

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	ADECUADAS CAPACIDADES DE LOS RECURSOS HUMANOS EN TEMAS DE CONTROL GUBERNAMENTAL	2
PRODUCTO	INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	2.2
ACCIÓN / PROYECTO INTERNO	INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	2.2.1



TÉRMINOS DE REFERENCIA

CONTRATACIÓN DE UNA FIRMA CONSULTORA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROCESO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

1. Introducción
2. Antecedentes
3. Objetivo (General y Específico)
4. Alcance del trabajo
5. Metodología de trabajo
6. Productos e Informes a entregar
7. Plazo del Servicio
8. Recursos y Facilidades a ser provistos por el Contratante
9. Perfil de la firma consultora
10. Conformación y perfiles mínimos del equipo consultor
11. Forma y Condiciones de Pago
12. Coordinación, Supervisión y Conformidad
13. Derechos de propiedad y confidencialidad de la información
14. Anexos

MARZO 2023

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE UNA FIRMA CONSULTORA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROCESO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

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 CGR es el ente técnico rector del SNC, dotado de autonomía administrativa, funcional, económica y financiera, que tiene por misión dirigir, supervisar y ejecutar el control a las entidades públicas para contribuir al uso eficaz, eficiente y transparente de los recursos públicos; orienta su accionar al fortalecimiento y transparencia de la gestión de las entidades públicas, 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.

La actual gestión de la CGR tiene como uno de sus objetivos principales modernizar y mejorar el SNC, a fin de asegurar su eficacia y eficiencia en el control contra la corrupción y la inconducta funcional para así crear valor público.

2. ANTECEDENTES:

El 5 de febrero de 2019 se firmó 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”, el cual tiene como objetivo 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 descentralizados.

En tal sentido, el **Componente 2: Adecuadas capacidades de los RRHH en temas de control gubernamental**, comprende 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 se tiene la **Acción 2.1 Elaboración de Instrumentos de Gestión de Recursos Humanos**, la misma que se encuentra alineada al **Producto 2.2 Instrumentos de Gestión de Recursos Humanos**.

En base a lo anterior y como parte del proceso de modernización de la CGR, se ha previsto el desarrollo del Proyecto Interno denominado 2.2.1 “Instrumentos de Gestión de Recursos Humanos”, que tiene como objetivo el de mejorar la gestión de recursos humanos con el fin de contar con personal que tenga capacidades adecuadas para el ejercicio del control gubernamental, a fin de atender las demandas de control; asimismo, la correcta elaboración de perfiles de puestos con competencias, instrumentos para la gestión del rendimiento, gestión del cambio y de cultura organizacional, y para la realización del diagnóstico de necesidades de capacitación alineados a SERVIR. El Proyecto Interno contempla el diseño y ejecución de siete (7) instrumentos clave para la gestión de Recursos Humanos, los cuales se mencionan a continuación:

- Implementación del proceso de cultura organizacional.
- Optimización de las entrevistas en el proceso de selección.
- Diseño de un proceso de onboarding.
- Implementación del subsistema de gestión del rendimiento.

- Implementación de cursos virtuales-interactivos en Seguridad y Salud en el Trabajo para prevenir riesgos y cumplir con la Ley de SST.
- Optimización del trabajo remoto/teletrabajo.
- **Implementación del proceso de clima organizacional.**

En tal sentido, la Subgerencia de Políticas y Desarrollo Humano, como Propietaria del Proyecto Interno, considera conveniente requerir la contratación de una (01) firma consultora para la Implementación del Proceso de Clima Organizacional.

3. **OBJETIVO:**

Objetivo general:

Contar con una firma consultora para el diseño y aplicación de una herramienta para identificar el clima organizacional de la entidad, y la definición y validación de un plan de acción en base a los resultados obtenidos; considerando las dimensiones o variables establecidas por SERVIR respecto a este proceso; con el objetivo de mejora del clima laboral en la CGR, buscando generar un ambiente de trabajo agradable que promueva el desarrollo del potencial de sus colaboradores y que impacte positivamente en la motivación, el compromiso y la productividad de los trabajadores de la organización.

Objetivos específicos:

- Diseñar y aplicar una herramienta para medir el clima organizacional de la entidad a nivel nacional.
- Realizar un diagnóstico de clima organizacional de la entidad a nivel nacional.
- Definir y validar un plan de acción que responda las necesidades de la información levantada en el diagnóstico.

