

**LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ**  
**“PROYECTO DE MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS DE CONTROL GUBERNAMENTAL**  
**PARA UN CONTROL EFECTIVO, PREVENTIVO Y FACILITADOR DE LA GESTIÓN**  
**PÚBLICA”**

	<b>NOMBRE</b>	<b>CÓDIGO</b>
<b>COMPONENTE</b>	ADECUADAS CAPACIDADES DE LOS RECURSOS HUMANOS EN TEMAS DE CONTROL GUBERNAMENTAL	2
<b>PRODUCTO</b>	PROGRAMAS DE FORMACIÓN EN TEMAS PRIORIZADOS, PILOTOS, PASANTÍAS, CAPACITACIÓN GERENCIAL E INTERCAMBIO DE CONOCIMIENTO	2.1
<b>PROYECTO</b>	CURSOS Y PROGRAMAS EN TEMAS PRIORIZADOS, IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN EDUCATIVA Y ELABORACIÓN DE UN MODELO DE GESTIÓN EDUCATIVA	2.1.1



**TÉRMINOS DE REFERENCIA**

**CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CONSULTORÍA PARA EL MAPEO DE PROCESOS DE LA ESCUELA NACIONAL DE CONTROL CORRESPONDIENTE AL PROYECTO INTERNO 2.1.1. EN EL MARCO DEL PRODUCTO 2.1**

1. Introducción
2. Antecedentes
3. Objetivos de la consultoría
4. Alcance de la consultoría: Actividades requeridas
5. Metodología de trabajo
6. Entregables
7. Coordinación, supervisión y conformidad
8. Forma y condiciones de pago
9. Consideraciones generales
10. Consideraciones sobre los entregables
11. Perfil mínimo de la Firma Consultora y personal clave
12. Plazo de ejecución de la consultoría
13. Lugar de prestación del servicio
14. Confidencialidad
15. Anexo

**Setiembre 2022**

## CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CONSULTORÍA PARA EL MAPEO DE PROCESOS DE LA ESCUELA NACIONAL DE CONTROL CORRESPONDIENTE AL PROYECTO INTERNO 2.1.1. EN EL MARCO DEL PRODUCTO 2.1

### 1. INTRODUCCIÓN

La Contraloría General de la República del Perú (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.

### 2. ANTECEDENTES

El 05 de febrero del 2019 se suscribió el Contrato de 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" (Proyecto BID 3), con el objetivo de contribuir a la mejora de los servicios de control gubernamental, a fin de mejorar la efectividad y eficiencia en el uso de los recursos del Estado.

El Proyecto BID 3 contempla la ejecución de los siguientes componentes:

- Componente 1: Adecuados procesos para un control efectivo y eficiente.
- Componente 2: Adecuadas capacidades de los recursos humanos (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.

**El componente 2: Adecuadas capacidades de los recursos humanos en temas de control gubernamental**, cuenta con ocho (8) acciones dirigidas a mejorar los recursos humanos con el fin de contar con personal que tenga capacidades adecuadas para el ejercicio del control gubernamental; entre ellas tenemos la Acción 2.3 Desarrollo de Programas de formación sobre temas priorizados, incluyendo capacitación gerencial e intercambio de conocimiento, la misma que se encuentra alineada al Producto 2.1 Programa de formación en temas priorizados, pilotos, pasantías, capacitación gerencia e intercambio de conocimiento. Asimismo, el producto contiene entre otras, la Actividad 2.17 Desarrollo de programa de capacitación en temas priorizados

En base a lo anterior y como parte del proceso de modernización de la CGR, se ha previsto el desarrollo del Proyecto Interno denominado "**Cursos y programas en temas priorizados, implementación de un Sistema de Gestión Educativa y elaboración de un Modelo de Gestión Educativa**", que tiene como objetivo fortalecer las capacidades de los colaboradores del SNC con la finalidad de agregar valor a las intervenciones en las entidades públicas a las que se dirige el control, a través del diseño y ejecución de cursos y programas en temas priorizados en el marco de un Modelo de Gestión Educativa y la implementación de un Sistema de Gestión Educativa de la Escuela Nacional de Control, que responda a la profesionalización del colaborador de la entidad.

El Proyecto Interno contempla dentro de sus productos, la implementación del Sistema de Gestión Educativa de la Escuela Nacional de Control que brinde el soporte óptimo a las

actividades académicas y administrativas<sup>1</sup>, asegurando que los servicios académicos se enmarquen dentro de los procesos requeridos por la Escuela Nacional de Control (ENC), permitiendo brindar un mejor servicio al personal de la CGR, del SNC, de la administración pública y público en general, este último de manera excepcional; sin embargo, para la implementación del referido sistema, se requiere tener el Mapa de Procesos de la ENC.

En tal sentido, se hace necesario contratar el servicio “Consultoría para la definición del Mapa de Procesos de la Escuela Nacional de Control”, con la finalidad de concretar el producto Sistema de Gestión Educativa del Proyecto Interno **“Cursos y programas en temas prioritarios, implementación de un Sistema de Gestión Educativa y elaboración de un Modelo de Gestión Educativa.”**

La ENC, en su condición de entidad académica, es el órgano académico de la CGR que desarrolla los servicios académicos, en virtud del cual provee formación, especialización, capacitación y entrenamiento en control gubernamental, gestión pública y formación complementaria, con el fin de incrementar las aptitudes y conocimientos del personal del SNC, así como de los funcionarios, servidores públicos, y del público en general a través de actividades de extensión académica. Promueve y desarrolla estudios, investigación académica y la innovación en los servicios de control gubernamental y servicios relacionados.

De conformidad con la Ley N° 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República, la ENC está facultada para otorgar el grado académico de Maestro y el Título de Segunda Especialidad Profesional en Control Gubernamental. A su vez, la ENC diseña, desarrolla, implementa, brinda y evalúa **servicios académicos** a través de actividades académicas y servicios complementarios.

Las **actividades académicas** son aquellas orientadas a atender las necesidades de formación, especialización, capacitación, actualización y entrenamiento de los estudiantes en las líneas de capacitación de control gubernamental, gestión pública y formación complementaria. Se rigen por el modelo educativo de la ENC, las orientaciones técnico – andragógicas y las guías educativas; y pueden desarrollarse a través de estudios presenciales, semipresenciales o virtuales<sup>2</sup>.

