



**INFORMACIÓN PARA LA EXPRESIÓN DE INTERÉS DE FIRMA  
CONSULTORA**

**SERVICIO DE ANÁLISIS, DISEÑO,  
DESARROLLO Y PUESTA EN PRODUCCIÓN  
DEL SISTEMA DE ATENCIÓN DE DENUNCIAS  
(Cód.SBCC.03)**

**Lima, Febrero 2018**

**PARTE I. INFORMACIÓN DEL SERVICIO**

<p><b>1. MARCO DE LA INTERVENCIÓN</b></p>	<p>La Contraloría General de la República (CGR) es el ente rector del Sistema Nacional de Control, dotado de autonomía administrativa, funcional, económica y financiera, que tiene por misión dirigir y supervisar con eficiencia y eficacia el control gubernamental.</p>
<p><b>2. PROYECTO DE INVERSIÓN PÚBLICA</b></p>	<p>Mejoramiento del Sistema Nacional de Control para una Gestión Pública Eficaz e Íntegra de la CGR; tiene como uno de sus componentes la Optimización de los Procesos de Control; el cual cuenta, entre otras, con la actividad de “Desarrollo de aplicativos informáticos para procesos de soporte” la que sirve de sustento para la <b>“Contratación de firma consultora para el servicio de análisis, diseño, desarrollo e implementación del sistema de atención de denuncias”</b>.</p>
<p><b>3. OBJETIVO GENERAL DEL SERVICIO</b></p>	<p>Implementar una solución informática web, basada en una plataforma BPMS o desarrollada en .NET, para automatizar el servicio de atención de denuncias que consiste en el registro, evaluación de las denuncias, seguimiento de los productos resultantes de la evaluación y monitoreo a través de la generación de reportes y alertas.</p>
<p><b>4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL SERVICIO</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Desarrollar el modelamiento de procesos en lenguaje BPMN del servicio, relevamiento de las reglas de negocio, roles, KPIs y otros que sean necesarios para la implementación del proceso en la herramienta BPMS o similar.</li> <li>▪ Proveer el licenciamiento necesario de la plataforma a utilizar para un mínimo de 300 usuarios, de corresponder.</li> <li>▪ Instalar la plataforma en los servidores que la entidad le proporcione.</li> <li>▪ Desarrollar e implementar un sistema de atención de denuncias en plataforma web, que contenga no menos de cinco (05) procesos relacionados a la atención de denuncias.</li> <li>▪ Transferir los conocimientos a nivel técnico y de usuario al personal de la CGR, con respecto a la instalación, configuración e implementación de la automatización de los procesos en la herramienta.</li> <li>▪ Implementar tareas de soporte durante un período de 6 meses, respecto al mantenimiento evolutivo de lo implementado.</li> <li>▪ Proponer las características del hardware necesario para la implementación del Sistema de atención de denuncias, que asegure su operación e interacción ágil con los usuarios y sea compatible en entornos web y móvil.</li> </ul>
<p><b>5. CARACTERÍSTICAS REFERENCIALES DEL SERVICIO</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Plataforma a utilizarse</b>, debe soportar los navegadores de internet Explore 1x, Firefox 55.x, Google Chrome 61.x. Para los desarrollos de los servicios web para la consulta de la información de CGR, solo será considerada en la propuesta el lenguaje de programación en .Net, Framework 4.0 o superior, con tecnologías REST según estándares de desarrollo y seguridad de servicios de la CGR.</li> <li>• <b>Códigos Fuente</b>, en el caso de desarrollar una solución basada en una herramienta BPMS se deberá entregar al modelado del proceso en la herramienta y al código fuente de los servicios web utilizados, estructura de bases de datos u otras interfaces que se hubieran implementado para el correcto funcionamiento y mantenimiento de los aplicativos. De ser un desarrollo a la medida deberá entregarse el</li> </ul>

	<p>código fuente respectivo. Asimismo, la documentación técnica y funcional (<i>manual de instalación, técnico y de usuario</i>).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Capacitación:</b> en el uso y Administración de la suite BPM, de corresponder, o en el uso y administración del aplicativo web desarrollado.</li> <li>• <b>Pruebas,</b> de manera presencial y trabajos en coordinación con el equipo de Control de Calidad (QA) del Departamento de Tecnologías de la Información - TI a fin de validar las pruebas realizadas. Las pruebas de integración antes del pase a QA y las pruebas de stress serán realizadas por el proveedor, cuyos resultados serán remitidos en conjunto con el proveedor.</li> </ul>
--	--