4. **ALCANCE DEL TRABAJO:**

El presente servicio requiere la ejecución de las siguientes actividades:

- Desarrollar un plan de trabajo detallado de las actividades a realizar en función a los productos de la presente consultoría.
- Diseñar y aplicar una herramienta para medir el clima organizacional de la entidad a nivel nacional.
- Realizar un diagnóstico de clima organizacional de la entidad.
- Definir y validar un plan de acción en base a los resultados obtenidos para el mejoramiento del clima organizacional.
- Realizar coordinaciones permanentes y participar en reuniones de trabajo con el personal de la Unidad Orgánica Responsable del Proyecto Interno y de las Unidades Orgánicas de la CGR involucradas en el Proyecto Interno, que correspondan, a fin de revisar y evaluar los avances de las mencionadas actividades y alcanzar los objetivos de la presente consultoría.
- Efectuar las coordinaciones para la revisión de la información con las Unidades Orgánicas involucradas en el Proyecto Interno; asimismo, obtener la validación de otras Unidades Orgánicas, cuando corresponda.
- Implementar y mantener actualizado el acervo documentario “carpeta” del producto asignado.
- Otros que se consideren necesarios y prioritarios para cumplir con las metas establecidas para la presente consultoría.

5. **METODOLOGÍA DE TRABAJO**

La firma consultora deberá revisar, en primer lugar, toda la documentación relativa al Contrato y cualquier otra documentación que sea pertinente para el desarrollo de las actividades a su cargo, a fin de que guarden coherencia y consistencia con los objetivos de la consultoría. La Subgerencia de Políticas y Desarrollo Humano pondrá a disposición de la firma consultora toda la documentación antes mencionada.

La firma consultora deberá tomar en cuenta las características del producto y las disposiciones específicas correspondientes establecidas en el presente documento.

La CGR y la firma consultora celebrarán una reunión de inicio, dentro de los siguientes cinco (05) días calendario posteriores a la suscripción del contrato, donde el proveedor expondrá:

- Programa de trabajo. Gantt del proyecto, incluir las visitas técnicas presenciales, de ser el caso.
- Presentará al equipo de trabajo y roles.
- Presentar el listado de herramientas y equipos a utilizarse en la implementación y servicios conexos.

Por otro lado, en dicha reunión se establecerán los aspectos necesarios para la entrega de los Productos e Informes a entregar.

La firma consultora podrá hacer presentaciones (en Power Point o Prezi) sobre los avances en la ejecución de la consultoría, a pedido de la Subgerencia de Políticas y Desarrollo Humano o de la Dirección Ejecutiva de Gestión de Proyectos.

Para el diseño y aplicación de una herramienta para la medición del clima organizacional

- Se deberán definir las dimensiones, factores, variables y preguntas específicas a medir tomando en cuenta lo dispuesto en la “*Guía para la gestión del Proceso de Cultura y Clima Organizacional*” aprobada con la Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 150-2017-SERVIR-PE de fecha 2 de septiembre de 2017 (por ejemplo: ambiente, motivación y sentido de pertenencia, gestión del recurso humano, desarrollo profesional, dirección y liderazgo, etc.), en coordinación con los representantes del área usuaria..
- Se deberán definir los recursos necesarios para la aplicación de la herramienta, modalidad de aplicación, procesamiento de resultados, plan de comunicación y demás aspectos relacionados, en coordinación con los representantes del área usuaria.
- Se deberá definir la modalidad o modalidades que se utilizará para la aplicación de la herramienta (presencial, virtual o mixta), así como el cronograma de aplicación según los plazos, áreas, sedes, espacios, personas a quien va dirigido, entre otros, en coordinación con los representantes del área usuaria.
- Se deberá aplicar la herramienta definida para la medición del clima organizacional a nivel nacional de acuerdo al cronograma establecido.
- Concluida la aplicación de la herramienta, deberán presentarse los resultados, y proceder al procesamiento de los mismos para hacer el análisis correspondiente.

Para realizar el diagnóstico de clima organizacional

- Se deberá considerar el detalle de todos los aspectos técnicos relacionados a la medición (selección de muestra, plazos, procedimiento de resultados, etc.), comunicación, entre otros.
- Se deberán presentar los resultados obtenidos (tablas de resultados), así como el análisis conclusivo de los resultados que muestran las tablas construidas.
- Se deben considerar, al menos, dos niveles de análisis: por pregunta y por dimensión. conclusiones y recomendaciones.
- Se deberá presentar un resumen de los principales hallazgos (conclusiones), y las recomendaciones.