La ENC desarrolla sus actividades académicas, principalmente, a través de la Subdirección Académica y la Subdirección de Posgrado, las cuales comprenden:<sup>3</sup>

a. Maestría

Desarrolla estudios de profundización profesional e investigación conducentes a la obtención del grado académico de Maestro en Control Gubernamental. Dirigido al personal del SNC, funcionarios, servidores públicos y público en general.

b. Segunda especialidad profesional

Desarrolla estudios que proporcionan los conocimientos especializados e inherentes al control gubernamental, conducentes a la obtención del Título de segunda especialidad profesional en Control Gubernamental, está dirigido al personal del SNC.

c. Programas académicos, cursos y talleres

Compuestos por un plan de estudios dirigidos a desarrollar capacidades. Están constituidos por actividades organizadas en las tres líneas de capacitación. En atención a sus objetivos y al público que se dirigen, pueden clasificarse en:

---

<sup>1</sup> Se precisa que la Escuela Nacional de Control (ENC) comprende a la Dirección General, Subdirección Académica, Subdirección de Posgrado y Subdirección Administrativa.

<sup>2</sup> Debido a la declaratoria de emergencia por la pandemia del COVID-19, todas las actividades académicas se realizan de manera virtual, de forma síncrona o asíncrona; sin embargo, previo a la pandemia, se ejecutaban de manera presencial, semipresencial y virtual.

<sup>3</sup> La Subdirección Administrativa propone la ejecución de algunas actividades de extensión académica extracurriculares, las cuales son ejecutadas con el apoyo de la Subdirección Académica.

- Regulares

Desarrolla un plan de estudios dirigido a actualizar los conocimientos y desarrollar competencias específicas para la mejora continua del desempeño del personal del SNC, los funcionarios, servidores públicos; y de manera excepcional al público en general. Se encuentran planificados en el Plan de Actividades Académicas de la Subdirección Académica.

- A medida

Actividades académicas que se desarrollan a solicitud de los órganos, las unidades orgánicas o la Alta Dirección de la CGR, con la finalidad de fortalecer competencias laborales, de acuerdo a la necesidad institucional. Estas actividades comprenden, además, los programas académicos especiales de la CGR.

d. Actividades de Extensión Académica

Son aquellas orientadas a fortalecer o complementar la formación académica de los funcionarios o servidores públicos, profesionales y público en general, pueden clasificarse en:

- Corporativa

Actividades académicas solicitadas por entidades públicas o privadas, con el fin de fortalecer competencias laborales y de desempeño, las cuales pueden ser ejecutadas en las instalaciones de la ENC, o de la misma institución solicitante.

- Extracurricular

Actividades orientadas a fortalecer o complementar la formación académica, tales como seminarios, conferencias, charlas magistrales, foros y otros afines, y que, por su naturaleza, no están condicionadas a un sistema de evaluación.

Los **servicios complementarios** son aquellos orientados a proporcionar soporte a los estudiantes, docentes, investigadores, profesionales y público en general, tales como asesoría, tutoría, información y documentación. Asimismo, comprende el desarrollo de actividades de promoción cultural y artística.

La ENC está buscando implementar sistemas de gestión adecuados e integrados, a fin de atender la amplia demanda educativa a nivel nacional, las necesidades de fortalecimiento institucional de la CGR y las exigencias de la Ley N° 30220, Ley Universitaria, en lo que corresponda; siendo relevante que los mismos respondan a las altas exigencias del mercado, no sólo a nivel académico sino tecnológico, que permita contar con información oportuna y confiable que coadyuve a la toma de decisiones, asegure un servicio educativo de calidad y se cumpla con los estándares exigidos por las entidades supervisoras educativas, por lo que resulta necesario contar con los procesos que los sustenten, constituyéndose en un insumo necesario.

Si bien la ENC continúa desarrollando sus actividades académicas activamente, requiere atender las exigencias del mercado a través de la calidad de sus productos, acorde con los modelos de gestión modernos, lo que implica la mejora de sus procesos, que propicie su óptimo funcionamiento y la generación de valor público a través de los servicios académicos ofertados.

En esta línea de ideas, resulta fundamental contar con instrumentos y herramientas para la gestión integral de los procesos que aseguren un sistema integrado de la ENC, que se encuentre alineado estratégicamente a las necesidades académicas del SNC.

### 3. OBJETIVOS DE LA CONSULTORÍA

#### OBJETIVO GENERAL

Contratar una Firma Consultora que realice el mapeo de procesos de la ENC y las propuestas de mejora, que incluya los procesos estratégicos, los procesos misionales y los procesos de apoyo, con el fin de elaborar el Mapa de Procesos de la ENC y su Inventario de Procesos, en el marco de la mejora continua.

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- a) Diagnosticar los procesos de la ENC.
- b) Contar con una metodología para el mapeo de procesos alineada a la estrategia de la CGR y ENC.
- c) Contar con un mapeo de procesos estratégicos, misionales y de apoyo desplegados desde el nivel cero (0) hasta el nivel de actividades.
- d) Caracterizar cada uno de los procesos identificados y validados.
- e) Documentar cada uno de los procesos identificados y validados.
- f) Identificar problemas de desempeño de los procesos y proponer soluciones por cada uno de los procesos.
- g) Contar con un mapa e inventario de procesos en la ENC.

### 4. ALCANCES DE LA CONSULTORÍA: ACTIVIDADES REQUERIDAS

El presente servicio requiere, de manera general, la ejecución de las siguientes actividades:

- Elaboración del plan y cronograma de trabajo.
- Identificación de las partes interesadas y relevamiento de requisitos.
- Identificación de las buenas prácticas o la realización de *benchmarking* en entidades educativas de nivel superior para obtener los modelos de referencia.
- Elaboración del Mapa de Procesos mostrando las secuencias e interacciones entre ellos, así como el valor agregado por cada proceso y brechas existentes.
- Formulación de indicadores claves de desempeño asignados a los procesos.
- Identificación de problemas y riesgos de cada proceso, así como las soluciones u oportunidades que se identifiquen.
- Despliegue de procesos hasta el último nivel.
- Documentación de procesos.
- Explicación y orientación sobre los productos elaborados de cada entregable.
- Exposición de los avances y propuesta de los entregables.

Las actividades en su desarrollo incluyen los siguientes detalles:

#### FASE I: ORGANIZACIÓN DE LA CONSULTORÍA

- La entidad entregará la documentación institucional estratégica, tales como: Reglamento de Organización y Funciones, Plan Estratégico Institucional, Plan de Modernización Institucional, Reglamento de la ENC, Inventario de procesos existentes, para la revisión de la Firma Consultora.
- Desarrollar, al menos, una reunión preliminar con la ENC y la Subgerencia de Modernización (MODER), y con quienes la Firma Consultora considere necesario, para la identificación de expectativas sobre el servicio, en un plazo máximo de tres (03) días calendarios a partir del día siguiente de la suscripción del contrato, así como la designación y presentación de sus representantes, quienes formarán parte del equipo de trabajo para la gestión de la Consultoría.

