



**ESTUDIO DE PREINVERSIÓN A NIVEL DE PERFIL DEL PROYECTO  
“MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS DE ASESORÍA LEGAL  
GRATUITA (ALEGRA) PARA LOGRAR LA ADECUADA  
IMPLEMENTACIÓN DEL EXPEDIENTE JUDICIAL ELECTRÓNICO  
(EJE)”**

Abril 16, 2019

El presente documento desarrolla el estudio de preinversión a nivel de perfil del Proyecto “Mejoramiento de los servicios de asesoría legal gratuita (ALEGRA) para lograr la adecuada implementación del EJE”, de acuerdo a los contenidos mínimos del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de inversiones (Invierte.pe).



Econ. Miguel Priate Ugas  
C.E.L. N° 09504



## Contenido

Resumen Ejecutivo .....	13
A. Nombre del Proyecto de inversión pública .....	13
B. Objetivo del Proyecto .....	13
C. Planteamiento del Proyecto .....	13
D. Balance oferta y demanda de los servicios del PIP .....	15
E. Descripción técnica del PIP .....	16
F. Costos del PIP .....	18
G. Beneficios del PIP .....	19
H. Resultados de la evaluación social .....	20
I. Sostenibilidad del PIP .....	21
J. Impacto ambiental .....	22
K. Conclusiones y recomendaciones .....	22
L. Cronograma de actividades .....	24
M. Marco Lógico .....	25
1. ASPECTOS GENERALES .....	33
1.1. Nombre del Proyecto y localización .....	33
1.2. Institucionalidad .....	37
1.3. Marco de referencia .....	38
2. IDENTIFICACIÓN .....	52
2.1. Diagnóstico .....	52
2.2. Definición del problema, sus causas y efectos .....	135
2.3. Planteamiento del Proyecto .....	145
3. FORMULACIÓN .....	177
3.1. Definición del horizonte de evaluación y el alcance del Proyecto .....	177
3.2. Determinación de la brecha demanda - oferta .....	178
3.3. Análisis técnico de las alternativas de solución .....	195
3.4. Metas del Proyecto .....	296
3.5. Costos a precios de mercado .....	300
4. EVALUACIÓN .....	311
4.1. Evaluación social .....	311
4.2. Evaluación privada .....	354
4.3. Análisis de sostenibilidad .....	355
4.4. Gestión del Proyecto .....	356



*[Handwritten signature]*  
 Econ. Miguel P. Ugás  
 C.E.L. N° 09504

00000001

4.5.	Plan de implementación.....	356
4.6.	Impacto ambiental .....	358
4.7.	Matriz de marco lógico.....	360
5.	Conclusiones y recomendaciones .....	369
5.1.	Conclusiones.....	369
5.2.	Recomendaciones .....	370
6.	ANEXOS.....	371
6.1.	Anexo 1: Dirección de los centros ALEGRA y MEGA ALEGRA identificados en el ámbito del Proyecto.....	371
6.2.	Anexo 2: Factores que determinan las acciones de las víctimas de violencia – Defensoría del Pueblo, 2017 .....	380
6.3.	Anexo 3: Compendio de fotografías de las ALEGRA visitadas en el trabajo de campo 381	
6.4.	Anexo 4: Informes de trabajo de campo .....	382
6.5.	Anexo 5: Matriz resumen PDP 2019 en soles – Ministerio de Justicia y Derechos Humanos .....	394
6.6.	Anexo 6: Lista de pedidos de capacitación 2019 - DGDPAJ .....	397
6.7.	Anexo 7: Situación actual de Acceso a Internet - ALEGRAS .....	403
6.8.	Anexo 8: Flujo de actividades de los Procedimientos Misionales ALEGRA.....	406
6.9.	Anexo 9: Formato de encuestas realizadas en las visitas de campo.....	415
6.10.	Anexo 10: Resultados de las encuestas en las visitas de campo.....	417
6.11.	Anexo 11: Compendio de encuestas realizadas en las visitas de campo.....	423
6.12.	Anexo 12: Fuentes de referencia para la estimación de costos.....	424
6.13.	Anexo 13: Capítulo 4. Evaluación social PIP ALEGRAS.....	455
6.14.	Anexo 14: Acta de reuniones.....	455
6.15.	Anexo 15: Presentación del Proyecto (PPT) .....	457
6.16.	Anexo 16: Servicio para la elaboración del diagnóstico y planteamiento de alternativas a la infraestructura de los establecimientos de Defensa Pública.....	457
6.17.	Anexo 17: Servicio para la elaboración del diagnóstico y planteamiento alternativas para los procesos de los establecimientos de Defensa Pública .....	457
6.18.	Anexo 18: Informe planteamiento técnico de las tecnologías de la información y comunicaciones, incluyendo costos.....	457
	Referencias.....	458



*[Handwritten signature]*  
Econ. Miguel Priale Ugaz  
C.I.L. N° 09504

## Índice de Tablas

Tabla 1: Brecha de la oferta y demanda de todos los servicios - ALEGRAS.....	15
Tabla 2: Objetivo, componentes y acciones del Proyecto.....	16
Tabla 3: Costos de inversión para el Proyecto en soles .....	18
Tabla 4: Flujo de costos para la fase de operación, mantenimiento y reposiciones del Proyecto – en soles.....	19
Tabla 5: Flujo de beneficios sociales del Proyecto en soles .....	20
Tabla 6: Indicadores de rentabilidad del Proyecto.....	20
Tabla 7: Resumen - Análisis de sensibilidad .....	21
Tabla 8: Cronograma de implementación del Proyecto.....	24
Tabla 9: Distribución de centros ALEGRA en ámbito de intervención del Proyecto .....	33
Tabla 10: Distribución de centros MEGA ALEGRA en ámbito de intervención del Proyecto .....	36
Tabla 11: Población total por departamento .....	52
Tabla 12: Densidad poblacional por departamento, 1940-2017 .....	53
Tabla 13: Nivel de educación de la población .....	58
Tabla 14: Lengua materna de la población .....	58
Tabla 15: Viviendas con alumbrado público .....	59
Tabla 16: Posesión de artículos electrónicos .....	59
Tabla 17: Acceso a Internet desde los hogares .....	59
Tabla 18: Red vial departamental, según superficie a julio 2017.....	60
Tabla 19: Red vial vecinal, según superficie a julio 2017 .....	61
Tabla 20: Viajes en Lima, Callao y Provincia (% de los viajes totales diarios) - 2018 .....	62
Tabla 21: Actividades económicas por categoría, 2007 .....	64
Tabla 22: 30 provincias con mayor número de denuncias por comisión de delitos contra la vida el cuerpo y la salud, 2011 – 2017 .....	67
Tabla 23: 30 provincias con mayor número de denuncias por comisión de delitos contra la libertad, 2011 – 2017.....	69
Tabla 24: Ranking de los departamentos con mayor casos de víctimas de feminicidio atendidos por los CEM, 2009 - 2018 .....	74
Tabla 25: Ranking de los departamentos con mayor casos de tentativa de feminicidio atendidos por los CEM, 2009 – 2018 .....	75
Tabla 26: Grado de instrucción de demandantes según sexo.....	77
Tabla 27: Tenencia legal, entidad a cargo del local y certificación .....	80
Tabla 28: Requisitos mínimos del sistema de detección y alarma de incendios.....	83
Tabla 29: Área disponible y capacidad .....	85
Tabla 30: Características de las edificaciones .....	87
Tabla 31: Capacitaciones PDP 2019 en soles – Habilidades blandas.....	94
Tabla 32: Capacitaciones Plan anual de capacitación jurídica 2019 – Habilidades blandas .....	95
Tabla 33: Inventario de Desktops.....	97
Tabla 34: Cantidad total de equipos .....	99
Tabla 35: Características actuales de Desktop y Laptop .....	99
Tabla 36: Inventario de impresoras.....	100
Tabla 37: Inventario de equipos LAN .....	102
Tabla 38: Inventario de telefonía fija .....	105
Tabla 39: Condiciones de acceso a internet – ALEGRAS .....	107
Tabla 40: Lista de equipos usados en el peritaje criminalístico .....	107
Tabla 40: Lista de equipos utilizados en el informe médico forense .....	108
Tabla 41: Servicios externos.....	108
Tabla 42: Servicios externos.....	109
Tabla 43: Inventario de Procesos y Procedimientos actuales .....	111





Tabla 44: Proceso "Atención al usuario" .....	112
Tabla 45: Proceso "Atención de consultas" .....	113
Tabla 46: Proceso "Evaluación socioeconómica" .....	113
Tabla 47: Proceso "Defensa Pública" .....	114
Tabla 48: Proceso "Ejecución de campañas" .....	114
Tabla 49: Proceso "Atención de requerimientos" .....	115
Tabla 50: Proceso "Control de calidad en los servicios" .....	116
Tabla 51: Proceso "Planificación de actividades de difusión" .....	116
Tabla 52: Procedimiento P01- "Atención al usuario" .....	117
Tabla 53: Procedimiento P02- "Asignación del defensor público" .....	118
Tabla 54: Procedimiento P03- "Atención de consultas" .....	118
Tabla 55: Procedimiento P04- "Evaluación Socioeconómica" .....	119
Tabla 56: Procedimiento P05- "Análisis del caso" .....	121
Tabla 57: Procedimiento P06- "Elaboración de escritos" .....	121
Tabla 58: Procedimiento P07- "Atención en diligencias" .....	122
Tabla 59: Procedimiento P08- "Investigación preliminar" .....	122
Tabla 60: Procedimiento P09- "Conciliación Extrajudicial" .....	123
Tabla 61: Matriz de Involucrados en el Proyecto .....	132
Tabla 62: Escala de cumplimiento – Matriz multicriterio del Componente de infraestructura .....	154
Tabla 63: Matriz multicriterio del Componente de infraestructura .....	154
Tabla 64: Componentes y acciones del Componente 1 – Optimización y mejora de infraestructura .....	155
Tabla 65: Escala de puntuación – Matriz multicriterio del Componente de optimización y mejora de los procesos .....	156
Tabla 66: Matriz multicriterio en Componente de optimización y mejora de los procesos, según cada problema .....	157
Tabla 67: Componentes y acciones del Componente 2 – Optimización y mejora de los procesos .....	161
Tabla 68: Escala de puntuación – Matriz multicriterio del Componente de TIC .....	162
Tabla 69: Matriz multicriterio en Componente de TIC, según cada problema .....	162
Tabla 70: Componentes y acciones del Componente 3 – Implementación de un óptimo sistema de TIC .....	170
Tabla 71: Matriz multicriterio en Componente de capacitación y difusión, según cada problema .....	172
Tabla 72: Componentes y acciones del Componente 4 – Capacitación del personal y difusión de los servicios ofertados .....	174
Tabla 73: Objetivo, componentes y acciones del Proyecto .....	175
Tabla 74: Horizonte de evaluación del Proyecto .....	177
Tabla 75: Proporción de patrocinios respecto a consultas en materia civil .....	178
Tabla 76: Proyección de las consultas en materia civil .....	178
Tabla 77: Tasa de crecimiento de la demanda afectada .....	179
Tabla 78: Proyección de la demanda afectada en materia civil .....	180
Tabla 79: Proporción de patrocinios atendidos en ALEGRA respecto a los atendidos por el Ministerio de Justicia en materia civil .....	180
Tabla 80: Proyección de la demanda efectiva de los centros ALEGRA en materia civil .....	181
Tabla 81: Proyección de la población afectada en materia de víctimas .....	182
Tabla 82: Proporción de consultas en materia de víctimas respecto a la población afectada .....	183
Tabla 83: Proyección de la demanda efectiva de consultas en materia de víctimas .....	183
Tabla 84: Proporción de patrocinios respecto la población afectada .....	184
Tabla 85: Proyección de la demanda efectiva de patrocinios en materia de víctimas .....	184
Tabla 86: Proporción de casos iniciados respecto a las consultas de conciliación extrajudicial .....	185
Tabla 87: Proyección de las consultas de conciliación extrajudicial .....	185
Tabla 88: Tasa de crecimiento de las conciliaciones iniciadas .....	186
Tabla 89: Proyección de las conciliaciones iniciadas .....	186

*Estudio de Perfil del Proyecto de Inversión Pública (PIP) "Mejoramiento de los servicios de asesoría legal gratuita (ALEGRA) para lograr la adecuada implementación del EJE"*