Para el diseño del plan de acción de clima organizacional:

- El plan de acción debe tomar en cuenta los resultados del diagnóstico, las recomendaciones para su implementación, y contener aquellos aspectos en los que se desea incidir, considerando siempre la estrategia organizacional.
- Para cada uno de los aspectos seleccionados se deben proponer acciones que permitan incidir en ellos, la periodicidad y/o fecha tentativa de cada acción propuesta, evaluación/indicador, meta de evaluación y recursos requeridos,
- Se debe incluir, además, el alineamiento de los líderes, planes de sensibilización, campañas de comunicación, y un sistema de medición y monitoreo de los avances, entre otros.

6. PRODUCTOS E INFORMES A ENTREGAR

La firma consultora deberá generar y entregar los siguientes informes por la ejecución del servicio, los cuales deberán ser presentados por cada producto, enmarcados al alcance descrito en el numeral 4 y el cumplimiento de los objetivos descritos en el numeral 3, de los términos de referencia:

N° de Productos	Contenido
<p>Primer Producto</p>	<p>La firma consultora deberá entregar un informe que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Plan de trabajo detallado de la firma consultora: Deberá presentar un cronograma tipo Gantt, conteniendo las actividades, responsables, duraciones y fechas de cada actividad planificada. <p>Asimismo, se indicará las reuniones de coordinación que la firma consultora considere necesarias para el desarrollo de los productos.</p> <p>Plazo: A ser presentado hasta los cinco (5) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de suscrito el contrato.</p>
<p>Segundo Producto</p>	<p>La firma consultora deberá entregar un informe que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Informe de Diseño y Medición del Clima Organizacional. Debe contener al menos los pormenores del diseño y aplicación de la herramienta, para la medición del clima organizacional de la entidad: dimensiones, factores, variables y preguntas específicas, preparación técnica, plan de comunicación, medición del clima organizacional, entre otros. <p>El entregable debe incluir las actas de reuniones que evidencien el levantamiento de información, levantamiento de observaciones y demás coordinaciones realizadas como parte del servicio.</p> <p>Plazo: A ser presentado hasta los sesenta (60) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de suscrito el contrato.</p>
<p>Tercer Producto</p>	<p>La firma consultora deberá entregar un informe que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Informe de Diagnóstico de Clima Organizacional Debe contener al menos una introducción, objetivos, el detalle de todos los aspectos técnicos relacionados a la medición (selección de muestra, plazos, procedimiento de resultados, etc.), comunicación, tablas de resultados, análisis de resultados, conclusiones y recomendaciones. <p>El entregable debe incluir las actas de reuniones que evidencien el levantamiento de información, levantamiento de observaciones y demás coordinaciones realizadas como parte del servicio.</p> <p>Plazo: A ser presentado hasta los noventa (90) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de suscrito el contrato.</p>
<p>Cuarto Producto</p>	<p>La firma consultora deberá entregar un informe que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Plan de acción de clima organizacional. En base a los resultados obtenidos, el plan de acción debe contener aquellos aspectos en los que se desea incidir, considerando siempre la estrategia organizacional. Asimismo, para cada uno de los aspectos seleccionados se deben proponer acciones que permitan incidir en ellos, la periodicidad y/o fecha tentativa de cada acción propuesta,

	<p>evaluación/indicador, meta de evaluación y recursos requeridos, alineamiento de los líderes, planes de sensibilización, campañas de comunicación, y un sistema de medición y monitoreo de los avances, entre otros.</p> <p>El entregable debe incluir las actas de reuniones que evidencien el levantamiento de información, levantamiento de observaciones y demás coordinaciones realizadas como parte del servicio.</p> <p>Plazo: A ser presentado hasta los ciento veinte (120) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de suscrito el contrato.</p>
--	---

Los productos deberán presentarse a través de Mesa de Partes virtual de la CGR, dirigido a la Subgerencia de Políticas y Desarrollo Humano con copia a la Dirección Ejecutiva de Gestión de Proyectos. Así también, adjuntará las validaciones, acuerdos, o similares, recabadas en el desarrollo de los informes. A requerimiento, presentará de manera impresa debidamente sellada, foliada y firmada por la firma consultora.

La conformidad u observaciones (de haberlas) a cargo de la CGR, deberán ser emitidas en un plazo no mayor de diez (10) días calendario posteriores a la recepción de cada producto.