- Identificar a las partes interesadas y sus requisitos. Asimismo, identificará las buenas prácticas y/o el *benchmarking* de entidades educativas de nivel superior para obtener los modelos de referencia.
- Elaborar el plan de trabajo y cronograma de la consultoría en el que se detallarán las etapas, las actividades y los resultados parciales a obtener en la consecución de cada uno de los productos descritos en el presente documento. Se debe incluir reuniones, presentaciones, entre otros que se requieran para culminar el servicio en los plazos establecidos. Además, en el plan de trabajo se debe mostrar la distinción entre los tiempos de elaboración y los tiempos de validación de los resultados. Finalmente, se requiere que las presentaciones del avance del servicio se realicen con una periodicidad semanal.
- Elaborar la metodología para el mapeo de procesos alineada a la estrategia de la organización, que deberá contener las herramientas e instrumentos que serán utilizados para la ejecución de la consultoría, teniendo en cuenta los medios y la documentación (procedimientos, directivas, formatos) vigente proporcionada por la MODER, o la que haga sus veces.

## FASE II: MAPEO DE PROCESOS A NIVEL N

- Revisar la documentación proporcionada y elaborar un plan de entrevistas para que, sobre la revisión documental y, principalmente, sobre las entrevistas con los propietarios, responsables y expertos de los procesos de las Subdirecciones y Dirección General de la ENC, y los responsables de la gestión por procesos de la institución, identificar los procesos de la ENC y realizar el despliegue o la desagregación de los mismos hasta el nivel “n” bajo el enfoque punta a punta (E2E).
- Diagnosticar los procesos de la ENC, donde se releve el estado situacional de los procesos, la documentación que los regula (normativa, procedimientos, guías, etc.) y los aplicativos informáticos en los que se soportan. (As-Is)
- Proponer el mapa e inventario de procesos de la ENC, mostrando las secuencias e interacciones entre ellos, así como el valor agregado por cada proceso y brechas existentes, que comprenda a todas sus Subdirecciones y Dirección General, basado en el levantamiento de información. Propuesta que se actualizará en el desarrollo del servicio, de acuerdo a los modelos de referencia, según las necesidades institucionales, las expectativas de los principales interesados, *benchmarking* a nivel de procesos, así como las buenas prácticas de gestión en entidades educativas de nivel superior similares, y teniendo en cuenta las condiciones básicas de calidad educativa solicitadas por la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU). (To-Be)
- Elaborar los diagramas de cadena de valor añadido (nivel 0, 1, ... n) y completar la matriz de información de los procesos:
  - ❖ Para procesos de nivel 0 hasta “n-1”: (nombre del proceso, nombre de los procesos de nivel superior, objetivo del proceso, objetivo de la calidad asociado, descripción del proceso, tipo de proceso, indicador, tipo de indicador, frecuencia de medición, responsable de medición, fórmula, diagrama de cadena de valor añadido) y otros de acuerdo a la actualización de la documentación de la MODER.
  - ❖ Para procesos de nivel “n”: (nombre del proceso, nombre de los procesos de nivel superior, objetivo del proceso, objetivos estratégicos y de la calidad asociados, descripción del proceso, tipo de proceso, propietario, órganos o unidades orgánicas que participan del proceso, proveedores y su tipo, insumos y sus criterios de aceptación, subprocessos, salidas (identificación, descripción y requisitos), clientes y su tipo, recursos (tipo, descripción y cantidad), actividades críticas y de control, indicador (nombre, tipo, frecuencia de medición, responsable de medición, fórmula), marco normativo y referencial, documentación interna del proceso, partes

interesadas y sus requisitos, riesgos del proceso, controles antisoborno y debida diligencia, diagrama de cadena de valor añadido) y otros de acuerdo a la actualización de la documentación de la MODER.

- Definir los indicadores claves de desempeño<sup>4</sup>, los cuales serán consistentes entre los diferentes procesos y estandarizados en procesos con similar naturaleza o características, y deben estar relacionados al valor que brindan a sus clientes internos o externos, según corresponda.
- Validar los diagramas de cadena de valor añadido y las matrices de información de los procesos con la ENC y la MODER.
- Elaborar los diagramas de flujo de los procesos de nivel “n” en BPMN 2.0 en el software Bizagi y la documentación de los procesos de nivel “n” (objetivo, alcance, siglas, definiciones, marco contextual y normativo, responsabilidades, generalidades (en el que se debe incluir el diagrama de contexto del proceso), actividades, roles, descripción de la actividades (en la que se debe detallar el negocio<sup>5</sup>, incluyendo, entre otros aspectos, la utilización de sistemas y aplicativos informáticos o de otra índole, los documentos normativos y técnicos que la regulan y/o se aplican), reglas de la actividad, resultados obtenidos, referencias documentales, registros de control de cambios en caso se trate de una actualización y anexos (modelos de documentos, imagen de los diagramas de flujo, entre otros) y formatos.
- Validar los diagramas de flujo, la documentación de los procesos y los indicadores de los procesos de nivel “n” con la ENC y la MODER.
- Identificar los problemas de desempeño y los riesgos del proceso, y plantear las propuestas de solución u oportunidades con la participación del propietario del proceso y de los órganos o unidades orgánicas que ejecutan los procesos, mediante el uso de métodos y herramientas Kaizen, herramientas básicas de calidad y/u otras que el consultor proponga. Asimismo, se debe tener en cuenta el impacto que generan en otros procesos las soluciones propuestas.
- Validar las alternativas de solución elegidas con la ENC y la MODER.
- Presentar los resultados parciales del mapeo de procesos, en tanto estos sean obtenidos y validados por las instancias de la ENC y la MODER, a efectos de la conformidad correspondiente y de acuerdo al plan de trabajo establecido.
- Elaborar el inventario de procesos a todo nivel, los diagramas de cadena de valor añadido, las matrices de información de los procesos, los diagramas de flujo y la documentación de los procedimientos validados, contemplando los cambios correspondientes que se hayan identificado durante el desarrollo del mapeo de procesos. Así también, el listado de problemas identificados, las propuestas de solución y las alternativas de solución elegidas y validadas por los propietarios de los procesos, además de los aspectos señalados en el acápite 6. Entregables.
- Coordinar continuamente con el personal de la ENC para asegurar la idoneidad del entregable antes de su presentación formal.