Tabla 90: Oferta de servicios en centros ALEGRA en el año 2018 .....	187
Tabla 91: Proyección de la oferta de servicios en ALEGRAS en materia civil .....	187
Tabla 92: Proyección de la oferta de servicios en ALEGRAS en materia de víctimas .....	188
Tabla 93: Proyección de la oferta de conciliaciones en ALEGRAS .....	189
Tabla 94: Proyección de la oferta de servicios en ALEGRAS – con Proyecto.....	189
Tabla 95: Brecha de la oferta y demanda de consultas en materia civil .....	191
Tabla 96: Brecha de la oferta y demanda de consultas en materia de víctimas .....	191
Tabla 97: Brecha de la oferta y demanda de consultas de conciliación.....	192
Tabla 98: Brecha de la oferta y demanda patrocinio en materia civil.....	192
Tabla 99: Brecha de la oferta y demanda de patrocinio en materia de víctimas.....	193
Tabla 100: Brecha de la oferta y demanda de conciliaciones iniciadas .....	193
Tabla 101: Brecha de la oferta y demanda de todos los servicios ALEGRAS – Situación sin Proyecto ....	194
Tabla 102: Tipos de defensores contemplados por el Proyecto .....	195
Tabla 103: Tipos de ALEGRA contemplados por el Proyecto .....	196
Tabla 104: Espacios requeridos por Centro ALEGRA y MEGA ALEGRA .....	206
Tabla 105: Resumen de áreas requeridas por ALEGRAS .....	209
Tabla 106: ALEGRAS y MEGA ALEGRAS según tipo .....	212
Tabla 107: Ambientes por tipo de ALEGRA .....	218
Tabla 108: Equipo y mobiliario para consultorio médico.....	219
Tabla 109: Equipo y mobiliario para oficina de perito .....	219
Tabla 110: Equipo y mobiliario para oficina privada .....	219
Tabla 111: Mobiliario y equipo para sala de conciliación .....	220
Tabla 112: Mobiliario y equipo para cubículos .....	220
Tabla 113: Mobiliario y equipo requerido para las ventanillas de consultas .....	220
Tabla 114: Mobiliario y equipo para un kitchenette seco.....	221
Tabla 115: Mobiliario y equipo para un kitchenette.....	221
Tabla 116: Mobiliario y equipo de baños .....	221
Tabla 117: Mobiliario y equipo para la sala de juegos .....	222
Tabla 118: Mejoras propuestas según proceso.....	223
Tabla 119: Inventario estandarizado de procesos y procedimientos mejorados .....	226
Tabla 120: Resumen de equipamiento .....	242
Tabla 121: Total de equipos .....	242
Tabla 122: Características de computadoras portátiles.....	244
Tabla 123: Características del escáner .....	249
Tabla 124: Lista de equipos necesarios para laboratorio perito forense .....	250
Tabla 125: Características de la filmadora .....	252
Tabla 126: Características del monitor.....	253
Tabla 127: Lista de equipos para médico legista.....	254
Tabla 128: Dimensionamiento de puntos de datos .....	257
Tabla 129: Dimensionamiento de switches .....	260
Tabla 130: Dimensionamiento de Access Point .....	262
Tabla 131: Requerimiento funcional de los modelos del sistema interoperable.....	264
Tabla 132: Características del sistema operativo.....	283
Tabla 133: Cantidad de cámaras según área de las ALEGRAS .....	290
Tabla 134: Equipo de seguridad para cada ALEGRA.....	291
Tabla 135: Costos de inversión para el Proyecto .....	300
Tabla 136: Costos de inversión anuales del Componente 1 – en soles.....	301
Tabla 137: Costos de inversión anuales del Componente 2 - en soles .....	302
Tabla 138: Costos de inversión anuales del Componente 3 – en soles.....	303
Tabla 139: Costos de inversión anuales del Componente 4 – en soles.....	304



Econ. Miguel Prieto  
C.E.L. N° 03504

00000003



Tabla 140: Costos OyM anuales asociados al Componente 1 – en soles .....	305
Tabla 141: Costos OyM anuales asociados al Componente 2 – en soles .....	306
Tabla 142: Costos OyM y reposiciones anuales asociados al Componente 3 – en soles .....	307
Tabla 143: Costos OyM anuales asociados al Componente 4 – en soles .....	308
Tabla 144: Costos de operación y mantenimiento anuales - situación con Proyecto – en soles .....	309
Tabla 145: Costos de inversión anuales a precios sociales del Proyecto en soles .....	319
Tabla 146: Costos de operación, mantenimiento y reposiciones a precios sociales del Proyecto .....	320
Tabla 147: Cronograma de implementación del Proyecto en ALEGRAS .....	322
Tabla 148: Parámetros generales para la evaluación social.....	322
Tabla 149: Supuestos generales para la evaluación social.....	323
Tabla 150: Valor del tiempo (soles/pasajero) .....	323
Tabla 151: Costos OyM anuales en soles – 44 ALEGRAS.....	324
Tabla 152: Estructura de costos en remuneración actual en soles– Total ALEGRAS .....	325
Tabla 153: Estructura de costos en remuneración situación sin Proyecto en soles – Total ALEGRAS .....	326
Tabla 154: Estructura de costos en remuneración situación sin Proyecto en soles– Total ALEGRAS.....	327
Tabla 155: Cantidad de veces visitando el ALEGRA para resolver su caso.....	328
Tabla 156: Medio de transporte usado para llegar al ALEGRA .....	328
Tabla 157: Tiempo que demora en llegar al ALEGRA .....	328
Tabla 158: Parámetros – Beneficio social 4.....	331
Tabla 159: Visitas promedio al día con Proyecto .....	331
Tabla 160: Resultados Análisis Costo Beneficio del Proyecto - en soles .....	333
Tabla 161: Expectativas macroeconómicas: Tipo de cambio .....	337
Tabla 162: Variaciones en el tipo de cambio.....	338
Tabla 163: Variaciones en los costos de inversión .....	338
Tabla 164: Variaciones en los costos de operación y mantenimiento .....	338
Tabla 165: Posibles retrasos en la ejecución de la inversión .....	339
Tabla 166: Parámetros empleados – Escenario optimista .....	340
Tabla 167: Análisis de sensibilidad – Escenario optimista en soles.....	341
Tabla 168: Parámetros empleados – Escenario conservador .....	344
Tabla 169: Análisis de sensibilidad – Escenario conservador en soles.....	344
Tabla 170: Parámetros empleados – Escenario pesimista .....	348
Tabla 171: Análisis de sensibilidad – Escenario pesimista en soles .....	348
Tabla 172: Riesgos y medidas del Proyecto .....	352
Tabla 173: Cronograma de implementación del Proyecto.....	356
Tabla 174: Programación presupuestal del Proyecto, por fuente de financiamiento en soles .....	357
Tabla 175: Programación presupuestal del Proyecto, por fuente de financiamiento en dólares.....	357
Tabla 176: Aspectos a considerar en el impacto ambiental.....	359
Tabla 177: Matriz de marco lógico .....	360

#### Índice de Ilustraciones

Ilustración 1: Mapa de distribución de ALEGRAS consideradas en el Proyecto.....	36
Ilustración 2: Situación actual de las variables estratégicas .....	39
Ilustración 3: Grupos de departamentos con niveles de pobreza monetaria total, semejantes estadísticamente, 2017 .....	56
Ilustración 4: Marco institucional de Defensa Pública .....	79
Ilustración 5: Superficie mínima para un puesto de trabajo individual .....	84
Ilustración 6: Superficie mínima para un puesto de trabajo individual con superficie adicional.....	84

Ilustración 7: Área adicional para la atención al usuario .....	85
Ilustración 8: Área adicional mínima para permitir circulación .....	85
Ilustración 9: Relación entre áreas de Centros ALEGRA y MEGA ALEGRA .....	89
Ilustración 10: Organigrama de un ALEGRA .....	91
Ilustración 11: Organigrama de un MEGA ALEGRA .....	92
Ilustración 12: Software Seguimiento de Casos .....	103
Ilustración 13: Diagrama funcional de plataforma SIGA .....	104
Ilustración 14: Mapa de procesos de los centros ALEGRA .....	112
Ilustración 15: Área de control de acceso .....	198
Ilustración 16: Configuración de sala de espera inclusiva .....	198
Ilustración 17: Expendedora de tiquetes de atención .....	199
Ilustración 18: área de recepción .....	199
Ilustración 19: Disposición de ventanillas en Centros ALEGRA .....	200
Ilustración 20: Espacio requerido para ventanilla .....	200
Ilustración 21: Área de juegos (sala de actividades) .....	201
Ilustración 22: Servicios higiénicos .....	201
Ilustración 23: Oficina privada .....	202
Ilustración 24: Cubículos estándar con panel de separación en el medio .....	202
Ilustración 25: Configuración de consultorio médico .....	203
Ilustración 26: Oficina para perito criminalístico .....	203
Ilustración 27: Zonas de auto atención o auto ayuda .....	204
Ilustración 28: Kitchenette o cafetín .....	204
Ilustración 29: Centro ALEGRA 100 .....	212
Ilustración 30: Centro ALEGRA 200 .....	213
Ilustración 31: Centro MEGA ALEGRA 200 .....	214
Ilustración 32: Centro MEGA ALEGRA 300 .....	215
Ilustración 33: Centro MEGA ALEGRA 400 .....	216
Ilustración 34: Centro MEGA ALEGRA 500 .....	217
Ilustración 35: Mapa de procesos rediseñado .....	225
Ilustración 36: Atención al usuario .....	228
Ilustración 37: Atención de consultas - Nivel 1 .....	229
Ilustración 38: Atención de consultas - Nivel 2 .....	230
Ilustración 39: Evaluación socioeconómica .....	231
Ilustración 40: Análisis del caso .....	232
Ilustración 41: Elaboración de escritos .....	233
Ilustración 42: Atención en diligencias .....	234
Ilustración 43: Investigación preliminar .....	235
Ilustración 44: Conciliación extrajudicial .....	236
Ilustración 45: Soporte logístico .....	237
Ilustración 46: Asistencia técnica en sistemas de información .....	238
Ilustración 47: Gestión de conocimiento .....	239
Ilustración 48: Diagrama del nuevo sistema de colas .....	255
Ilustración 49: Diagrama de flujo de Sistema General de Seguimiento de Casos .....	270
Ilustración 50: Diagrama de flujo de gestión de los Servicios para la Atención a los Usuarios .....	272
Ilustración 51: Diagrama de flujo de Servicios al Patrocinado .....	274



  
 Econ. Miguel Priale Ug...  
 C.E.L. N° 09504



Ilustración 52: Diagrama de flujo de Gestión de los Servicios de Asistencia Legal y Defensa de Víctimas .....	276
Ilustración 53: Diagrama de flujo de Gestión de Servicios Multidisciplinarios .....	278
Ilustración 54: Diagrama de flujo de Flujo de Gestión de los Servicios Socioeconómicos.....	280
Ilustración 55: Diagrama de flujo de Supervisión, Estadística y Reportes .....	282
Ilustración 56: Topología de infraestructura del software.....	285
Ilustración 57: Estados del Documento del Módulo de Despacho/Recepción .....	286
Ilustración 58: Esquema de Gestión de Conocimiento en ALEGRAs .....	286
Ilustración 59: Diagrama de Flujo de Sistema de Gestión de Conocimiento .....	289
Ilustración 60: Mapa de ubicación referencial .....	290

### Índice de Gráficos

Gráfico N° 1: Perú: evolución de la densidad poblacional, según censos, 1940 - 2017 .....	54
Gráfico N° 2: Denuncias registradas por comisión de delitos, 2011 - 2017 .....	66
Gráfico N° 3: Denuncias por comisión de delitos contra la vida, el cuerpo y la salud, 2011 – 2017.....	67
Gráfico N° 4: Denuncias por comisión de delitos contra la libertad, 2011 – 2017 .....	69
Gráfico N° 5: Denuncias por el delito de trata de personas registradas en el Ministerio Público 2010 – 2017 y enero - septiembre 2018 .....	71
Gráfico N° 6: Número de casos de víctimas de feminicidio atendidos por los CEM según año, 2009 - 2018.....	73
Gráfico N° 7: Número de casos de tentativa de feminicidio atendidos por los CEM según año, 2009 - 2018.....	74
Gráfico N° 8: Suma agregada de consultas de los centros MEGA ALEGRA, 2014-2018.....	126
Gráfico N° 9: Suma agregada de consultas en los centros ALEGRA, 2014-2018 .....	126
Gráfico N° 10: Suma agregada de patrocinios en los centros MEGA ALEGRA, 2014-2018.....	127
Gráfico N° 11: Suma agregada de patrocinios en los centros ALEGRA, 2014-2018.....	128
Gráfico N° 12: Percepción del usuario sobre.....	130
Gráfico N° 13: Árbol del problema central y causas.....	140
Gráfico N° 14: Árbol del problema central y efectos .....	143
Gráfico N° 15: Árbol del problemas – causas y efectos.....	144
Gráfico N° 16: Árbol de medios .....	150
Gráfico N° 17: Árbol de fines .....	152
Gráfico N° 18: Árbol de medios y fines.....	153
Gráfico N° 19: Constitución de espacios en centros ALEGRA.....	197