Asimismo, la firma consultora tendrá un plazo máximo de cinco (05) días calendario para levantar las observaciones a partir del día siguiente de recibido el requerimiento de revisión por parte de la CGR, y esta a su vez tiene tres (3) días calendario para manifestar su conformidad, de ser el caso.

Los requerimientos de revisión a las observaciones realizadas a los productos, podrán ser solicitados hasta en dos (02) oportunidades por cada producto.

En el Anexo 01 se muestran las especificaciones de los informes.

7. PLAZO DEL SERVICIO

El plazo para la ejecución de la consultoría será de hasta ciento veinte (120) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato.

En caso de que el día de entrega del producto corresponda a un día no laborable, la firma consultora presentará el informe correspondiente al día hábil siguiente.

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

8. RECURSOS Y FACILIDADES A SER PROVISTOS POR EL CONTRATANTE

La firma consultora deberá contar con su(s) propio(s) equipo(s) de cómputo y las herramientas necesarias para el desarrollo de su servicio.

Asimismo, la firma consultora dispondrá de todas las facilidades para concertar y desarrollar reuniones de trabajo con las Unidades Orgánicas de la CGR cuya participación sea requerida para alcanzar los objetivos de la presente consultoría.

9. PERFIL DE LA FIRMA CONSULTORA

Experiencia General:

- Acreditar un mínimo de ocho (8) contratos culminados durante los últimos diez (10) años anteriores a la fecha de presentación de la expresión de interés, vinculados con la gestión de los Recursos Humanos y/o elaboración de instrumentos de gestión en entidades públicas o privadas a nivel nacional o internacional.

Experiencia Específica:

- Acreditar un mínimo de tres (3) contratos culminados durante los últimos diez (10) años anteriores a la fecha de presentación de la expresión de interés, asociados a proyectos de implementación del proceso de clima organizacional o cultura organizacional en empresas públicas o entidades privadas.
- Acreditar al menos un (01) contrato culminado, vinculado a servicios y/o proyectos asociados al proceso de clima organizacional en entidades públicas.

La experiencia general y específica se acreditará mediante copia simple de contratos y su respectiva conformidad o constancias o certificados o cualquier otra documentación que de manera fehaciente demuestre la experiencia requerida.

Asimismo, al ganador(a) del proceso se le solicitará la documentación sustentatoria de la experiencia general y específica para la suscripción del contrato.

10. CONFORMACIÓN Y PERFILES MÍNIMOS DEL EQUIPO CONSULTOR (Personal Clave)

COORDINADOR DE PROYECTO (1 Coordinador):

- Título profesional Universitario en Administración o Ingeniería Industrial o Psicología o carreras afines.
- Grado de maestría en Administración o Recursos Humanos o Gestión Pública o Dirección.
- Con estudios en Recursos Humanos, con al menos ochenta (80) horas lectivas.
- Experiencia mínima de cinco (5) años desarrollando consultorías especializadas en recursos humanos.
- Haber liderado al menos dos (2) proyectos relacionados al diseño y/o desarrollo y/o implementación del proceso de clima organizacional.

CONSULTORES ESPECIALISTAS (2 Consultores):

- Contar con título profesional en las carreras de Administración o Ingeniería Industrial o Psicología u otras afines.
- Experiencia mínima de tres (3) años en temas relacionados con la implementación y/o desarrollo y/o gestión del proceso de clima organizacional.

Para todo el personal:

Se considerará la experiencia laboral a partir de la realización de prácticas pre profesionales y prácticas profesionales, según lo establecido en la Ley N° 31396.

La formación académica se acreditará mediante copia simple del diploma o constancias o certificados o cualquier otra documentación que de manera fehaciente demuestre la formación académica requerida.

La experiencia general y específica se acreditará mediante copia simple de contratos y su respectiva conformidad o constancias o certificados o cualquier otra documentación que de manera fehaciente demuestre la experiencia requerida.

Asimismo, al ganador del proceso se le solicitará la documentación sustentatoria de la formación académica, de la experiencia de los miembros del equipo consultor (personal clave), deberán ser presentados para la suscripción del contrato.

11. FORMA Y CONDICIONES DE PAGO

Los pagos bajo este servicio se efectuarán contra la presentación y conformidad de los productos señalados en los presentes términos de referencia y de acuerdo con el cronograma establecido, al cual se deberá adjuntar el respectivo comprobante de pago.

La consultoría es a todo costo incluidos todos los impuestos de ley; no debiendo proceder pagos a cuenta por servicios no efectuados. La firma consultora contratada será responsable de atender todas las obligaciones tributarias que surjan de la presente consultoría.