La Firma Consultora deberá actualizar los procesos ya mapeados en caso se originen cambios de cualquier índole en la ENC y que los pudieran afectar (a los procesos). Estos cambios pueden estar relacionados a modificaciones en la normativa, organización, entre otros.

---

<sup>4</sup> Los indicadores de los procesos a definir en el marco de la ejecución del servicio de mapeo de procesos deben estar relacionados al valor que brindan a sus clientes internos o externos, siendo este aquel que es proporcionado por los procesos cuando estos logran un buen desempeño alcanzando entregar productos y servicios a tiempo, cumpliendo con los estándares y requisitos de calidad y siendo costo eficientes, según corresponda. Además, en el caso de los procesos estratégicos, estos deben estar relacionados con el impacto que generan en el objetivo a partir del cual fue definido el proceso y con el cumplimiento de una meta del proceso.

<sup>5</sup> La documentación del proceso es utilizada como una herramienta de transmisión de conocimiento, por tanto, la descripción de la actividad debe ser suficientemente detallada para cumplir con dicho fin.

## 5. METODOLOGÍA DE TRABAJO

La metodología de trabajo sobre la normativa de gestión por procesos será establecida por la MODER, o la que haga sus veces, así como, por la Dirección Ejecutiva de Gestión de Proyectos (DEGP), o la que haga sus veces, sobre la metodología de gestión de proyectos establecida.

La normativa de gestión por procesos que la Firma Consultora deberá tener en cuenta son: i) Directiva N° 012-2019-CG/MODER Gestión por Procesos de la CGR, aprobada mediante Resolución de Contraloría N° 410-2019-CG del 24 de diciembre de 2019, ii) Procedimiento PR-MODER-01 Gestión para Resultados, vigente desde el 5 de setiembre de 2019, iii) Procedimiento PR-MORM-02 "Control de Documentos y Registros", vigente desde el 24 de Mayo de 2021, y iv) Guía GU-MODER-01 Gestión del Riesgo en la CGR, vigente desde el 2 de marzo de 2020, entre otras que le sean aplicables o que, a la fecha, se han actualizado, según corresponda.

## 6. ENTREGABLES

El presente servicio deberá generar los siguientes entregables:

### 6.1. Entregable 1

#### - Plan de trabajo y metodología

Comprende la planificación de las actividades que se realizarán para el servicio de consultoría e identificación de las partes interesadas e información a relevar. La Firma Consultora elaborará el Diagrama de Gantt para graficar cada una de las actividades programadas, identificando la ruta crítica de trabajo e hitos de control, así como los factores críticos de riesgo. Dentro de estas actividades, se deberá incluir las reuniones, presentaciones, entre otros que se requieran para culminar el servicio en los plazos establecidos en el Plan. Se requiere que la Firma Consultora presente al área usuaria el avance del servicio con una periodicidad semanal.

La metodología para el mapeo de procesos alineada a la estrategia de la CGR y ENC debe contener una descripción de los métodos, herramientas y formatos a utilizar en el desarrollo del servicio de consultoría, la cual debe estar alineada a las necesidades de la ENC. Esta metodología debe ser elaborada en coordinación con la MODER.

Plazo: Hasta doce (12) días calendario de iniciada la consultoría<sup>6</sup>.

Como parte del trabajo desarrollado, la Firma Consultora deberá presentar las actas de las reuniones sostenidas con los representantes de las subdirecciones de la ENC, de la DEGP, de la MODER u otros órganos o unidades orgánicas de la CGR. Asimismo, las actas que correspondan deberán contener los acuerdos que permitan contar con el entregable señalado.

### 6.2. Entregable 2

#### - Diagnóstico e Informe Técnico de los procesos misionales de la ENC, que comprenda la siguiente información validada

- Diagnóstico de los Procesos de la ENC, donde se releve el estado situacional de los procesos, la documentación que los regula (normativa, procedimientos, guías, etc.) y los aplicativos informáticos en los que se soportan. (As-Is)

---

<sup>6</sup> El servicio de la consultoría inicia a partir del día siguiente de la suscripción del contrato.



- Propuesta del mapa e inventario de procesos de la ENC, mostrando las secuencias e interacciones entre ellos, así como el valor agregado por cada proceso y brechas existentes; el cual comprenda a todas sus Subdirecciones y Dirección General, basado en el levantamiento de información. Propuesta que se actualizará con el desarrollo del servicio.
- Diagramas de cadena de valor añadido en formato Draw.io (nivel 0, 1, ... n).
- Matriz de información de los procesos en hoja de cálculo para procesos de nivel 0 hasta "n-1": (nombre del proceso, nombre de los procesos de nivel superior, objetivo del proceso, objetivo de la calidad asociado, descripción del proceso, tipo de proceso, indicador, tipo de indicador, frecuencia de medición, responsable de medición, fórmula, diagrama de cadena de valor añadido).
- Matriz de información de los procesos en hoja de cálculo para procesos de nivel "n": (nombre del proceso, nombre de los procesos de nivel superior, objetivo del proceso, objetivo de la calidad asociado, descripción del proceso, tipo de proceso, propietario, órganos o unidades orgánicas que participan del proceso, límites, proveedores, insumos, subprocesos, salidas, clientes, indicadores claves de desempeño, tipo de indicador, frecuencia de medición, responsable de medición, fórmula, marco normativo y referencial, documentos del proceso, diagrama de cadena de valor añadido).
- Diagramas de flujo de los procesos de nivel "n" en BPMN 2.0.
- Documentación de procesos de nivel "n" (objetivo, alcance, siglas, definiciones, marco contextual y normativo, responsabilidades, generalidades (en el que se debe incluir el diagrama de contexto del proceso), actividades, roles, descripción de la actividades (incluida la utilización de sistemas y aplicativos informáticos o de otra índole, así como los documentos normativos y técnicos que la regulan y/o se aplican, según corresponda), reglas de la actividad, referencias documentales, registros control de cambios en caso se trate de una actualización y anexos (modelos de documentos, imagen de los diagramas de flujo, entre otros)).
- Listado de los problemas identificados precisando la(s) metodología(s) utilizada(s), las propuestas de solución planteadas y los plazos de ejecución, así como los riesgos identificados y las medidas a adoptar para su gestión.
- Reporte de actividades realizadas durante el desarrollo del servicio, incluyendo actas de las reuniones sostenidas.

Plazo: Hasta cincuenta (50) días calendario contados a partir del día siguiente de emitida la conformidad al entregable 1.

Actas de reuniones sostenidas con la ENC, la DEGP, la MODER u otros órganos o unidades orgánicas de la CGR. Asimismo, las actas que correspondan, deberán contener los acuerdos, sus plazos de ejecución y el seguimiento de su cumplimiento, con las cuales se permita contar con el entregable señalado.