  
 Estado Plurinacional de Bolivia
   
 Ministerio Público
   
 C.E.L. N° 03504

**Glosario**

ACCEDE - PMSAJ	Programa de modernización y acceso a la justicia
ALEGRAS	Asistencia Legal Gratuita
AMAG	Academia de la Magistratura
ANJ	Acuerdo Nacional de Justicia
BID	Banco Interamericano de Desarrollo
BIRF	Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento
BM	Banco Mundial
CAF	Banco de Desarrollo de América Latina
CEM	Centro de Emergencia Mujer
CNM	Consejo Nacional de la Magistratura
CPV	XII Censo de Población, VII de Vivienda y III de Comunidades Indígenas
CVL	Calidad de Vida Laboral
DEMUNA	DEFENSORÍA MUNICIPAL DEL NIÑO, NIÑA Y ADOLESCENTE
DGETP-MEF	Dirección General de Endeudamiento y Tesoro Público
DGIP	Dirección General de Inversión Pública
DGPD	Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia
DGPMI-MEF	Director General de Programación Multianual de Inversiones del Ministerio de Economía y Finanzas
DNI	Documento Nacional de Identidad
DP	Defensa Pública
EJE	Expediente Judicial Electrónico
ENCE	Escuela Nacional de conciliación Extrajudicial
IGV	Impuesto General a las Ventas
INABIF	Integral Nacional para el Bienestar Familiar
INEI	Instituto Nacional de Estadística e Informática
ITSE	Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones
JNJ	Junta Nacional de Justicia
MEF	Ministerio de Economía y Finanzas
MIMP	Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerable
MINJUS	Ministerio de Justicia y Derechos Humanos
MTC	Ministerio de Transporte y Comunicaciones
OGPPM-MINJUS	Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos
ONAJUP	Oficina de Nacional de Apoyo a la Justicia de Paz
OPMI-MINJUS	Oficina de Programación Multianual de Inversiones
OPS	Organización Panamericana de la Salud
PDP	Plan de Desarrollo de Personas
PEA	Población Económica Activa
PESEM	Plan estratégico sectorial multianual
PI	Programas de Inversión
PIP	Proyecto de Inversión Pública
PJ	Poder Judicial
PMI	Programación Multianual de Inversiones



*Miguel Prieto Ugás*  
 Econ. Miguel Prieto Ugás  
 C.E.L. N° 05304



PMDSJ	Programa de Mejoramiento del Desempeño de los Servicios de Justicia no Penales
PMSJ	Proyecto de Mejoramiento de Servicios de Justicia
PNCVFS	Programa Nacional contra la Violencia Familiar y Sexual
PNP	Policía Nacional del Perú
PNTU	Política Nacional de Transporte Urbano
PNUD	Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo
PSD	Precio Social de Divisa
RENIEC	Registro Nacional de Identificación y Estado Civil
SAJ	Sistema de Administración de Justicia
SCM	Standard Cost Model
SIDPOL	Policía Nacional del Perú-Sistema de Denuncias Policiales
SIGA	Sistema de Seguimiento de Casos
SISCONC	Sistema de Seguimiento de Procesos de Conciliación Extrajudicial
SUNARP	Superintendencia Nacional de los Registros Públicos.
TC	Tribunal Constitucional
TIC	Tecnología de Información y Comunicaciones
UE	Unidad Ejecutora
UEP	Unidad Ejecutora del Proyecto
UF	Unidad Formuladora
UGIGC	Unidad de Generación de Información y Gestión del Conocimiento del MIMP
UP	Unidad Productora

  
Escriba el nombre de la Unidad Ejecutora  
C.I.L. N° 005004



## Resumen Ejecutivo

### A. Nombre del Proyecto de inversión pública

Mejoramiento de los servicios de asesoría legal gratuita (ALEGRA-MEGA y ALEGRAS) para lograr la adecuada implementación del Expediente Judicial Electrónico (EJE) a nivel nacional"

### B. Objetivo del Proyecto

El objetivo central del Proyecto es mejorar el modelo operativo de la prestación de los servicios de los centros ALEGRA a nivel nacional, para disminuir las barreras socioeconómicas, culturales y geográficas que limitan el acceso a la justicia de las poblaciones vulnerables.

### C. Planteamiento del Proyecto

El presente Proyecto tiene como ámbito de acción 21 regiones del Perú, en el que se habilitará 35 oficinas ALEGRAS y 14 oficinas MEGA ALEGRAS.

Se proponen cuatro componentes, que representan a su vez, medios fundamentales para lograr el objetivo principal del Proyecto:

1. Componente 1. Optimización y mejora de infraestructura.
2. Componente 2. Optimización y mejora de procesos.
3. Componente 3. Implementación de un óptimo sistema de tecnología de información y comunicaciones (TIC).
4. Componente 4. Mejora de las capacidades del personal e información al usuario.

#### Componente 1: Optimización y mejora de infraestructura

Respecto a la infraestructura de los locales, se busca una redistribución de los espacios que permita que la prestación de servicios se brinde de manera óptima. El objetivo es eliminar el hacinamiento de los archivos, asignar un área adecuada para cada servicio y mejorar la privacidad de los usuarios.

##### Medio fundamental 1.1. Infraestructura y distribución de áreas apropiadas

Se implementarán áreas específicas y privadas para la atención de los usuarios, así como de otros ambientes ya existentes, y se adecuarán espacios para personas con discapacidad.

##### Medio fundamental 1.2. Adecuado equipamiento y mobiliario requerido por el personal de las ALEGRA

Se mejorará el mobiliario con el que cuenta el personal, para un trabajo más cómodo y se pretende señalar los locales para una mejor orientación a los usuarios

*[Handwritten signature]*  
Ejecutivo de Inversión Pública  
C.E.L. No. 00000005



## Componente 2: Optimización y mejora de procesos

Se pretende mejorar la calidad de la atención de los centros, modernizando y actualizando, el modelo operativo y de atención, con el fin de facilitar la gestión de forma eficiente y disminuir el tiempo de espera de los usuarios.

Medio fundamental 2.1. Incrementar la capacidad operacional de atención de consultas  
El objetivo es tener indicadores de procesos, de resultados y de impacto, que facilite al personal la migración de un centro ALEGRA a MEGA ALEGRA.

Medio fundamental 2.2. Mejora de atención al usuario  
Se rediseñará el modelo de atención al público, estableciendo protocolos a seguir con usuarios con cuadros emocionales complejos, reasignando funciones e implementando un sistema de colas.

Medio fundamental 2.3. Documentar procesos y procedimientos optimizados  
Se elaborarán manuales de gestión de procesos y procedimientos internos, lo que permitirá la uniformidad de la atención.

Medio fundamental 2.4. Mejorar la calidad de información presentada al usuario  
Este medio pretende implementar paneles de información en la sala de espera de los centros. Asimismo, se pretende implementar contenido multimedia en los televisores de los locales.

Medio fundamental 2.5. Fortalecer los procesos de soporte tecnológico y logístico  
Este medio pretende establecer mecanismos de gestión de requerimientos y se adquirirán implementos para optimizar el desempeño de los especialistas.

## Componente 3: Implementación de un óptimo sistema de tecnología de información y comunicaciones (TIC)

Se busca implementar un sistema eficiente e interoperable, con mayor articulación con las instituciones del SAJ y sistemas de seguridad para los datos de los usuarios. Se requiere la implementación de un protocolo de mantenimiento, así como un proceso de generación de información y gestión de conocimiento.

Medio fundamental 3.1. Desarrollo de procesos se realiza de forma automatizada  
Este medio busca automatizar la cadena de solicitudes y evaluaciones socioeconómicas, mediante la digitalización de documentos y mejora en la asignación de casos, así como la atención de usuarios por medios electrónicos.

Medio fundamental 3.2. Hardware utilizado está en condiciones óptimas  
Renovación del equipo de cómputo e incorporación de planes de mantenimiento. Asimismo, se implementarán laboratorios especializados en los centros MEGA ALEGRA.

Econ. Miguel Prieto Ugás  
C.E.L. N° 03504

**Medio fundamental 3.3. Sistema empleado es interoperable**

Se implementará la plataforma PIDE al software utilizado en la atención de casos, como sistema único einteroperable.

**Medio fundamental 3.4. Sistema de seguridad es eficiente**

Se pretende incorporar un sistema de video vigilancia en todos los centros.



**Componente 4: Mejora de las capacidades del personal e información al usuario**

Este medio pretende fortalecer las competencias y las habilidades blandas de los trabajadores. Por otro lado, se busca mejorar la promoción de los servicios ofrecidos para atraer a más ciudadanos que necesiten la atención, así como brindar información a la población sobre los derechos de las personas.

**Medio fundamental 4.1. Incremento de la capacitación del personal de los centros ALEGRA**

Se desarrollarán cursos para instruir a los trabajadores, tanto en temas jurídicos, como de gestión pública y gestión operacional con el nuevo modelo propuesto por el Proyecto.

**Medio fundamental 4.2. Adecuados canales de difusión de los servicios ofertados en los centros ALGRA**

Se coordinará con otras instituciones para fomentar y recomendar los servicios ofrecidos, y se realizarán campañas de difusión de información.

**D. Balance oferta y demanda de los servicios del PIP**

La estimación de la brecha Oferta y Demanda permite determinar la capacidad que debe tener la Unidad Productora, centros ALEGRA, para atender la demanda efectiva de los servicios que brinda y/o facilita en el periodo de post inversión.

Para el análisis de oferta y demanda se separaron los tres servicios ofrecidos (asistencia legal en materia civil, víctimas o conciliación) en dos categorías, consultas o patrocinios. Como resultado, se demostró que se tiene un déficit en todos los servicios de atención, pues existe una brecha positiva en desde el primer año de evaluación. Esto justifica la necesidad de la inversión en el presente Proyecto, para brindar un servicio mejorado de asistencia legal a ciudadanos en situación de vulnerabilidad.

**Tabla 1: Brecha de la oferta y demanda de todos los servicios - ALEGRAS**

Año	Brecha OD	Brecha OD	Brecha OD	Brecha OD	Brecha OD	Brecha OD
	Consultas en materia civil	Consultas de víctimas	Consultas de conciliación	Patrocinios en materia civil	Patrocinios de víctimas	Conciliaciones iniciadas
2019	5,595	13,627	6,316	36	1,575	378
2020	22,527	14,177	8,161	2,815	1,686	770
2021	42,067	14,725	10,072	6,022	1,796	1,176

ESTUDIO DE PERFILES  
C.E.L. N° 625304



Año	Brecha OD Consultas en materia civil	Brecha OD Consultas de víctimas	Brecha OD Consultas de conciliación	Brecha OD Patrocinios en materia civil	Brecha OD Patrocinios de víctimas	Brecha OD Conciliaciones iniciadas
2022	64,622	15,273	12,054	9,724	1,906	1,597
2023	90,663	15,818	14,111	13,998	2,016	2,034
2024	120,719	16,356	16,243	18,931	2,124	2,487
2025	155,417	16,884	18,451	24,626	2,230	2,956
2026	195,471	17,402	20,743	31,200	2,334	3,443
2027	241,709	17,913	23,120	38,789	2,437	3,948
2028	295,082	18,417	25,582	47,549	2,538	4,471
2029	356,692	18,912	28,134	57,661	2,637	5,013
2030	427,813	19,398	30,779	69,334	2,735	5,575
2031	509,919	19,877	33,523	82,810	2,831	6,158
2032	604,693	20,348	36,366	98,365	2,926	6,762
2033	714,095	20,810	39,313	116,321	3,019	7,388

Elaboración propia.

#### E. Descripción técnica del PIP

Para el análisis técnico del Proyecto se han considerados los objetivos específicos planteados y sustentados por los especialistas de cada componente. Para la elección de las alternativas de solución, se elaboraron matrices multicriterio, estas evaluaron opciones basadas en ciertos criterios, como por ejemplo el impacto que se tendría en los procesos, en los usuarios y en las personas, también se incluyó la factibilidad y el coste de la alternativa. Cada alternativa se puntuaba bajo dichos criterios y se eligió la de mayor puntaje. A continuación, se presentan las acciones resultantes del análisis explicado:

**Tabla 2: Objetivo, componentes y acciones del Proyecto**

Objetivo: Mejoramiento de los servicios de asesoría legal gratuita (ALEGRA) para lograr una adecuada implementación del EJE	
<b>Componente 1: Optimización y mejora de infraestructura</b>	
Medio fundamental 1.1. Infraestructura y distribución de áreas apropiada en los centros ALEGRA.	Acción 1.1.1. Implementación para acceso a personas con discapacidad. Acción 1.1.2. Implementación de áreas de orientación adecuadas. Acción 1.1.3. Implementación de espacios para guardería. Acción 1.1.4. Implementación de salas de espera adecuadas. Acción 1.1.5. Implementación de áreas de despacho adecuadas. Acción 1.1.6. Implementación de áreas de archivo adecuadas. Acción 1.1.7. Implementación de áreas de consultorio adecuadas. Acción 1.1.8. Implementación de servicios higiénicos adecuados. Acción 1.1.9. Implementación de áreas para servicios complementarios adecuados (soporte y monitoreo).
Medio fundamental 1.2. Adecuado equipamiento y	Acción 1.2.1. Implementación de mobiliario de trabajo adecuado. Acción 1.2.2. Implementación de mobiliario para usuarios adecuado.