Los pagos se realizarán previa conformidad de los productos correspondientes de acuerdo con el siguiente detalle:

N° Productos	Contenido	Plazo de Ejecución	Porcentaje del monto total contratado
Producto 1	➤ Plan de trabajo detallado	Hasta los cinco (05) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de suscrito el contrato.	0%
Producto 2	➤ Informe de diseño y medición del Clima Organizacional	Hasta los sesenta (60) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de suscrito el contrato.	30%
Producto 3	➤ Informe de Diagnóstico de Clima Organizacional	Hasta los noventa (90) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de suscrito el contrato.	30%
Producto 4	➤ Plan de acción de Clima Organizacional	Hasta los ciento veinte (120) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de suscrito el contrato.	40%

Los pagos a la firma consultora se efectuarán dentro de los quince (15) días calendario siguientes a que la unidad contratante (UE002), o la que haga sus veces, reciba el producto y la conformidad de los mismos señalados en el numeral 6 de los términos de referencia, por parte de la unidad orgánica correspondiente, así como la factura respectiva.

12. COORDINACIÓN, SUPERVISIÓN Y CONFORMIDAD

La firma consultora deberá reportar, informar y coordinar sus actividades con el personal designado por la Subgerencia de Políticas y Desarrollo Humano de la CGR, y el Líder del Proyecto Interno, quienes realizarán la supervisión de sus actividades.

El responsable de la Subgerencia de Políticas y Desarrollo Humano, otorgará la conformidad respectiva a los productos presentados, en cada producto.

Asimismo, deberá efectuar las coordinaciones para la revisión de la información con las Unidades Orgánicas involucradas en el Proyecto Interno, y para obtener la validación de las mismas, cuando corresponda.

13. DERECHOS DE PROPIEDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

La firma consultora deberá declarar que en la medida de que el servicio prestado es por encargo, y el costo de su ejecución es asumido 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 empresa consultora, los mismos que a mérito de los presente 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 (02) años siguientes a su término, la firma consultora no podrá revelar ninguna información confidencial o de propiedad de la Contraloría General de la República relacionada con el servicio, con el contrato que se generó o las actividades u operaciones de la Contraloría General de la República. Toda la información que la firma consultora tuviere acceso, durante o después de la ejecución del servicio, tendrán carácter confidencial, quedando expresamente prohibido su divulgación a terceros por parte del consultor, a menos que la Contraloría General de la República otorgue mediante pronunciamiento escrito la autorización correspondiente.

14. PENALIDADES

En caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, la Entidad le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso. La penalidad se aplica automáticamente y se calcula de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$\text{Penalidad diaria} = \frac{0.10 \times \text{monto vigente}}{F \times \text{plazo vigente en días}}$$

Donde F tiene los siguientes valores:

a) Para plazos menores o iguales a sesenta (60) días, para bienes, servicios en general, consultorías y ejecución de obras: $F = 0.40$.

b) Para plazos mayores a sesenta (60) días:

b.1) Para bienes, servicios en general y consultorías: $F = 0.25$

15. ANEXOS

En el Anexo N° 01 se establece la estructura de los Informes que serán presentados.

ANEXO N° 01

ESPECIFICACIONES DE LOS PRODUCTOS

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 producto.
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. Informe de Actividades

Tendrá la siguiente estructura:

1. Carátula
2. Resumen ejecutivo
3. Índice
4. Introducción
5. Objetivo de consultoría
6. Productos alcanzados
7. Actividades realizadas
8. Grado de cumplimiento del producto
9. Dificultades y limitaciones encontradas
10. Conclusiones y Recomendaciones
11. Anexo(s)

III. Consideraciones generales de los informes, a tener en cuenta:

- Tapa del documento en el que se precisa el nombre de la consultoría, nombre del informe, el nombre del autor, la fecha de presentación y el nombre y logo de la Contraloría.
- 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.
- La firma consultora presentará sus entregables por cada producto a través de Mesa de Partes de la Contraloría General de la República, en forma física o virtual, con atención a la Subgerencia de Políticas y Desarrollo Humano con copia a la Dirección Ejecutiva de Gestión de Proyectos.
- A cada producto corresponde una fecha máxima improrrogable de entrega.
- La firma consultora se compromete a ceder los derechos patrimoniales de autor de los productos y documentos elaborados.
- La firma consultora 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/a por la Contraloría durante el proceso de ejecución de la consultoría.