### 6.3. Entregable 3

**- Informe Técnico de los procesos estratégicos de la ENC, que comprenda la siguiente información validada**

- Diagramas de cadena de valor añadido en formato Draw.io (nivel 0, 1, ... n).
- Matriz de información de los procesos en hoja de cálculo para procesos de nivel 0 hasta "n-1": (nombre del proceso, nombre de los procesos de nivel superior, objetivo del proceso, objetivo de la calidad asociado, descripción del proceso, tipo de proceso, indicador, tipo de indicador, frecuencia de medición, responsable de medición, fórmula, diagrama de cadena de valor añadido).
- Matriz de información de los procesos en hoja de cálculo para procesos de nivel "n": (nombre del proceso, nombre de los procesos de nivel superior, objetivo del proceso,

objetivo de la calidad asociado, descripción del proceso, tipo de proceso, propietario, órganos o unidades orgánicas que participan del proceso, límites, proveedores, insumos, subprocesos, salidas, clientes, indicadores claves de desempeño, tipo de indicador, frecuencia de medición, responsable de medición, fórmula, marco normativo y referencial, documentos del proceso, diagrama de cadena de valor añadido).

- Diagramas de flujo de los procesos de nivel “n” en BPMN 2.0.
- Documentación de procesos de nivel “n” (objetivo, alcance, siglas, definiciones, marco contextual y normativo, responsabilidades, generalidades (en el que se debe incluir el diagrama de contexto del proceso), actividades, roles, descripción de la actividades (incluida la utilización de sistemas y aplicativos informáticos o de otra índole, así como los documentos normativos y técnicos que la regulan y/o se aplican, según corresponda), reglas de la actividad, referencias documentales, registros control de cambios en caso se trate de una actualización y anexos (modelos de documentos, imagen de los diagramas de flujo, entre otros)).
- Listado de los problemas identificados, propuestas de solución planteadas y alternativas de solución elegidas, así como los riesgos identificados y las medidas a adoptar.
- Propuesta actualizada del mapa e inventario de procesos.
- Reporte de actividades realizadas durante el desarrollo del servicio, incluyendo actas de las reuniones sostenidas.

Plazo: Hasta ochenta (80) días calendario contados a partir del día siguiente de emitida la conformidad al entregable 1.

Actas de reuniones sostenidas con la ENC, la DEGP, la MODER u otros órganos o unidades orgánicas de la CGR. Asimismo, las actas que correspondan, deberán contener los acuerdos sus plazos de ejecución y el seguimiento de su cumplimiento, con las cuales se permita contar con el entregable señalado.

#### 6.4. Entregable 4

**- Informe Técnico de los procesos de apoyo de la ENC, que comprenda la siguiente información validada**

- Diagramas de cadena de valor añadido en formato Draw.io (nivel 0, 1, ... n).
- Matriz de información de los procesos en hoja de cálculo para procesos de nivel 0 hasta “n-1”: (nombre del proceso, nombre de los procesos de nivel superior, objetivo del proceso, objetivo de la calidad asociado, descripción del proceso, tipo de proceso, indicador, tipo de indicador, frecuencia de medición, responsable de medición, fórmula, diagrama de cadena de valor añadido).
- Matriz de información de los procesos en hoja de cálculo para procesos de nivel “n”: (nombre del proceso, nombre de los procesos de nivel superior, objetivo del proceso, objetivo de la calidad asociado, descripción del proceso, tipo de proceso, propietario, órganos o unidades orgánicas que participan del proceso, límites, proveedores, insumos, subprocesos, salidas, clientes, indicadores claves de desempeño, tipo de indicador, frecuencia de medición, responsable de medición, fórmula, marco normativo y referencial, documentos del proceso, diagrama de cadena de valor añadido).
- Diagramas de flujo de los procesos de nivel “n” en BPMN 2.0.
- Documentación de procesos de nivel “n” (objetivo, alcance, siglas, definiciones, marco contextual y normativo, responsabilidades, generalidades (en el que se debe incluir el diagrama de contexto del proceso), actividades, roles, descripción de la actividades (incluida la utilización de sistemas y aplicativos informáticos o de otra índole, así como los documentos normativos y técnicos que la regulan y/o se aplican, según corresponda), reglas de la actividad, referencias documentales, registros control de

cambios en caso se trate de una actualización y anexos (modelos de documentos, imagen de los diagramas de flujo, entre otros)).

- Listado de los problemas identificados, propuestas de solución planteadas y alternativas de solución elegidas, así como los riesgos identificados y las medidas a adoptar.
- Propuesta actualizada del mapa e inventario de procesos.
- Reporte de actividades realizadas durante el desarrollo del servicio, incluyendo actas de las reuniones sostenidas.

Plazo: Hasta ciento diez (110) días calendario contados a partir del día siguiente de emitida la conformidad al entregable 1.

Actas de reuniones sostenidas con la ENC, la DEGP, la MODER u otros órganos o unidades orgánicas de la CGR. Asimismo, las actas que correspondan, deberán contener los acuerdos que permitan contar con el entregable señalado.

## 6.5. Entregable 5

- **Informe Técnico del mapa e inventario de procesos final de la ENC, que comprenda la siguiente información validada**

- Mapa de procesos final que comprenda la interacción de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo de toda la ENC, con el valor agregado por cada proceso, de acuerdo con los modelos de referencia según las necesidades institucionales y las expectativas de los principales interesados, benchmarking a nivel de procesos, así como las buenas prácticas de gestión en entidades educativas de nivel superior similares y teniendo en cuenta las Condiciones básicas de calidad educativa solicitadas por el Modelo de Licenciamiento emitido por la SUNEDU. (To-Be)
- Inventario de procesos a todo nivel, los diagramas de cadena de valor añadido, las matrices de información de los procesos, los diagramas de flujo y la documentación de los procedimientos validados; contemplando los cambios correspondientes que se hayan identificado durante el desarrollo del mapeo de procesos. Así también, el listado de problemas identificados, las propuestas de solución y las alternativas de solución elegidas y validadas por los propietarios de los procesos, además de los aspectos señalados en el acápite 6. Entregables. Inventario de procesos actualizado, completo y validado por la MODER en el que se refleje información de las interacciones entre procesos.

Plazo: Hasta ciento veinte (120) días calendario contados a partir del día siguiente de emitida la conformidad al entregable 1.

La Firma Consultora deberá adjuntar en cada entregable, las actas de reuniones realizadas, las que deberán contener los acuerdos que permitan contar con los entregables señalados.