Econ. Rafael Prieto Ugaz  
 CEL N° 09504

*Estudio de Perfil del Proyecto de Inversión Pública (PIP) "Mejoramiento de los servicios de asesoría legal gratuita (ALEGRA) para lograr la adecuada implementación del EJE"*

mobiliario requerido por el personal de las ALEGRA.	Acción 1.2.3. Implementación de señalética adecuada. Acción 1.2.4. Implementación de equipamiento para servicios complementarios adecuado.
<b>Componente 2: Optimización y mejora de los procesos</b>	
Medio fundamental 2.1. Incrementar la capacidad operacional de atención en consultas	Acción 2.1.1. Rediseñar proceso de atención de consultas. Acción 2.1.2. Contratar practicante del programa SECIGRA.
Medio fundamental 2.2. Mejora de atención al usuario	Acción 2.2.1. Diseñar protocolos de atención de usuarios con perfil emocional inestable e incorporar a un especialista en psicología.
Medio fundamental 2.3. Documentar procesos y procedimiento optimizados	Acción 2.3.1. Rediseñar y mejorar ingeniería de procesos, y evaluación del modelo de gestión. Acción 2.3.2. Mejorar los canales de comunicación con instancias que brindan información sobre ALEGRA (comisarías, Defensoría del pueblo, Defensoría municipal del niño, niña y adolescente – DEMUNA, abogados privados, Poder Judicial, otros).
Medio fundamental 2.4. Mejorar la calidad de información presentada al usuario	Acción 2.4.1. Añadir contenido multimedia sobre requisitos y orientación básica en los televisores de sala de espera. Acción 2.4.2. Incluir información de requisitos y documentos en los murales de los locales.
Medio fundamental 2.5. Fortalecer los procesos de soporte tecnológico y logístico	Acción 2.5.1. Preparación del proceso de soporte.
<b>Componente 3: Implementación de un óptimo sistema de tecnología de información y comunicaciones (TIC)</b>	
Medio fundamental 3.1. Desarrollo de procesos se realiza de forma automatizada.	Acción 3.1.1. Digitalización de documentos. Acción 3.1.2. Orientar el sistema de seguimiento de casos a agilizar los procesos de los defensores públicos. Acción 3.1.3. Aplicación para mejorar la asignación de casos a los defensores. Acción 3.1.4. Automatizar los libros de registro existentes. Acción 3.1.5. Automatizar la cadena de solicitudes entre especialistas ALEGRA. Acción 3.1.6. Optimizar los tiempos de atención a través de correo electrónico y chat virtual en línea.
Medio fundamental 3.2. Hardware utilizado está en condiciones óptimas.	Acción 3.2.1. Renovación del equipo de cómputo y elaboración de Plan de mantenimiento y actualización tecnológica. Acción 3.2.2. Renovación de equipos de impresión y elaboración del Plan de gestión de impresiones e insumos. Acción 3.2.3. Implementación de un laboratorio forense para cada Mega Alegra. Acción 3.2.4. Implementación de un centro médico para cada Mega Alegra.



*[Handwritten signature]*  
Eje 1. Asesoría Legal  
C.E.L. N° 03504

00000008



	Acción 3.2.5. Implementación de un sistema de colas y un software centralizado de gestión y registro. Acción 3.2.6. Mejorar la infraestructura de red.
Medio fundamental 3.3. Sistema empleado es interoperable.	Acción 3.3.1. Implementación de un sistema único e interoperable.
Medio fundamental 3.4. Sistema de seguridad es eficiente.	Acción 3.4.1. Implementación de un sistema de video vigilancia.
<b>Componente 4: Mejora de las capacidades del personal e información al usuario</b>	
Medio fundamental 4.1. Incremento de la capacitación del personal de los centros ALEGRA.	Acción 4.1.1. Desarrollar cursos de capacitación del personal para la implementación de nuevos sistemas y procedimientos. Acción 4.1.2. Desarrollar cursos para fortalecer capacidades de atención a víctimas. Acción 4.1.3. Establecer convenios y ejecución de pasantías.
Medio fundamental 4.2. Adecuados canales de difusión de los servicios ofertados en los centros ALEGRA.	Acción 4.2.1. Coordinar con instituciones públicas el fomento de los servicios ofrecidos en ALEGRA. Acción 4.2.2. Realizar campañas de difusión de los servicios de asesoría legal gratuita. Acción 4.2.3 Asistir en el diseño e implementación de una campaña de comunicación para la marca corporativa ALEGRA

#### F. Costos del PIP

Los costos del Proyecto se conforman por los costos de inversión, los costos de operación y mantenimiento (OyM) y los costos de reposición, todos a precios de mercado. Los costos de inversión se ejecutarán en los primeros 5 años. El primer año estará destinado a la redacción de los términos de referencia y elaboración de TdR, posteriormente se implementarán los cuatro componentes en paralelo, según el cronograma de implementación en las ALEGRA.

Tabla 3: Costos de inversión para el Proyecto en soles

Año	1	2	3	4	5	TOTAL
<b>INVERSIÓN</b>	889,000	8,261,176	20,672,941	16,671,713	7,032,947	53,527,777
<i>Componente 1: Optimización y mejora de infraestructura</i>	392,000	3,565,428	8,913,569	7,130,855	2,228,392	22,230,243
<i>Componente 2: Optimización y mejora de los procesos</i>	45,000	966,202	2,415,506	1,932,405	603,876	5,962,989
<i>Componente 3: Implementación de un óptimo sistema de tecnología de información y comunicaciones (TIC)</i>	392,000	3,530,305	8,825,763	7,060,611	2,206,441	22,015,121

Escuela Agrícola de la UGAS  
L.L. Nº 00504

Año	1	2	3	4	5	TOTAL
Componente 4: Mejora de las capacidades del personal e información al usuario	60,000	199,241	518,103	547,842	1,994,238	3,319,424

Elaboración propia.

El flujo de costos para la fase de operación y mantenimiento del Proyecto están compuestos por cuatro tipo de recursos: i) costos de mantenimiento de infraestructura, ii) la actualización y mejora continua de la gestión de procesos, iii) el mantenimiento y repuestos del equipo informático, y iv) las evaluaciones de capacidades y continuación de la difusión de información; además, de los costos por contratación de nuevo personal en los centros ALEGRA.



Tabla 4: Flujo de costos para la fase de operación, mantenimiento y reposiciones del Proyecto – en soles

Año	2	3	4	5	6	7	(...)	15
Costos OyM asociados al componente de infraestructura	53,128	185,947	292,202	325,406	325,406	325,406	(...)	325,406
Costos OyM asociados al componente de procesos operativos	26,580	93,029	146,188	162,800	162,800	162,800	(...)	162,800
Costos OyM asociados al componente de tecnologías de la información	118,154	424,540	688,354	784,206	1,966,751	3,730,253	(...)	1,222,658
Costo anual de insumos	67,547	236,413	371,506	413,723	413,723	413,723	(...)	413,722
Mantenimiento preventivo anual	50,607	177,125	278,339	309,968	309,968	309,968	(...)	309,968
<b>Reposición</b>								
Repuestos	0	0	0	0	172,630	431,576	(...)	431,576
Renovación de licencias	0	11,003	38,510	60,515	67,392	67,392	(...)	67,392
Actualización tecnológica	0	0	0	0	1,003,038	2,507,595	(...)	0
Costos OyM asociados al componente de capacitación y difusión	10,000	10,000	10,000	10,000	42,050	42,050	(...)	42,050

Elaboración propia.

#### G. Beneficios del PIP

Los beneficios sociales del mejoramiento de los servicios de Asesoría Legal Gratuita están relacionados con el ahorro de tiempo y costos, provenientes del aumento de la productividad del personal y de la interoperabilidad de las instituciones estatales, de manera que los defensores puedan atender a más ciudadanos y el servicio tenga mayor cobertura a nivel nacional. Se debe tener en cuenta que estos beneficios no provienen exclusivamente de componentes aislados; si no, por el contrario, provienen de la convergencia de todos los componentes del Proyecto implementados al mismo tiempo:

Específicamente, los beneficios sociales identificados son:

*[Handwritten signature]*  
 E-17 Miguel Prieto 0354  
 C.E.L. N° 0354



- Beneficio 1 (B1): Reducción de costos de operación y mantenimiento de las ALEGRAS, asociada a la simplificación operacional por la incorporación de sistemas informáticos.
- Beneficio 2 (B2): Incremento de la productividad de los trabajadores en los centros ALEGRA, debido a mejoras en el ambiente de trabajo, condiciones laborales y constante capacitación.
- Beneficio 3 (B3): Reducción de trámites y visitas del usuario para resolver su caso, debido a las mejoras y simplificaciones administrativas y operacionales.
- Beneficio 4 (B4): Reducción en el tiempo de espera para que el usuario sea atendido, asociado a la reingeniería de procesos de atención.

La estimación de los mismos se muestra a continuación:

**Tabla 5: Flujo de beneficios sociales del Proyecto en soles**

Año	TOTAL BENEFICIOS	B1	B2	B3	B4
1	-	-	-	-	-
2	1,344,218	-	-	606,952	737,267
3	4,052,964	318,774	1,327,972	567,786	1,838,432
4	9,049,769	1,115,708	4,924,995	468,090	2,540,975
5	12,911,679	1,753,255	8,174,709	442,739	2,540,975
6	14,395,089	1,952,489	9,588,564	313,061	2,540,975
7	15,479,769	1,952,489	10,673,244	313,061	2,540,975
8	15,479,769	1,952,489	10,673,244	313,061	2,540,975
9	15,479,769	1,952,489	10,673,244	313,061	2,540,975
10	15,479,769	1,952,489	10,673,244	313,061	2,540,975
11	15,479,769	1,952,489	10,673,244	313,061	2,540,975
12	15,479,769	1,952,489	10,673,244	313,061	2,540,975
13	15,479,769	1,952,489	10,673,244	313,061	2,540,975
14	15,479,769	1,952,489	10,673,244	313,061	2,540,975
15	15,479,769	1,952,489	10,673,244	313,061	2,540,975

Elaboración propia.

#### H. Resultados de la evaluación social

El Resultado de la evaluación Costo – Beneficio del Proyecto efectuada presenta, para las alternativas de inversión, VAN y TIR social como se detalla en el siguiente cuadro.

**Tabla 6: Indicadores de rentabilidad del Proyecto**

VAN en soles	TIR
18,431,924	17.1%

Elaboración propia.

*[Firma manuscrita]*  
 EJE: Mejoramiento de los servicios de asesoría legal gratuita (ALEGRA) para lograr la adecuada implementación del EJE  
 CEL. N° 0504

Adicionalmente, se construyeron escenarios: optimista, conservador y pesimista, según la variación de variables como el Tipo de Cambio, costos de inversión, operación y mantenimiento, y años de atraso en la ejecución del Proyecto.



Tabla 7: Resumen - Análisis de sensibilidad

		Escenario Optimista (1)	Escenario Conservador (2)	Escenario Pesimista (3)
Incremento costos de inversión	Tipo de Cambio	0%	1.12%	1.31%
	Insumos Nacionales	0%	5%	10%
Incremento de costos de operación y mantenimiento		0%	5%	10%
Atraso de ejecución (en años)		-	1	2
VANS del Proyecto (en soles)		18,431,924	11,024,616	4,942,965
TIR del Proyecto		17.05%	14.33%	11.36%

Elaboración propia.

Finalmente, considerando distintas probabilidades de ocurrencia para dichos escenarios, el VAN esperado es S/ 11,607,732.

#### I. Sostenibilidad del PIP

La sostenibilidad del Proyecto se ha analizado en tres aspectos: a) el presupuestal, en tanto se requiere contar con los recursos de operación y mantenimiento para asegurar el flujo de beneficios estimados del Proyecto b) el de gestión, en tanto se necesita los recursos humanos para la adecuada prestación de los servicios mejorados ALEGRAS, y 3) el institucional, dado que se requiere la participación de diferentes áreas del MINJUS como las Direcciones de Recursos Humanos, de Tecnología y de Administración, además de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia como área usuaria.

Desde el punto de vista presupuestal, el Proyecto ha estimado los recursos de operación y mantenimiento adicionales que se concentran en la contratación de personal calificado (defensores, secigristas, médicos, psicólogos) para la implementación de las nuevas ALEGRAS y MEGALEGRAS. Dichas contrataciones ya forman parte del plan de Defensa Pública del MINJUS, lo que garantiza su priorización. Asimismo, existen algunos recursos adicionales en servicios generales de energía y conectividad, así como seguridad para los locales, dado el nuevo modelo mejorado y ampliado. Finalmente, hay recursos necesarios para la tecnología y equipamiento propuestos, pero en rangos moderado de 2.5% al año del monto invertido. El área usuaria ha expresado su compromiso para asignar estos recursos, y es consistente con su plan de implementación de ALEGRAS y MEGALEGRAS.

Desde el punto de vista de gestión, el Proyecto requiere los instrumentos de gestión necesarios como el Manual de Operaciones, el Plan de Contrataciones y los documentos de técnicos que lo



sustentan, como expedientes técnicos, términos de referencias, etc. Ello requiere una estrecha coordinación entre la Unidad Ejecutora ACCEDE y las áreas usuarias como la de Defensa Pública, Administración, Centro de Estudios, entre otros. Al respecto, es necesario mencionar que ya existe una capacidad en el MINJUS para ello, y que la propuesta técnica es consistente con las actuales acciones en marcha, lo que indica que el Proyecto será de utilidad para los objetivos de la institución. Será recomendable sin embargo, que estos esfuerzos se expresen en un comité o grupo de trabajo técnico para la implementación, a fin de garantizar las condiciones técnicas de gestión.