<p><b>6. INFORMACIÓN RELEVANTE PARA LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO</b></p>	<p><b>A. Nombre del Proyecto:</b> “Fortalecimiento del Servicio de Atención de Denuncias”.</p> <p><b>B. Denuncias</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Denuncia: Es una de las manifestaciones del ejercicio del derecho constitucional de participación ciudadana, mediante la cual se formaliza la comunicación de uno o más presuntos hechos arbitrarios o ilegales que ocurren en una entidad. Su tramitación es gratuita, pudiendo el denunciante solicitar información sobre el estado de su denuncia.</li> <li>• Al año se registran en promedio 2000 denuncias, las mismas que se reciben a través de correo postal (trámite documentario), presencial o virtual (formulario web), tanto en la sede central como en las Sedes Regionales, se estima que en el OCI existen otras 2000 al año, cada denuncia puede tener 2 a 3 expedientes anexos (información adicional de la denuncia).</li> </ul> <p><b>C. Definición de aplicativo.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicativo web para el registro de información de las denuncias.</li> <li>• Debe recolectar, almacenar y permitir el análisis y distribución de datos alfanuméricos.</li> <li>• Debe tener capacidad de escalabilidad.</li> <li>• El aplicativo debe estar integrado con sistemas de la CGR, sistemas administrativos nacionales y otros sistemas de información, tanto para la búsqueda de antecedentes como para la obtención de datos específicos que ayuden a la evaluación:             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistema de recursos humanos.</li> <li>- Sistema de seguridad de acceso a la información.</li> <li>- Sistema de gestión documentaria.</li> <li>- Sistemas de auditorías (SAGU, SAGU WEB, SICA, Control Simultáneo, PAS, INFOSAF).</li> <li>- Sistema de entidades.</li> <li>- Consulta RENIEC</li> <li>- Consultas SIAF, SEACE, SNIP.</li> <li>- Consulta SUNAT</li> <li>- Otros Sistemas: CARAL.</li> </ul> </li> <li>• El sistema debe tener un módulo de registro Off-Line para aquellos casos en los que se tenga acceso a Internet intermitente. Caso aplicable a los OCIs, ya que no cuentan con acceso continuo a internet.</li> <li>• El sistema debe permitir migrar las evaluaciones de los anteriores</li> </ul>
---	---

	<p>sistemas (SED, Willay) debiendo quedar en funcionamiento sólo el nuevo aplicativo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Debe permitir registrar las evaluaciones de las solicitudes de protección.</li> <li>• Se considerará el licenciamiento necesario, de corresponder.</li> </ul> <p><b>D. Procesos de Denuncias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación y Registro de la denuncia.</li> <li>• Evaluación y análisis de la información de la denuncia.</li> <li>• Seguimiento a los resultados del servicio de “Atención de Denuncias”.</li> <li>• Seguimiento a las recomendaciones.</li> <li>• RIS.</li> </ul> <p><b>E. Documentos de referencia:</b> Para clarificar el alcance del sistema se debe considerar los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definición de Requerimientos Funcionales Generales.</li> <li>• Diagrama de flujo y descripción de actividades.</li> </ul> <p><b>F. N° de usuarios:</b> Inicialmente será usado por 300 usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 25 sedes regionales, con un promedio de 7 usuarios por sede, dando un subtotal de 175 usuarios.</li> <li>• Sede Central, con 50 usuarios.</li> <li>• Unidades Orgánicas de Línea, con 25 usuarios en total.</li> <li>• OCIs, el piloto iniciaría con 50 usuarios. Sin embargo, a la fecha se tiene un promedio de 1600 usuarios a nivel nacional (800 OCIs x 2 usuarios en c/u), quienes a mediano plazo, se convertirían en 5000 usuarios (2500 OCIs x 2 usuarios en c/u).</li> </ul>
--	---

<p><b>7. PERSONAL CLAVE REFERENCIAL PARA EL DESARROLLO DEL SERVICIO</b></p>	<p>01 Jefe de Proyecto          01 Especialista en Arquitectura orientada a servicios          02 Analistas de Procesos          02 Analista/programador          04 Desarrolladores BPMS de corresponder.</p>
---	--

<p><b>8. PLAZO ESPERADO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO</b></p>	<p>El plazo para la ejecución de la consultoría será de <b>180 (ciento ochenta)</b> días calendario.</p>
---	--

**PARTE II. INFORMACIÓN REQUERIDA A LA FIRMA**

<p><b>1. DATOS DE LA FIRMA O DE LAS FIRMAS EN CASO DE CONSORCIO (F1)</b></p>	<p>Datos (curriculum) de la firma consultora según modelo del <b>Formulario F1</b>, lo cual podrá ser complementado a través de brochures, catálogos, folletos, enlace web o cualquier otro documento.</p>
<p><b>2. RELACIÓN DE SERVICIOS (F2)</b></p>	<p>La firma consultora debe ser especializada en el análisis, desarrollo e implementación de sistemas y tecnologías de información en instituciones públicas o privadas, debiendo acreditar como mínimo tres (3) contratos, realizados por la firma en los últimos 05 años, según modelo <b>Formulario F2</b>.</p>
<p><b>3. RELACIÓN DE SOLUCIONES INFORMÁTICAS DESARROLLADAS SIMILARES AL SERVICIO SOLICITADO (F3)</b></p>	<p>Relación soluciones informáticas desarrolladas e implementadas en plataforma BPM o .NET para el proceso de atención de denuncias, quejas o reclamos o transacciones electrónicas relacionadas al servicio de la consultoría o similares al servicio solicitado según modelo de los <b>Formulario F3 por cada sección:</b></p> <p>Sección A. Relación de aplicaciones Web desarrolladas e implementadas en tecnología BPM. (Formulario 3 – Sección A)</p> <p>Sección B. Relación de aplicaciones Web desarrolladas a la medida en .NET. (Formulario 3 – Sección B)</p> <p>Sección C. Relación de aplicaciones de inteligencia de negocio - BI (Formulario 3 – Sección C)</p> <p>Sección D. Relación de aplicaciones articuladas (interoperabilidad) entre sistemas de distintas empresas públicas o privadas (Formulario 3 – Sección D)</p> <p>Sección E. Relación de aplicaciones relacionadas con la supervisión, seguimiento, monitoreo o control de procesos (Formulario 3 – Sección E)</p> <p>Sección F. Relación de aplicaciones web desarrolladas en .NET para el proceso de atención de denuncias, quejas o reclamos o negocios similares. (Formulario 3 – Sección F).</p> <p>Sección G. Relación de aplicaciones web desarrolladas en plataforma BPM para el proceso de atención de denuncias, quejas o reclamos o negocios similares. (Formulario 3 – Sección G).</p>