Cada entregable se presentará de acuerdo al plazo señalado en el presente TDR y contrato, cuyo pago se realizará luego de obtener la conformidad correspondiente.

Cada entregable se presentará de acuerdo con las actividades señaladas en los numerales 4, 5 y 6 y en cumplimiento de los objetivos descritos en el numeral 3 del presente TDR.

### **Sobre la presentación**

Todos los entregables deberán ser presentados en Mesa de Partes Presencial de la CGR, y/o en el caso que se encuentre activa la emergencia sanitaria a raíz del Covid-19 dictada por la autoridad competente y se encuentre activa la Mesa de Partes Virtual, podrán ser presentados por esta vía con el visado del personal propuesto y **dirigido a la ENC de la CGR** con copia a la DEGP. Se presentarán también los archivos editables a colores en digital, de considerarse en

medio magnético (USB), cuando sea requerido y observando las medidas preventivas por la pandemia Covid-19.

La Firma Consultora mantendrá en forma reservada toda información suministrada por la entidad y, al término del servicio, devolverá todos aquellos documentos que le fueron proporcionados. Esto incluye tanto material impreso como grabado en medios magnéticos y/o digitalizados.

## 7. COORDINACIÓN, SUPERVISIÓN Y CONFORMIDAD

Para la ejecución del servicio, la CGR designará a un coordinador del área usuaria de la ENC y un coordinador de la MODER, los cuales actuarán como personal de enlace para realizar las coordinaciones pertinentes, precisándose que el profesional de la MODER es el responsable técnico del servicio.

Asimismo, para asegurar el cumplimiento de la normativa de gestión por procesos, señalada en el numeral 5 "Metodología de trabajo", en la elaboración de los entregables, el especialista contratado para la supervisión del presente servicio de consultoría, efectuará las coordinaciones con los especialistas de la MODER, revisando y disponiendo, según corresponda, las acciones correctivas que sean necesarias.

La ENC procederá a las coordinaciones para la revisión correspondiente y atención de los entregables en un plazo máximo de doce (12) días calendario, luego de su recepción, emitiendo la conformidad u observaciones, según corresponda. La Subdirección Académica como Propietaria del Proyecto Interno, efectuará las coordinaciones correspondientes.

Asimismo, la Firma Consultora tendrá un plazo máximo de ocho (8) días calendario para levantar las observaciones a partir del día siguiente de recibido el requerimiento de revisión, y la ENC, luego de recibida la subsanación, tendrá siete (7) días calendario para manifestar su conformidad. Los requerimientos de revisión a las observaciones realizadas a los entregables, podrán ser solicitados hasta en dos (2) oportunidades por cada entregable.

La conformidad a efectos de cada uno de los entregables se realizará mediante Formato de Conformidad debidamente firmado por la Subdirección Académica y la MODER<sup>7</sup>; asimismo, se contará con los vistos buenos de la Dirección General de la ENC, la Subdirección Administrativa y la Subdirección de Posgrado.

Los tiempos de revisión, levantamiento de observaciones y conformidad, no serán computados en el plazo de ejecución del servicio.

## 8. FORMA Y CONDICIONES DE PAGO

El pago se efectuará contra la presentación y conformidad de los entregables señalados en el presente Términos de Referencia (TDR), con su respectivo comprobante de pago, según el siguiente detalle:

N°	Conformidad de los entregables	% Pago del monto total contratado
Pago 1	Entregable 1 y Entregable 2	20 %
Pago 2	Entregable 3	25%
Pago 3	Entregable 4	25%
Pago 4	Entregable 5	30%

<sup>7</sup> Para lo cual la MODER deberá previamente validar técnicamente los entregables de la firma consultora a través del consultor contratado para la supervisión del presente servicio, debiendo efectuar las coordinaciones correspondientes con sus especialistas.

El pago correspondiente es a todo costo e incluye todos los impuestos de ley y todo imprevisto en general en la prestación del servicio.

## **9. CONSIDERACIONES GENERALES**

- 9.1.** Si la fecha de presentación de un entregable coincide con un día no laborable, se considerará la presentación máxima hasta el día siguiente hábil.
- 9.2.** La Firma Consultora deberá presentar el avance de sus entregables de forma periódica, los cuales deberán ser coordinados y definidos en el plan de trabajo.
- 9.3.** La CGR podrá convocar a la Firma Consultora a fin de aclarar detalles de los entregables.
- 9.4.** La Firma Consultora debe asegurar que, en su propuesta técnica y económica, se hayan incluido todos los aspectos de procesos y arquitectura de sistemas, que permitan la ejecución óptima de las actividades académicas y administrativas de la ENC.
- 9.5.** Todos los entregables deberán ser presentados en Mesa de Partes Presencial de la CGR, y/o en el caso que se encuentre activa la emergencia sanitaria a raíz del Covid-19 dictada por la autoridad competente y se encuentre activa la Mesa de Partes Virtual, podrán ser presentados por esta vía con el visado del personal propuesto y dirigido a la ENC de la CGR con copia a la DEGP. Se presentará también los archivos editables a colores, en digital, de considerarse en medio magnético (USB), cuando sea requerido y observando las medidas preventivas por la pandemia (Covid-19).
- 9.6.** La programación de reuniones de trabajo deberá de adecuarse al horario de trabajo de la CGR.
- 9.7.** La Firma Consultora debe firmar una Declaración Jurada asegurando la participación permanente del personal presentado en su propuesta, sin suplantaciones.
- 9.8.** Las reuniones deberán contar con la presencia del personal clave propuesto.
- 9.9.** Durante la prestación del servicio, la Firma Consultora debe cumplir de manera obligatoria todos los aspectos señalados en la Sección Confidencialidad del presente documento.
- 9.10.** La Firma Consultora debe comunicar oportunamente a la ENC cualquier dificultad de orden técnico o de cualquier otra índole que le impida desarrollar sus actividades, a fin de evitar retraso en el servicio.
- 9.11.** La Firma Consultora coordinará con la MODER en lo relacionado a la metodología del Mapa de Procesos.
- 9.12.** A solicitud de la CGR, la Firma Consultora participará en reuniones de coordinación o realizará presentaciones previas por cada entregable.
- 9.13.** La Firma Consultora se compromete a ceder los derechos patrimoniales de autor a la CGR de los productos de los entregables y de otros documentos elaborados.
- 9.14.** La Firma Consultora se compromete a guardar reserva de toda aquella información interna a la que tenga acceso para la ejecución de la consultoría, tal como se señala en el numeral 14 "CONFIDENCIALIDAD" del presente documento.
- 9.15.** La Firma Consultora debe entregar los archivos en el software utilizado y requerido por la CGR, en formato editable, el cual deberá ser de libre disposición para su uso comercial, institucional o pedagógico, contrariamente, de requerir algún pago de derechos, debe ser asumido por la Firma Consultora (los derechos de autor deben ser cedidos al área usuaria).
- 9.16.** La Firma Consultora es responsable de la correcta ejecución de lo requerido en el presente TDR.
- 9.17.** Los seguros u otros, según corresponda, deberán ser asumidos o de responsabilidad de la Firma Consultora.
- 9.18.** El servicio será realizado a todo costo.
- 9.19.** La Firma Consultora asumirá todos los gastos ocasionados de transporte del personal y de equipamiento necesario, así como los gastos generados por la estadía en el lugar de la prestación del servicio.  
La Firma Consultora es responsable de cumplir con las medidas de protección y con los equipos de protección personal necesarios para la realización del servicio, de acuerdo con la normativa aplicable; considerando, además, las disposiciones dadas por el Ministerio de Salud (MINSA) respecto a la protección contra el COVID-19.