Finalmente, desde el punto de vista institucional, el presente Proyecto contiene un rediseño de los locales, una actualización del sistema tecnológico, optimización y reglamentación de los procesos y un reforzamiento de los recursos humanos y de gestión, que retoma y apoya los actuales esfuerzos de las áreas involucradas (ello se ha confirmado en las reuniones técnicas durante la preparación del Perfil, ver anexos). El Proyecto no genera conflictos sociales, por el contrario, es una iniciativa que favorece el acceso a la justicia y a las personas de menores recursos. Tampoco es un Proyecto que esté afectado por el riesgo de desastres de manera particular, aunque los estudios de microlocalización que se requieren deberán contemplar las condiciones apropiadas, según las áreas geográficas de las ALEGRA

#### J. Impacto ambiental

Dada la naturaleza del Proyecto intensivo en inversiones de innovación tecnológica y modernización de la gestión de servicios, a diferencia de las intervenciones de infraestructura pública, no se han identificado impactos negativos ambientales de gran magnitud. Por el contrario, estas intervenciones tienen un impacto positivo en el largo plazo relacionados con la reducción de consumo de papel y otros recursos.

#### K. Conclusiones y recomendaciones

##### Conclusiones

El presente estudio a nivel de perfil del Proyecto de mejoramiento de los servicios de asesoría legal gratuita para lograr la adecuada implementación del EJE, propone un nuevo modelo de gestión, a partir de una reingeniería de los procesos operativos de los centros ALEGRA, una adecuada optimización de las condiciones físicas e infraestructura, el uso de tecnologías de información, comunicación, y mayores nivel de formación y capacitación del personal en aspectos jurídicos y atención a los usuarios. Las principales conclusiones del estudio son:

- El Proyecto ha identificado adecuadamente los medios que sustentan su objetivo para mejorar los servicios de asesoría legal gratuita en los ALEGRA y MEGA ALEGRA: a) condiciones físicas de operación (infraestructura), b) condiciones tecnológicas y equipamiento, c) ingeniería de procesos y d) formación, capacitación y difusión.
- Los resultados esperados del Proyecto son el incremento de número de consultas y patrocinios atendidos por defensor, la reducción del tiempo de espera y tiempo de atención al usuario, así como contar con defensores y conciliadores con habilidades

  
CEL. N° 05504

duras y blandas que proporcionen un servicio integral y de calidad en los centros ALEGRAS.

- El Proyecto ha también identificado y cuantificado los efectos positivos y beneficios sociales relacionados a la reducción de: a) costos de transacción a los usuarios (tiempos) y b) costos de operación y prestación; de esta manera, también ha sustentado su efecto final en la satisfacción y bienestar de la población al mejorar cualitativamente el servicio de defensa legal.
- El Proyecto va de acuerdo con los lineamientos del sector justicia, vinculados al servicio de defensa legal, especialmente a las poblaciones más vulnerables y en los casos más complicados en materia civil, familia y penal.
- La propuesta técnica y contenidos de los componentes y acciones han sido elaborados en coordinación con las respectivas áreas usuarias y direcciones del MINJUS, sobre la base de sus planes de trabajo institucional y las metas que han considerado incluir en el Proyecto.
- El componente de infraestructura ha considerado las normas del Reglamento nacional de Edificaciones, las normas de INDECI y se han respetado las condiciones de acceso, seguridad y privacidad. En relación al componente de tecnología, se han tomado en cuenta los equipos y el *software* necesario para un adecuado sistema de seguimiento y de un sistema de interoperabilidad. El componente de procesos ha considerado el modelo de gestión y la optimización en los procesos de recepción, triaje, atención de consultas y patrocinios, así como en los procesos operativos de comunicación interna. Finalmente, el componente de capacitación, refuerza la formación necesaria del personal y propone apoyar las acciones de difusión de los servicios ALEGRAS
- Los costos han sido sustentados y suscritos con el nivel de detalle para este nivel de estudio, según la mejor información secundaria disponible en el mercado y experiencias de proyectos similares. Se han estimado costos razonables incrementales de Operación y Mantenimiento, para asegurar la sostenibilidad del servicio de las ALEGRAS. Dichos costos están compuestos principalmente en mayor personal de Defensores y recursos calificados, así como algunos recursos necesarios para mantenimiento de los servicios generales y la tecnología. Todo ello, en consistencia con la programación de la Dirección General de Defensa Pública, como área usuaria.



#### Recomendaciones

- Aprobar el perfil del Proyecto de inversión pública en el marco de las intervenciones priorizadas por el sector. Cada una de los componentes y acciones se encuentran debidamente sustentadas en cuanto a su contenido, producto y metas. Muchas de ellas son complementarias, por lo que se recomienda la implementación paralelamente.

00000011

  
Econ. Miguel Prieto U345  
C.E.L. N° 09504



- Priorizar, en coordinación con el área usuaria, la elaboración de los estudios de micro localización para una óptima elección de los nuevos locales ALEGRA.
- Conformar en el corto plazo un equipo técnico con el área usuaria, la OGA y la OGTIC para la elaboración de los documentos (expedientes técnicos, términos de referencias y especificaciones técnicas) para las contrataciones y adquisiciones necesarias del Proyecto.

L. Cronograma de actividades

El Proyecto se implementará en 5 años según se muestra a continuación:

Tabla 8: Cronograma de implementación del Proyecto

Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin	2020	2021	2022	2023	2024
PY: MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS DE ASESORÍA LEGAL GRATUITA PARA LOGRAR LA ADECUADA IMPLEMENTACIÓN DEL EJE	1566 días	mié 1/01/20	mié 31/12/25					
Elaboración de estudios técnicos y tdr	262 días	mié 1/01/20	jue 31/12/20					
C1: Optimización y mejora de infraestructura	1043 días	vie 1/01/21	mar 31/12/24					
C2: Optimización y mejora de los procesos	1043 días	vie 1/01/21	mar 31/12/24					
C3: Implementación de un óptimo sistema de TIC	1043 días	vie 1/01/21	mar 31/12/24					
C4: Mejora de las capacidades del personal e información al usuario	1043 días	vie 1/01/21	mar 31/12/24					
Informe final, cierre y liquidación	153 días	sáb 1/06/24	mar 31/12/24					

Elaboración propia

E. S. A.
   
 E. S. A.
   
 E. S. A.

M. Marco Lógico

Objetivos	Indicadores	Medios de verificación	Supuestos
<b>Fin</b>			
Disminución de barreras socioeconómicas, culturales y geográficas que limitan el acceso a la justicia de la población vulnerable	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reducir en 45% las visitas recurrentes e innecesarias de los usuarios a una ALEGRA para la resolución de su caso.</li> <li>2. Aumento de satisfacción de los usuarios los servicios ALEGRA en 12 puntos porcentuales.</li> <li>3. Mayor seguridad y confianza de los usuarios para acudir a los centros ALEGRA</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Registro de visitas.</li> <li>2. Encuestas de satisfacción y percepción a los usuarios.</li> </ol>	Se firma el contrato de préstamo y los indicadores macroeconómicos país se mantienen estables
<b>Propósito</b>			
Mejoramiento de los servicios de asesoría legal gratuita (ALEGRA) para lograr la adecuada implementación del EJE.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aumentar el número de consultas diarias a 24, por defensor.</li> <li>2. Aumentar el número de patrocinios atendidos diarios a 4, por defensor.</li> <li>3. Reducción del tiempo de atención al usuario a 15 minutos en consultas y 90 minutos en reuniones por patrocinio.</li> <li>4. Reducción del tiempo de espera del usuario para ser atendido en 38% luego de 1 año de terminado el Proyecto.</li> <li>5. Defensores y conciliadores cuentan con habilidades duras y blandas que aplican en su servicio.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sistema de seguimiento de casos actualizado.</li> <li>2. Información extraída del Sistema de colas.</li> <li>3. Registro de visitas.</li> <li>4. Registro de Recursos Humanos.</li> <li>5. Encuestas de satisfacción y percepción a los usuarios</li> </ol>	Disponibilidad oportuna de recursos humanos y tecnológicos para la ejecución del Proyecto.

00000012

CEL N° 0304



Objetivos	Indicadores	Medios de verificación	Supuestos
<p>Resultados / Productos</p> <p>Medio de primer nivel 1. Optimización y mejora de la infraestructura</p>	<p>1. 10,653 m<sup>2</sup> en 49 ALEGRAS con infraestructura adecuada.</p>	<p>1. Memorias Institucionales de la Dirección General de Defensa Pública y acceso a la Justicia.</p>	<p>-Se firma el contrato de préstamo. -Disponibilidad oportuna de recursos.</p>
<p>Medio de primer nivel 2. Optimización y mejora de procesos</p>	<p>1. 49 centros ALEGRA cuentan con proceso operativo mejorado y optimizado. 2. Disminuir las tareas administrativas de Defensores Públicos en un 40%. 3. Mitigar las potenciales agresiones de personas vulnerables en un 60%. 4. Reducir los tiempos de espera para agendar una cita en servicio de patrocinio de 15 días a 5 días. 5. Reducir los tiempos de espera para atención de especialistas multidisciplinares de 20 días a 5 días. 6. Reducir los tiempos de espera para atención de evaluaciones socioeconómicas de 15 días a 5 días. 7. Reducir la cantidad de personas con casos que no son atendidos por alegras en un 50%. 8. Reducir la demanda de consultas de información básica en un 80%. 9. Agilizar el suministro de materiales y útiles de oficina en un 80%. 10. Agilizar la asistencia técnica en sistemas de información en un 60%.</p>	<p>1. Evaluación final del Proyecto. 2. Registro de citas y agenda. 3. Cámaras de videovigilancia. 4. Registro de patrocinios 5. Registros de gestión documental 6. Registro de evaluaciones socioeconómicas 7. Registro de requerimientos logísticos 8. Registro de Pedidos Comprobantes de Salida. 9. Registro de atenciones de mesa de ayuda</p>	<p>-Actores involucrados firman acuerdos de implementación.</p>

CEL. N° 0504




Objetivos	Indicadores	Medios de verificación	Supuestos
Medio de primer nivel 3. Implementación de un óptimo sistema de tecnología de información y comunicaciones (TIC)	<ol style="list-style-type: none"> <li>49 Alegras cuentan con <i>software</i> y <i>hardware</i> operativo.</li> <li>14 Mega Alegras tienen implementado su laboratorio forense y centro médico.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Reporte de avance del Proyecto.</li> </ol>	-Disponibilidad oportuna de recursos.
Medio de primer nivel 4. Mejora de las capacidades del personal e información al usuario	<ol style="list-style-type: none"> <li>303 defensores aprueban exámenes de capacitaciones sobre herramientas jurídicas de Defensa Pública, gestión pública y atención al usuario.</li> <li>80% de usuarios que asisten cuentan con información sobre las funciones básicas y competencias de los centros ALEGRA.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Calificación de defensores que acudieron a los cursos y capacitaciones.</li> <li>Encuestas de satisfacción a los usuarios.</li> </ol>	-Defensores se encuentran interesados en los cursos ofertados. -Usuarios están dispuestos a responder con honestidad las encuestas de satisfacción.
<b>Insumos</b>			
<i>Producto 1. Optimización y mejora de la infraestructura</i>			
Acción 1.1.1. Implementación para acceso a personas con discapacidad.	49 Centros Alegra y Mega Alegra con acceso para personas con discapacidad	Memoria descriptiva de TdR de contratos de implementación de locales.	-Disponibilidad oportuna de recursos.
Acción 1.1.2. Implementación de áreas de orientación adecuadas.	49 Centros Alegra y Mega Alegra con áreas de orientación adecuada	Memoria descriptiva de TdR de contratos de implementación de locales.	-Disponibilidad oportuna de recursos.
Acción 1.1.3. Implementación de espacios para guardería.	49 Centros Alegra y Mega Alegra con espacios de guardería supervisada	Memoria descriptiva de TdR de contratos de implementación de locales.	-Disponibilidad oportuna de recursos.
Acción 1.1.4. Implementación de salas de espera adecuadas.	49 Centros Alegra y Mega Alegra con salas de espera adecuadas.	Memoria descriptiva de TdR de contratos de implementación de locales.	-Disponibilidad oportuna de recursos.
Acción 1.1.5. Implementación de áreas de despacho adecuadas.	49 Centros Alegra y Mega Alegra con salas de despacho privadas.	Memoria descriptiva de TdR de contratos de implementación de locales.	-Disponibilidad oportuna de recursos.

