como de tablas o cuadros y de gráficos cuando corresponda.
- Incluir una lista de abreviaturas o acrónimos, en caso que se usen siglas en el documento.
- Incluir un glosario de términos que requieran de explicación inicial para facilitar la lectura del documento.
- De acuerdo con la naturaleza y características del producto a entregar, el documento se dividirá en capítulos, los que estarán debidamente numerados.
- Las páginas del documento estarán debidamente numeradas
- Las referencias bibliográficas deberán incluirse al final del documento y estar debidamente numeradas.
- El proveedor presentará sus entregables en la secretaría de la Unidad Orgánica supervisora.
- A cada producto corresponde un pago y, en consecuencia, una fecha improrrogable de entrega.
- El Consultor se compromete a ceder los derechos patrimoniales de autor de los productos y documentos elaborados.
- El Consultor se compromete a guardar reserva de toda aquella información y documentación interna a la que tenga acceso para la ejecución de esta consultoría, cualquier uso de esta información, deberá ser autorizada previamente por la CGR.
- Todos los productos deberán de ser entregados y sustentados en la forma y plazos que se indican en estos Términos de Referencia
- A la entrega del último producto, se adjuntarán las bases de datos u otros materiales utilizados por el Consultor o que le hayan sido entregados a este por la Contraloría durante el proceso de ejecución de la consultoría.