## **10. CONSIDERACIONES SOBRE LOS ENTREGABLES**

- 10.1.** Deben tener carátula en el que se precise el nombre de la consultoría, nombre y número del entregable y la fecha de presentación.
- 10.2.** De acuerdo con la naturaleza del entregable y sus características, el documento se dividirá en capítulos o temas, incluyendo su índice, así como de las tablas, cuadros y gráficos, cuando corresponda.
- 10.3.** Incluir una lista de abreviaturas o acrónimos, en caso que se usen siglas en el documento.
- 10.4.** Incluir un glosario de términos que requieran de explicación inicial para facilitar la lectura del documento.
- 10.5.** Las páginas de los documentos deben estar debidamente numeradas y visadas.
- 10.6.** Incluir los archivos en formato digital editable a colores, según el software precisado.
- 10.7.** Incluir las referencias bibliográficas, según corresponda, las cuales deben estar debidamente numeradas.

## **11. PERFIL MÍNIMO DE LA FIRMA CONSULTORA**

### **Condiciones mínimas que debe cumplir la Firma Consultora:**

#### **11.1. Experiencia General**

- ✓ La Firma Consultora deberá contar con experiencia general no menor de seis (6) años relacionada al objeto de la convocatoria, acreditada como mínimo con seis (6) contratos culminados satisfactoriamente, relacionada al objeto de la convocatoria.

#### **11.2. Experiencia Específica**

- ✓ La Firma Consultora deberá acreditar experiencia comprobada como mínimo de un (1) servicio relacionado al modelamiento de procesos o similares en instituciones públicas o privadas, acreditando como mínimo un (1) contrato culminado satisfactoriamente por un valor no menor de S/ 90,000.00 (Noventa Mil y 00/100 Soles) durante los seis (6) años anteriores a la fecha de la presentación de las expresiones de interés, ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad del servicio o emisión del comprobante de pago, según corresponda.

Se consideran servicios de consultoría relacionadas, a lo siguiente:

- Mejora de procesos.
- Diseño de procesos.
- Rediseño de procesos.
- Automatización de procesos.
- Documentación de procesos, incluyendo la elaboración de manuales de procesos y procedimientos.
- Reingeniería organizacional.
- Implementación de Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001 o ISO 21001.

Acreditación:

Copia simple de contratos u órdenes de servicio con la constancia de prestación o certificado respectivo; o comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con sello de pagado o cancelado de la entidad contratante o adjuntar voucher de depósito del pago de una entidad del sistema bancario y financiero, reportes de estados de cuenta correspondiente y/o cheque cancelado o cualquier otro documento que acredite fehacientemente la experiencia solicitada, dicho documento deberá explicar de manera detalla el servicio realizado al que se hace referencia en los documentos de acreditación.

### 11.3. Personal clave para el desarrollo del servicio

La Firma Consultora presentará en su propuesta el siguiente personal clave que será materia de evaluación:

- ✓ Un (1) jefe de proyecto.
- ✓ Un (1) consultor senior en procesos y calidad
- ✓ Cuatro (4) consultores junior en procesos y calidad.

Perfil mínimo que debe cumplir el personal clave:

- Jefe de Proyecto

Formación académica	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Profesional titulado en Administración y/o Ingeniería y/o Ciencias Políticas y/o Economía y/o Investigación Operativa y/o carreras afines.</li> <li>- Deseable estudios de maestría en gestión de proyectos y/o sistemas de gestión de calidad.</li> </ul>
Experiencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Deberá acreditar cinco (5) años como gerente y/o jefe y/o coordinador y/o responsable de proyectos relacionados al mapeo de procesos y/o reingeniería institucional y/o análisis y mejora de procesos y/o implementación de sistemas de gestión de la calidad en el sector público y/o privado, computados a partir de la obtención del grado de bachiller.</li> <li>- De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado.</li> </ul>
Capacitaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Con estudios en gestión de proyectos, u otros relacionados, mínimo cuarenta (40) horas.</li> <li>- Deseable con certificación en ERP (Enterprise Resource Planning) o PMP (Project Management Professional).</li> </ul>
Cantidad mínima	1

- Consultor senior en procesos y calidad

Formación académica	Profesional titulado en Administración y/o Ingeniería y/o Ciencias Políticas y/o Economía y/o Investigación Operativa y/o carreras afines.
Experiencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Experiencia laboral no menor de cinco (5) años como profesional y/o consultor y/o asesor en el mapeo de procesos y/o reingeniería institucional y/o análisis y mejora de procesos y/o implementación de sistemas de gestión de la calidad en el sector público y/o privado, computados a partir de la obtención del grado de bachiller.</li> <li>- Deseable haber diseñado procesos de negocio, en el sector educativo en instituciones educativas de nivel superior como mínimo en un (1) proyecto.</li> <li>- Deseable haber desarrollado procesos alineados a la normativa de la SUNEDU como mínimo en un (1) proyecto.</li> <li>- De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado.</li> </ul>

Capacitaciones	Capacitación en gestión por procesos o gestión de la calidad mínimo cuarenta y ocho (48) horas. Deseable con certificación IRCA (International Register of Certificated Auditors)
Cantidad mínima	1

- Consultor junior en procesos y calidad

Formación académica	Bachiller de las carreras de Administración y/o Ingeniería y/o Ciencias Políticas y/o Investigación Operativa y/o carreras afines.
Experiencia	- Experiencia laboral no menor de (3) tres años como analista y/o consultor en temas de mapeo de procesos y/o gestión por procesos y/o implementación de sistemas de gestión de la calidad en el sector público y/o privado, computados a partir de la fecha de egreso de la carrera universitaria. - Deseable haber diseñado, analizado o mejorado procesos de negocio, en el sector educativo en instituciones educativas de nivel superior o sectores afines como mínimo en un (1) proyecto.
Capacitaciones	- Capacitación en gestión por procesos o gestión de la calidad mínimo veinticuatro (24) horas. - De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado.
Cantidad mínima	4

El título profesional será verificado por el comité de selección en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la SUNEDU a través del siguiente link: <https://enlinea.sunedu.gob.pe/>. El postor debe presentar la copia de la constancia de egresado, a fin de acreditar la formación académica requerida.