0000013

\*
   
 Econ. Mónica Patricia Ugaz
   
 C.E.I. N° 00504



Objetivos	Indicadores	Medios de verificación	Supuestos
Acción 1.1.6. Implementación de áreas de archivo adecuadas.	49 Centros Alegria y Mega Alegria con áreas para archivos organizadas y adecuadas.	Memoria descriptiva de TdR de contratos de implementación de locales.	-Disponibilidad oportuna de recursos.
Acción 1.1.7. Implementación de áreas de consultorio adecuadas.	49 Centros Mega Alegria con consultorios equipados y adecuados.	Memoria descriptiva de TdR de contratos de implementación de locales.	-Disponibilidad oportuna de recursos.
Acción 1.1.8. Implementación de servicios higiénicos adecuados.	49 Centros Alegria y Mega Alegria con servicios higiénicos que cumplen los reglamentos de edificación y de personas con discapacidad.	Memoria descriptiva de TdR de contratos de implementación de locales.	-Disponibilidad oportuna de recursos.
Acción 1.1.9. Implementación de áreas para servicios complementarios adecuados (soporte y monitoreo).	49 Centros Alegria y Mega Alegria con áreas adecuadas para consumo de alimentos del personal.	Memoria descriptiva de TdR de contratos de implementación de locales.	-Disponibilidad oportuna de recursos.
Acción 1.2.1. Implementación de mobiliario de trabajo adecuado.	49 Centros Alegria y Mega Alegria con mobiliario adecuado para trabajadores.	Memoria descriptiva de TdR de contratos de implementación de locales.	-Disponibilidad oportuna de recursos.
Acción 1.2.2. Implementación de mobiliario para usuarios adecuado.	49 Centros Alegria y Mega Alegria con mobiliario adecuado para usuarios.	Memoria descriptiva de TdR de contratos de implementación de locales.	-Disponibilidad oportuna de recursos.
Acción 1.2.3. Implementación de señalética adecuada.	49 Centros Alegria y Mega Alegria con señalética adecuada en caso de orientación a los usuarios y trabajadores.	Memoria descriptiva de TdR de contratos de implementación de locales.	-Disponibilidad oportuna de recursos.
Acción 1.2.4. Implementación de equipamiento para servicios complementarios adecuado.	49 Centros Alegria y Mega Alegria con mobiliario adecuado para consumo de alimentos del personal.	Memoria descriptiva de TdR de contratos de implementación de locales.	-Disponibilidad oportuna de recursos.
<b>Producto 2. Optimización y mejora de procesos</b>			
Acción 2.1.1. Rediseñar proceso de atención de consultas.	1 nuevo proceso de atención de consultas para los centros ALEGRA.	Reunión para la Unificación de criterios.	-Se ha implementado la línea de consultas continua de defensores Nivel 1.
Acción 2.1.2. Contratar practicante del programa SECIGRA.	203 practicantes contratados.	Registro del personal en los centros ALEGRA Estadísticas del sistema integral de seguimiento de casos	-Se ha implementado la línea de consultas continua de defensores Nivel 1.

  
 FONOTIPOGRAFIA  
 CEL. N° 95004



Objetivos	Indicadores	Medios de verificación	Supuestos
Acción 2.2.1. Diseñar protocolos de atención de usuarios con perfil emocional inestable.	1 manual de protocolo de atención para todos los centros.  1 psicólogo por cada Mega Alegra.	Registro del personal en los centros ALEGRA	-Se ha implementado los protocolos de atención
Acción 2.3.1. Rediseñar y mejorar ingeniería de procesos.	1 manual de procesos y procedimientos de los centros ALEGRA.	Evaluación final del Proyecto	-Se ha introducido la gestión por procesos y gestión de calidad
Acción 2.3.2. Mejorar los canales de comunicación con instancias que brindan información sobre ALEGRA (comisarías, Defensoría del pueblo, Defensoría municipal del niño, niña y adolescente – DEMUNA, abogados privados, Poder Judicial, otros).	1 manual de procesos y procedimientos de los centros ALEGRA.	Evaluación final del Proyecto.	-Se ha implementado la coordinación con instituciones públicas
Acción 2.4.1. Añadir contenido multimedia sobre requisitos y orientación básica en los televisores de sala de espera.	49 centros ALEGRA muestran contenido multimedia.	Evaluación final del Proyecto	Se ha desarrollado encuestas de satisfacción
Acción 2.4.2. Incluir información de requisitos y documentos en los murales de los locales.	49 murales de las ALEGRA con información de requisitos y documentos requeridos para el servicio.	Evaluación final del Proyecto	Se ha rediseñado adecuadamente los murales informativos
Acción 2.5.1. Preparación del proceso de soporte.	1 proceso de soporte estandarizado para los centros ALEGRA.	Evaluación final del Proyecto	Se ha documentado los procesos de soporte logístico y tecnológico.

00000014

Escuela Superior de Formación Profesional  
C.E.L. N° 095304




Objetivos	Indicadores	Medios de verificación	Supuestos
<b>Producto 3. Implementación de un óptimo sistema de tecnología de información y comunicaciones (TIC)</b>			
Acción 3.1.1. Digitalización de Documentos	Alcanzar 140 horas de desarrollo del <i>software</i> . Lograr 226 documentos escaneados.	Reporte semestral de avance de desarrollo de software	Aceptación de usuario y personal
Acción 3.1.2. Orientar el sistema de seguimiento de casos a agilizar los procesos de los defensores públicos	Alcanzar 130 horas de desarrollo del <i>software</i> .		
Acción 3.1.3. Aplicación para mejorar la asignación de casos a los defensores.	Lograr 230 horas de desarrollo del <i>software</i> .		
Acción 3.1.4. Automatizar los libros de registro existentes	Alcanzar las 200 horas de desarrollo del <i>software</i> .		
Acción 3.1.5. Automatizar la cadena de solicitudes entre especialistas alegra.	Alcanzar 250 horas de desarrollo del <i>software</i> .		
Acción 3.1.6. Optimizar los tiempos de atención a través de correo electrónico y Chat virtual en línea.	Alcanzar 300 horas de desarrollo del <i>software</i> .		
Acción 3.2.1. Renovación del equipo de cómputo y elaboración de Plan de mantenimiento y actualización tecnológica.	Implementar 434 laptops. Adquirir 275 desktops. Adquirir 709 licencias de antivirus. Adquirir 709 Licencias de ofimática.	Inventario de equipamiento tecnológico	Disponibilidad oportuna de recursos
Acción 3.2.2. Renovación de equipos de impresión y elaboración del Plan de gestión de impresiones e insumos.	Contar con 98 impresoras.	Inventario de equipamiento tecnológico	Disponibilidad oportuna de recursos
Acción 3.2.3. Implementación de un laboratorio forense para Cada Mega Alegra.	Instalar los 14 estereoscopios en los centros MEGA ALEGRA. Instalar 14 microscopios electrónicos barridos. Instalar 14 espectrofotómetros en los laboratorios. Instalar 14 proyectina. Adquirir 14 filmadoras. Instalar los 14 monitores. Instalar 14 <i>Workstation</i> .	Reporte semestral de avance de implementación.	Disponibilidad oportuna de recursos
Acción 3.2.4. Implementación de un centro médico, para Cada Mega Alegra.	Adquirir 14 estetoscopios. Instalar 14 balanzas con tallímetro en los centros MEGA ALEGRA.	Reporte semestral de avance de implementación	Disponibilidad oportuna de recursos

REGISTRADO EN EL M.O. UGOS  
CEL. N° 0504




Objetivos	Indicadores	Medios de verificación	Supuestos
	Instalar 14 lámparas de Wood en todos los centros MEGA ALEGRA. Adquirir 14 tensiómetros . Habilitar 14 camillas plegables. Adquirir 14 literas médicas.		
Acción 3.2.5. Implementación de un sistema de colas y un software centralizado de gestión y registro de visitas.	Instalar 49 sistemas de colas para todos los centros. Instalar 98 monitores, dos para cada centro.	Reporte semestral de avance de implementación	Aceptación de usuario y personal
Acción 3.2.6. Mejorar la infraestructura de red.	Instalar 1451 puntos de red. Habilitar 49 accesos a internet. Instalar 82 switches. Contratar 391 redes inalámbricas.	Reporte semestral de avance de implementación	Disposición legal de infraestructura de red
Acción 3.3.1. Implementación de un sistema único e interoperable.	Desarrollo de software e implementación Implementación de la firma digital. Interoperabilidad en todos los centros ALEGRA y MEGA ALEGRA.	Reporte semestral de avance de implementación	Disposición de marco legal para interoperabilidad
Disponibilidad oportuna de recursos Acción 3.4.1. Implementación de un sistema de video vigilancia.	Instalar 106 cámaras. Adquirir 49 grabadoras de video. Instalar 49 monitores.	Reporte semestral de avance de implementación	Marco legal apropiado en materia de vigilancia
<b>Producto 4. Mejora de las capacidades del personal e información al usuario</b>			
Acción 4.1.1. Desarrollar cursos de capacitación del personal para la implementación de nuevos sistemas y procedimientos.	Un curso de capacitación para el personal de cada ALEGRA implementada.	1. Reporte de capacitaciones realizadas en las ALEGRAS. 2. Evaluación final del Proyecto.	Disponibilidad oportuna de consultores, especialistas y capacitadores.
Acción 4.1.2. Desarrollar cursos para fortalecer capacidades de atención a víctimas.	Curso anual de especialización para la totalidad de defensores y conciliadores, durante tres últimos años.		
Acción 4.1.3. Establecer convenios y ejecución de pasantías.	49 defensores tienen la experiencia de realizar una pasantía en el exterior.	Evaluación final del Proyecto.	Existencia de buenas relaciones internacionales.

0000015

CE.L. N° 05504  




Escrito por:  
 CEL N° 03504  
 Unidad Promoción y Asesoría

Objetivos	Indicadores	Medios de verificación	Supuestos
Acción 4.2.1. Coordinar con instituciones públicas el fomento de los servicios ofrecidos en ALEGRAS.	El MIMP, CEM, MININTER y PNP recomiendan a los usuarios los servicios otorgados por la ALEGRA.	Encuestas de satisfacción a los usuarios.	Continuidad de cooperación institucional entre entidades del Estado.
Acción 4.2.2. Realizar campañas de difusión de los servicios de asesoría legal gratuita.	1 campaña de difusión en zonas de difícil acceso.	Evaluación final del Proyecto.	Disponibilidad oportuna de recursos humanos y disposición del personal a participar en campañas de difusión.
Acción 4.2.3 Asistir en el diseño e implementación de una campaña de comunicación para la marca corporativa ALEGRA	1 campaña a nivel nacional que posicione la marca ALEGRA.		

Elaboración propia.



## 1. ASPECTOS GENERALES



### 1.1. Nombre del Proyecto y localización

#### 1.1.1. Definición del nombre del Proyecto

El nombre del Proyecto es "Mejoramiento de los servicios de asesoría legal gratuita (ALEGRA-MEGA ALEGRAS) para lograr la adecuada implementación del Expediente Judicial Electrónico (EJE) a nivel nacional", con código único 2412545.

#### 1.1.2. La localización del Proyecto

El presente Proyecto tiene como ámbito de acción 21 regiones del Perú, en el que se habilitará 35 oficinas ALEGRAS y 14 oficinas MEGA ALEGRAS, de las cuales, 5 ALEGRAS se encuentran por definir. Las que actualmente están habilitadas, que son un total de 44, se encuentran ubicadas en 26 direcciones distritales de las 34 identificadas en todo el Perú. Actualmente, estos locales están distribuidos de la siguiente forma:

Tabla 9: Distribución de centros ALEGRA en ámbito de intervención del Proyecto

N° Centros ALEGRA por Dirección Distrital	Dirección Distrital	SEDE	Ubicación	Estado local
2	ANCASH	Alegra-Huaraz*	Jr. Simón Bolívar N° 791, 2° Piso, frente al Ministerio Público, Huaraz	Alquiler vigente
		Alegra-Huaylas	Estadio Municipal Gerardo Lara Guerrero Puerta N° 2, Distrito de Caraz - Lado Oeste del Estadio Municipal	Convenio Municipalidad vigente
4	APURÍMAC	Alegra-Abancay*	Jr. Cusco N° 211-213-215.	Alquiler vigente
		Alegra-Andahuaylas	Av. Confraternidad N° 180-Andahuaylas	Alquiler vigente
		Alegra-Apurímac Itinerante (Andarapa-Kaquiabamba y Pacobamba)	Andarapa: Jr. San Francisco N° 101- Plaza de Armas- Municipalidad de andarapa. Kaquiabamba: Av. Progreso N° 106, Plaza de Armas. Pacobamba: Av. San Miguel s/n- Plaza de Armas. Sede central desde donde se efectúa el desplazamiento: Andahuaylas: Av. Confraternidad N° 180-Andahuaylas.	Convenio en c/lugar itinerante

Estudio de Perfil del Proyecto de Inversión Pública (PIP) "Mejoramiento de los servicios de asesoría legal gratuita (ALEGRA) para lograr la adecuada implementación del EJE"