En caso que el título profesional requerido no se encuentre inscrito en el referido registro y en el caso de los otros requisitos establecidos, el postor debe presentar la copia del diploma o certificado respectivo, según corresponda, a fin de acreditar la formación académica requerida.

La experiencia del personal se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal clave propuesto.

Por la emergencia sanitaria por el Covid-19, el servicio podrá realizarse de manera remota, presencial o mixta.

Los profesionales que conformen el equipo técnico al que se adjudique el presente servicio, deberán culminar la prestación del mismo; solo se permite el cambio de los consultores junior, previa aceptación de la CGR. En el caso del jefe(a) del proyecto y del consultor senior de procesos, es viable el reemplazo en las etapas de la prestación del servicio, solo en caso de enfermedad sobrevenida o muerte, entendiéndose que la adjudicación del mismo se realiza en atención a la formación académica y experiencia profesional en el tema acreditado, debiendo comunicar a la CGR para la aceptación del profesional de reemplazo.



## 12. PLAZO DE LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO

- El plazo de ejecución del servicio de consultoría será no mayor a ciento treinta y dos (132) días calendario (contabilizados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato).
- Los entregables tendrán un plazo de presentación según lo estipulado en el numeral 6 “ENTREGABLES”.

Entregable	Plazo	Detalle del entregable
1°	A los doce (12) días calendario contados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato.	Plan de trabajo y metodología.
2°	A los cincuenta (50) días calendario contados a partir del día siguiente de emitida la conformidad del entregable 1.	Diagnóstico e Informe Técnico de los procesos misionales de la ENC.
3°	A los ochenta (80) días calendario contados a partir del día siguiente de emitida la conformidad del entregable 1.	Informe Técnico de los procesos estratégicos de la ENC.
4°	A los ciento diez (110) días calendario contados a partir del día siguiente de emitida la conformidad del entregable 1.	Informe Técnico de los procesos de apoyo de la ENC.
5°	A los ciento veinte (120) días calendario contados a partir del día siguiente de emitida la conformidad del entregable 1.	Informe Técnico del mapa e inventario de procesos final de la ENC.

- El plazo de la consultoría **no** incluye los tiempos de revisión, levantamiento de observaciones y aprobación de los entregables.

## 13. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Las reuniones, capacitaciones, entrevistas, levantamiento de información u otros relacionados, deberán realizarse con participación del área usuaria y/o área técnica de la CGR según corresponda. La Firma Consultora deberá efectuar las actividades necesarias, como el procesamiento de la información y otras, para el cumplimiento del objeto de la consultoría, con sus equipos informáticos, tecnológicos, software y otros, en sus oficinas.<sup>8</sup>

## 14. CONFIDENCIALIDAD

La Firma Consultora deberá suscribir el documento de confidencialidad en relación a lo que este numeral contempla, 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 generen por el servicio son de propiedad de la CGR, no constituyéndose títulos de propiedad, derechos de autor u otro tipo de derechos para la Firma Consultora, los mismos que, a mérito del presente TDR, cede en forma exclusiva y gratuita, sin generar retribución adicional a lo estipulado en el presente documento. La CGR tendrá todos los derechos de propiedad intelectual, sin limitación, incluidos las patentes, derechos de autor, nombres comerciales y marcas registradas respecto a productos o documentos y otros materiales que guarden una relación directa con la ejecución del servicio contratado.

La Firma Consultora deberá guardar reserva y confidencialidad respecto a cualquier tipo de información que se le suministra o tenga acceso o conocimiento, información confidencial o de

<sup>8</sup> Considerando la declaratoria de emergencia por COVID-19, se deberá tener en cuenta que las reuniones de coordinación podrían ser virtuales, para las reuniones presenciales la Firma Consultora deberá asegurarse de cumplir con los protocolos de bioseguridad.

propiedad de la CGR relacionada con el servicio, con el contrato que se generó o las actividades u operaciones de la CGR. Toda la información que la Firma Consultora tuviere acceso, durante o después de la ejecución del servicio, tendrán carácter confidencial, quedando expresamente prohibida su divulgación a terceros, total o parcialmente y bajo ningún medio o procedimiento (oral, escrito, electrónico, video), documentos y, en general, toda información, sea en forma directa o indirecta por parte de la Firma Consultora, a menos que la CGR otorgue la autorización correspondiente por escrito.

La CGR tendrá todos los derechos de propiedad intelectual, sin limitación, incluidos las patentes, derechos de autor, nombres comerciales y marcas registradas respecto a productos o documentos y otros materiales que guarden una relación directa con la ejecución del servicio contratado.

La Firma Consultora es responsable por la calidad del servicio ofrecido y por los vicios ocultos de los bienes/servicios ofertados.

Asimismo, no podrá violar la confidencialidad, integridad y propiedad de los archivos, programas y sistemas, absteniéndose, sin la respectiva autorización por escrito de la CGR a efectuar cualquier tipo de cambio, transacción, modificación y adición de información a los archivos, programas y sistemas, no pudiendo facilitar a terceros bajo ningún concepto información alguna. Esta obligación se mantendrá incluso después de la conclusión del contrato.

## **15. Anexo**

## **Anexo**

### **I. ESPECIFICACIONES GENERALES**

Los informes deben redactarse teniendo en cuenta las siguientes especificaciones:

1. Letra arial 11.
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.

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

#### **II.1. Plan de Trabajo y metodología**

Tendrá la siguiente estructura:

1. Carátula
2. Índice
3. Introducción
4. Objetivo de consultoría
5. Productos a alcanzar
6. Actividades a cumplir por cada producto
7. Cronograma
8. Metodología
9. Anexo(s)

#### **II.2. Informe técnico**

1. Carátula
2. Resumen ejecutivo
3. Índice
4. Introducción
5. Objetivo de consultoría
6. Productos alcanzados
7. Conclusiones y Recomendaciones
8. Anexo(s)