N° Centros ALEGRA por Dirección Distrital	Dirección Distrital	SEDE	Ubicación	Estado local
		Alegra-Chuquibambilla	Plaza de Armas s/n 1er. Piso, Complejo Administrativo de la Municipalidad Provincial de Grau. Of. 1, 3 y 10.	Convenio Municipalidad trámite con en
2	AREQUIPA	Alegra-Camana	Prolongación mariscal Castilla con la Av. Quilca, 1era Cuadra, 2do. Nivel, Distrito de Camaná.	Convenio vencido con Municipalidad/En trámite alquiler
		Alegra-Majes	Calle Sabandía Mz. 3EA, Lote A 3, Cercado Pedregal, Distrito de Majes, Provincia de cailloma. 2° Piso.	Alquiler vigente
1	AYACUCHO	Alegra-Ayna	Av. Huanta s/n- Ayna, San Francisco	Convenio pendiente renovación
2	CAJAMARCA	Alegra-Cajabamba	Jr. Arias N° 518, 1er. Piso, Cajabamba.	Convenio vencido con Municipalidad/En trámite renovación por 4 años
		Alegra-Qhapaçñan	Av. Alameda de los Incas s/n- Complejo Qhapaçñan.	Convenio Municipalidad vigente
1	CALLAO	Alegra-Callao*	Calle Supe N° 322, 388, 342, 344- Urb. Santa Marina Sur.	Alquiler vigente
1	CAÑETE	Alegra-Imperial	Jr. 28 de julio N° 491, Distrito de Imperial.	Convenio vencido/en trámite renovación
1	CUSCO	Alegra-Cusco	Av. Micaela Bastidas N° 657- D-Wanchaq- Cusco	Alquilado/Falta nuevo local
2	HUANCAVELICA	Alegra-Acobamba	Plaza Jorge Chávez, s/n, Interior, 1er. Piso dela Municipalidad de Acobamba.	Convenio Municipalidad/En trámite renovación
		Alegra-Angaraes	Jr. Independencia N° 119- Barrio Pueblo Nuevo.	Alquiler vigente
1	HUANUCO	Alegra-Amarilis	Av. Javier Heraud N° 219, Sector 5- San Luis.	Sin convenio/Municipalidad solicitó entrega local
1	HUAURA	Alegra-Huacho	Av. Túpac Amaru N° 267-271.	Alquiler vigente
2	ICA	Alegra-Chincha	Calle Mariscal Castilla N° 430.	Alquiler vigente
		Alegra-Ica	Calle Piura N° 307, Distrito, Provincia y Departamento de Ica.	Alquiler vigente
2	JUNÍN	Alegra-Huancayo*	Esquina Nemesio Ruez y Santiago Norero N° 380, El Tambo, Huancayo.	Alquiler en trámite
		Alegra-Yauli- La Oroya	Av. Horacio Zevallos N° 315, 2do. Piso- La Oroya	Convenio con Municipio vigente
1	LAMBAYEQUE	Alegra-Jaén*	Calle Iquitos N° 1005, Distrito de Jaén, Provincia de Jaén.	Alquiler vigente
2	LIMA ESTE	Alegra-San Juan de Lurigancho*	Jr. San Martín N° 675, Urb. San Rafael- Agencia Municipal N° 01.	Convenio con Municipal vigente
		Alegra-Manchay	Calle 32; Lote 7, Sección A-Eucaliptos- Pachacamac.	Convenio en trámite



Estudio de Perfil del Proyecto de Inversión Pública (PIP) "Mejoramiento de los servicios de asesoría legal gratuita (ALEGRA) para lograr la adecuada implementación del EJE"

N° Centros ALEGRA por Dirección Distrital	Dirección Distrital	SEDE	Ubicación	Estado local
2	LIMA NORTE	Alegra-Comas	Pasaje Neptuno s/n, Año Nuevo, Km. 14.5. de la Av. Túpac Amaru- Centro Comunal INABIF, Comas.	Convenio con INABIF vigente
		Alegra – Laboral	Jr. Rufino Macedo N° 204-B-Urb. Panamericana Norte, Independencia.	Convenio PJ vencido
3	LIMA SUR	Alegra-San Juan de Miraflores*	Local por alquilar.	Sin local- Personal en Sede CISAJ VES
		Alegra-Villa el Salvador	Local por alquilar	Sin local- Personal en Sede CISAJ VES
		Alegra-Villa María del Triunfo	Av. Pachacútec s/n, cdra. 30-INABIF, Villa María del Triunfo.	Convenio INABIF vigente
1	LORETO	Alegra-Belén	Calle Miraflores s/n, PP.JJ. 9 de octubre, Distrito de Belén, dentro de la Municipalidad de Belén.	Convenio con Municipalidad. Vencido/en trámite renovación
1	MADRE DE DIOS	Alegra-Madre de Dios*	Jr. Puno N° 465.	Alquiler vigente
1	PASCO	Alegra Pasco	Av. 6 de Diciembre, esquina con Ricardo palma, Urb. San Juan de Yanacancha.	Alquiler vigente
2	PUNO	Alegra-Puno	Jr. Ramis N° 359, Centro Comercial Ramis, 2do. Piso	Convenio con Municipio vigente
		Alegra-Lampa	Jr. B. Aguirre s/n, 4ta. Cdra, 2da. Planta del Mercado Municipal.	Alquiler vigente
1	SAN MARTÍN	Alegra Tarapoto*	Jr. Gregorio Delgado N° 436-Tarapoto.	Alquiler vigente
2	SANTA	Alegra - Nuevo Chimbote	Urb. mariscal Luzuriaga Mz. C-Lote 15, Referencia: a ½ cuadra de Plaza de Armas.	Alquiler vigente
		Alegra Santa	Jr. Leoncio Prado N° 325-Chimbote	Alquiler vigente
1	SELVA CENTRAL	Alegra-Satipo	Jr. Augusto B. Leguía, s/n, cdra. 11, 3er. Piso, Satipo.	Convenio con Municipio vigente
1	TUMBES	Alegra-Tumbes	Calle Efraín Arcaya Mz. 10, Lote 23, Urb. Andrés Araujo Morán-Tumbes.	Alquiler vigente
1	UCAYALI	Alegra-Coronel Portillo*	Jr. Teniente Carlos López N° 121-123- Cercado de Pucallpa	Alquiler vigente
41	Total general			

Fuente: ACCEDE – UF.

Elaboración propia.

\*Centros ALEGRA que cambiarán su formato a MEGA ALEGRA mediante este Proyecto según el Plan de Trabajo para la Formulación de Estudios de Preinversión a nivel de Perfil. (ACCEDE-a, 2019)



Elon  
Instituto de la Unidad Formadora  
E.L. N° 03504

00000017

**Tabla 10: Distribución de centros MEGA ALEGRA en ámbito de intervención del Proyecto**

Dirección Distrital	SEDE	Ubicación	Estado local
Lima	MEGA ALEGRA	Jr. Contumazá N°846, oficina 401, 4to Piso- Cercado de Lima	Alquiler vigente
Arequipa	MEGA ALEGRA	Av. Independencia N°927-933 Arequipa	Alquiler vigente
Ayacucho	MEGA ALEGRA	Av. 26 de Enero N°401-407, Distrito de Ayacucho	Alquiler vigente



Fuente: ACCEDE – UF.  
Elaboración propia.

A la fecha del presente estudio las regiones en las que vienen operando las oficinas de ALEGRAS y MEGA ALEGRAS son todas excepto las regiones de Amazonas, La Libertad, Moquegua, Tacna y Piura; estas últimas se encuentran de color blanco en la siguiente ilustración.

Adicionalmente, se observa en color celeste claro los departamentos donde solo se puede encontrar un centro ALEGRA y en color morado donde se ubican entre dos y tres centros ALEGRA. Apurímac y Lima son los departamentos con más centros ALEGRA: 4 y 9, respectivamente. Todas las regiones coloreadas serán las áreas de intervención del Proyecto.

**Ilustración 1: Mapa de distribución de ALEGRAS consideradas en el Proyecto**



Elaboración propia.

*[Handwritten signature]*  
Econ. Miguel Prieto Ugaz  
C.E.L. N° 09504

## 1.2. Institucionalidad

### 1.2.1. Responsabilidad funcional de la inversión

Función	Justicia
División funcional	Administración de Justicia
Grupo funcional	Administración de Justicia
Sector responsable	Justicia y DDHH



### 1.2.2. Unidad Formuladora – UF

Nombre	Programa Modernización del Sistema de Administración de Justicia <sup>1</sup>
Sector	Justicia
Pliego	Ministerio de Justicia y Derechos Humanos
Persona Responsable de la Unidad Formuladora	Rosa Velásquez
Correo electrónico	rosa.velasquez@accedejusticia.pe
Dirección	Brigadier Mateo Pumacahua N° 2625 - Lince <sup>2</sup>
Teléfono	277 7220

### 1.2.3. Unidad Ejecutora – UE

Nombre	Programa Modernización del Sistema de Administración de Justicia
Sector	Justicia
Pliego	Ministerio de Justicia y Derechos Humanos
Persona Responsable de la Unidad Ejecutora	Mayumi Ortecho
Correo Electrónico	mayumi.ortecho@accedejusticia.pe
Dirección	Av. General Trinidad Morán N° 990 - Lince - Lima
Teléfono	277 7220

  
 Miguel Priale Ugos  
 C.E.L. N° 08504

<sup>1</sup> Portal web del Ministerio de Justicia (MINJUS-d, 2019)

<sup>2</sup> Portal web del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF-a, 2019)

### 1.3. Marco de referencia

#### 1.3.1. Pertinencia del Proyecto

El presente Proyecto de "Mejoramiento de los servicios de ALEGRAS para lograr la adecuada implementación del EJE" sustenta su pertinencia al buscar facilitar el acceso de las personas de escasos recursos a la justicia. El derecho de defensa pública es un derecho humano fundamental, el cual es ratificado en el Artículo 139° de la Constitución Política del Perú. Este artículo garantiza el acceso efectivo a la justicia de todas las personas, especialmente las más vulnerables, evitando la discriminación, para ejercer con seguridad los Derechos Humanos (DGDPAJ-c, 2019).

##### 1.3.1.1. Plan Bicentenario

El Proyecto se alinea con el Plan Bicentenario (CEPLAN, 2011): el Perú hacia el 2021, el cual es un plan estratégico de desarrollo nacional. Fue formulado por el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (CEPLAN), con el fin de lograr un desarrollo integrado del país. El acuerdo nacional aprobó 31 Políticas de Estado, las cuales se agrupan en cuatro ejes estratégicos:

1. Derechos fundamentales y dignidad de las personas
2. Oportunidad y acceso a los servicios
3. Estado y gobernabilidad
4. Competitividad y empleo

El Proyecto en cuestión se enmarca en el primero de ellos, el cual busca promover los derechos fundamentales y la dignidad de las personas. En cuanto a la justicia, se necesita un mejor servicio de administración de justicia, debido a que un mal funcionamiento, como el actual, es un freno para el desarrollo económico, político y social del Perú. Según un estudio del Banco Mundial, si el sistema judicial peruano tuviera un nivel similar al promedio de la región, la riqueza aumentaría en 50%.

Como parte de sus objetivos, se busca la articulación de las instituciones del Sistema de Administración de Justicia (PJ, MINJUS Y PNP) para implementar un sistema integrado que permita la resolución de conflictos por medios alternativos y mejoren el nivel de confianza del ciudadano. Asimismo, se busca disminuir la sobrecarga, con el fin de mejorar la productividad, la calidad y la eficiencia del servicio prestado; para ello, se realizará la optimización de procesos y la implementación de mejoras tecnológicas. También, se vela por el fortalecimiento de los servicios de defensa pública, de medios alternativos de solución de conflictos, superación de las barreras geográficas, culturales y económicas.

De los objetivos específicos del Plan Bicentenario, solo el número dos se relaciona directamente con la justicia nacional. Este objetivo busca el acceso a una justicia autónoma e independiente, transparente, confiable, moderna, eficiente, eficaz y predecible. Para la medición del desempeño de dicho objetivo, se utilizarán los siguientes indicadores:

1. La opinión pública favorable sobre las instituciones vinculadas con el sistema de administración judicial.
2. El porcentaje de recomendaciones de organismos internacionales de derechos humanos atendidas por el Estado peruano.



*[Handwritten signature]*  
Econ. Miguel Ángel Ugaz  
C.E.L. N° 09504

3. El porcentaje de expedientes resueltos en relación con el total de casos ingresados al año.

Para lograr las mencionadas metas, se propuso diferentes actividades como la difusión de los roles de los órganos del SAJ, la capacitación de los empleados, una mayor asignación de recursos, creación de espacios para la integración y coordinación de los órganos del SAJ, la expansión de la cobertura de la justicia. Además, se propuso fortalecer el marco legal, institucional, las capacidades de supervisión y fiscalización, del nuevo código Procesal Penal y los juzgados de paz en las zonas rurales.



### 1.3.1.2. Plan estratégico sectorial multianual (PESEM) 2019-2023

De igual manera, el Proyecto está enmarcado en el Plan Estratégico Sectorial Multianual (PESEM) del Sector de Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. De los cinco temas establecidos en dicho documento - i) derechos humanos, ii) servicios de justicia al ciudadano, iii) asesoría y defensa de los intereses del Estado, iv) cultura de la legalidad y v) política criminológica y reinserción social- el Proyecto está alineado con los servicios de justicia al ciudadano (ii). Este consiste en asegurar el derecho de acceso a la justicia de todas las personas, sin distinción alguna. De igual manera, se trabaja por el fortalecimiento del SAJ, de modo que resuelva oportuna y satisfactoriamente los conflictos de la población. (INPE, MINJUS, & SUNARP, 2018)

Los temas que abarcan los servicios de justicia al ciudadano son la asistencia legal, los mecanismos alternativos de solución de conflictos y la calidad del servicio de justicia. El plan establece 20 variables en las cuales se verificará los avances y resultados, las cuales se presentan en la siguiente imagen:

Ilustración 2: Situación actual de las variables estratégicas

TEMA	SUBTEMA	VARIABLE ESTRATÉGICA	SITUACIÓN ACTUAL DE LAS VARIABLES ESTRATÉGICAS
1. Derechos humanos	1.1. Cultura de Derechos Humanos	1. Actitudes de deberes y derechos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>En los años 2014 -2015, el 18.4% de los peruanos mayores de edad consideran que han sido maltratados o discriminados, siendo la zona urbana donde se acentúa dicha situación.</li> </ul>
	1.2. Enfoque de Derechos Humanos en la gestión pública	2. Enfoque transversal de derechos humanos en políticas públicas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aun no se ha podido determinar cuál es el nivel de aplicación del enfoque basado en derechos humanos en las políticas públicas en el Perú. Solo una mínima cantidad de servidores públicos han sido capacitados con dicho enfoque, a través de una alianza estratégica entre el MINJUSDH y SERVIR.</li> </ul>
	1.3. Asistencia de víctimas	3. Atención integral a víctimas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ai 2016, la Comisión Multisectorial de Alto Nivel (CMAN) ha gestionado la entrega de Reparaciones Económicas al 96% de beneficiarios y al 41% de comunidades afectadas por la violencia inscrito en el Registro Único de Víctimas (RUV).</li> </ul>
	1.4. Protección de datos personales	4. Ejercicio del derecho a la protección de datos personales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Durante los años 2014 y 2016, se han recibido 68 solicitudes de tutelas de derechos.</li> <li>Se alcanzó la inscripción de 11 623 bancos de datos en el Registro Nacional de Protección de Datos Personales. Asimismo, se iniciaron 146 procedimientos sancionadores de los cuales 76 fueron concluidas y de ellas 68 se les aplicó sanción.</li> </ul>
2. Servicios de justicia al ciudadano	2.1. Asistencia legal	5. Accesibilidad de la asesoría y patrocinio legal de la población de escasos recursos y en situación de vulnerabilidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ai 2016, existen 1.8 defensores públicos por 10,000 personas en situación de pobreza.</li> <li>En el periodo 2013 al 2016, la cantidad de consultas legales se han incrementado en 53% (808,668 en el 2016), mientras que los patrocinios en 44% (247,091 en el 2016).</li> <li>A junio del 2017, la carga procesal de cada defensor público asciende a 225 casos.</li> </ul>

Ego. Miguel Prieta Ugos
   
 CEL. N° 09504

00000019

Estudio de Perfil del Proyecto de Inversión Pública (PIP) "Mejoramiento de los servicios de asesoría legal gratuita (ALEGRA) para lograr la adecuada implementación del EJE"

TEMA	SUBTEMA	VARIABLE ESTRATÉGICA	SITUACIÓN ACTUAL DE LAS VARIABLES ESTRATÉGICAS
2. Servicios de justicia al ciudadano	2.2 Mecanismos alternativos de solución de conflictos - MARC.	6. Accesibilidad de los mecanismos alternativos de solución de conflictos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>A mayo del 2017, se cuenta con 40 distintos conciliatorios de los 196 propuestos, permitiendo contar con 84 Centros de Conciliación Gratuitos</li> <li>Una evaluación desde el año 2001 al 2016, permite concluir que el 49% de los casos se concilian con acuerdo total.</li> <li>El crecimiento de procedimientos conciliatorios desde el año 2013 al 2016, ha sido de 20%. Durante el 2016 se han iniciado 23.078 procedimientos conciliatorios.</li> <li>A junio del 2017, el Sector brinda el servicio de arbitraje a través de un Centro "Arbitra Perú"</li> </ul>
	2.3 Calidad del servicio de justicia	7. Calidad del servicio de justicia	<ul style="list-style-type: none"> <li>En noviembre del 2016, el MINJUSDH asumió la coordinación del Acuerdo Nacional por la Justicia.</li> <li>En el primer semestre del 2017 se han atendido 629 casos de tutelas de derecho.</li> <li>Desde la creación del "Registro de abogados sancionados por mala práctica profesional" a diciembre del 2016, han sido sancionados 150 abogados.</li> <li>A julio del 2017, la implementación del Nuevo Código Procesal Penal se ha realizado en 28 distritos judiciales y se han diseñado 24 Planes Locales.</li> </ul>
3. Asesoría y defensa de los intereses del Estado.	3.1. Asesoría jurídica.	8. Calidad del asesoramiento jurídico.	<ul style="list-style-type: none"> <li>La satisfacción respecto del asesoramiento jurídico ha logrado un 80% en el 2016.</li> <li>Desde el 2011 al 2016, se han emitido aproximadamente 440 opiniones jurídicas.</li> </ul>



TEMA	SUBTEMA	VARIABLE ESTRATÉGICA	SITUACIÓN ACTUAL DE LAS VARIABLES ESTRATÉGICAS
3. Asesoría y defensa de los intereses del Estado.	3.2 Defensa jurídica del Estado.	9. Efectividad en la defensa jurídica del Estado	<p><b>Datos consolidados al cierre del periodo 2015<sup>4</sup></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La carga procesal de las procuradurías alcanzó a 405,604 casos, correspondiendo el 81% a procuradurías de los poderes del Estado.</li> <li>244 procuradores, atienden en promedio 1,662 casos.</li> <li>70% de las sentencias se obtienen con resultado favorable según la estrategia de defensa de los procuradores.</li> <li>2% es la reparación civil cobrada, por delitos de corrupción respecto de los S/ 1 454,528,959 impuestos.</li> </ul>
	3.3 Administración de Activos ilícitos en agravio del Estado.	10. Efectividad de la administración de activos de procedencia ilícita	<ul style="list-style-type: none"> <li>A julio del 2017, el 89% de los activos administrados se encuentran en condición de incautados, es decir son propiedad de los procesados, y no todos poseen un valor económico para el Estado. Esto conlleva a que solo se pueda efectuar actos de administración temporal sobre estos, mientras la autoridad judicial resuelve en definitiva el proceso penal.</li> </ul>
4. Cultura de la legalidad.	4.1 Seguridad jurídica registral	11. Accesibilidad del servicio registral	<ul style="list-style-type: none"> <li>Al 2016, existen 13,6 millones de personas mayores a 18 años que cuentan con títulos inscritos, en el 2012 eran 7,4 millones.</li> </ul>
		12. Confiabilidad del servicio registral	<ul style="list-style-type: none"> <li>Al 2016, la SUNARP goza de un 65% de satisfacción y el 73.3% de las personas sienten seguridad al registrar sus bienes.</li> </ul>
	4.2 Fe pública.	13. Accesibilidad del servicio notarial	<ul style="list-style-type: none"> <li>A mayo del 2017, el 58% de las plazas notariales creadas han sido ocupadas por los oficios notariales.</li> </ul>

TEMA	SUBTEMA	VARIABLE ESTRATÉGICA	SITUACIÓN ACTUAL DE LAS VARIABLES ESTRATÉGICAS
4. Cultura de la legalidad.	4.3. Transparencia y acceso a la información pública.	14. Confiabilidad del servicio notarial	<ul style="list-style-type: none"> <li>Durante el 2016, el Consejo del Notariado en vía de apelación impuso 29 sanciones. Pero solo el 8.8% de los oficios notariales son supervisados.</li> </ul>
		15. Transparencia de la información pública.	<ul style="list-style-type: none"> <li>En el 2014, el 96.4% de los ministerios cumplen con los requisitos de transparencia de información en sus portales, no así a nivel de gobiernos regionales y locales.<sup>5</sup></li> </ul>
		16. Accesibilidad de la información pública.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Del periodo 2003 al 2012, el 55.43% de quejas recibidas por la Defensoría del Pueblo estuvieron motivadas por el incumplimiento de las entidades públicas de entregar información en el plazo de 7 días hábiles<sup>6</sup>.</li> </ul>
5. Política Criminológica y Reinserción Social.	4.4. Respeto del ordenamiento jurídico.	17. Conocimiento de la normatividad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>La gratuidad del acceso al SPIJ (2016) ha permitido que el número de accesos llegue a 788,104, de diciembre 2016 a junio 2017.</li> </ul>
	5.1 Política criminológica	18. Articulación efectiva del Estado en la prevención de los fenómenos criminológicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>El 39% de los peruanos (o un familiar) han sido víctimas de la delincuencia, en el año 2016.</li> <li>Desde el 2013 se han diseñado 4 políticas de Estado en materia criminológica y penitenciaria.</li> <li>En junio 2016, se creó el Observatorio Nacional de Política Criminal.</li> </ul>
	5.2 Resocialización y reinserción de la población penitenciaria.	19. Condiciones favorables para la reinserción social de la población penitenciaria	<p><b>A febrero del 2017:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La población penitenciaria (POPE) ascendió a 98,995. El 83% se encuentra en establecimientos penitenciarios (EP) y el 17% en establecimientos del medio libre.</li> <li>131% es la sobrepoblación penitenciaria, a marzo del 2017.</li> <li>50 Establecimientos Penitenciarios están en condiciones de hacinamiento.</li> <li>A marzo del 2017, el 54% de POPE accede a servicios de salud y solo el 2% de POPE accede a programas de tratamiento.</li> </ul>

Fuente y elaboración: Documento prospecto al 2030 del Sector Justicia y Derechos Humanos (2018)

Handwritten signature and stamp in blue ink.

Sobre la asistencia legal, se busca una mayor accesibilidad a la asesoría y patrocinio legal de la población de escasos recursos y en situación de vulnerabilidad. En el 2016 existían 1.8 defensores públicos por cada 10 mil personas en situación de pobreza; además, hasta ese año se habían incrementado las consultas y los patrocinios en 53% y 44%, respectivamente. Asimismo, hasta el 2017 la carga procesal de cada defensor público ascendía a 225 casos paralelos.

En cuanto a los mecanismos alternativos de solución de conflictos, se propuso aumentar la accesibilidad de los mecanismos alternativos de solución de conflictos. En mayo del 2017 se contaba con 40 distritos conciliatorios de los 196 propuestos, del 2013 al 2016 aumentaron en 20% los procedimientos conciliatorios. Por otro lado, se busca una mayor calidad de los servicios de justicia, para asegurarlo se ha creado el "Registro de abogados sancionados por mala conducta de práctica profesional". Hasta diciembre del 2016 se habían sancionado 150 abogados, además se implementó el nuevo Código Procesal Penal en 28 distritos judiciales y se han diseñado 24 Planes Locales.

Partiendo de la situación expuesta, para el año 2030, se propone que cualquier persona pueda acceder a asesoría legal y pueda utilizar en primera instancia la solución de conflictos por medios alternativos. También se busca que los miembros de sistema velen por los debidos procesos judiciales, brindando servicios de justicia céleres, accesibles, oportunos y transparentes.

Las acciones estratégicas para lograr los objetivos planteados son los siguientes:

1. Mejorar el acceso y efectividad del patrocinio y la asesoría legal, con énfasis en población de escasos recursos económicos y en condiciones de vulnerabilidad.
2. Incrementar accesibilidad a los Medios Alternativos de Resolución de Conflictos de la población.
3. Mejorar la articulación de los operadores del Sistema de Administración de Justicia.

### 1.3.1.3. Plan Nacional de reforma integral de administración de justicia

El Proyecto se alinea con el Plan Nacional de Reforma Integral de Administración de Justicia, cuyo objetivo es conseguir un sistema integrado por instituciones y personas que, en sistema democrático, busca contribuir al logro de la seguridad jurídica, la protección de los derechos fundamentales y la paz social. Para ello, se propone un sistema de procesos, decisiones y acciones coherentes con los fines involucrados al servicio de todos los que se encuentran sujetos a las normas del país. (CERIAJUS, 2004)

La primera de las áreas del Plan Nacional para la Reforma Integral de la Administración de Justicia está relacionada con el Proyecto en cuestión. Sobre ello, se planea solucionar las principales críticas sobre la justicia peruana, como por ejemplo la existencia de barreras geográficas, económicas, lingüísticas y culturales, cambiándolo a un servicio independiente, eficiente, confiable y accesible. Para ello, se debe ofrecer información constantemente disponible con el contenido de los derechos de cada ciudadano, así como la manera en que cada uno pueda ejercerlos y defenderlos. También se busca la existencia de medios, recursos



humanos y materiales necesarios para garantizar la cobertura del servicio al ciudadano a nivel nacional.

La falta de cualquiera de estos componentes está omitiendo los principios de derecho del sistema democrático, por la falta de igualdad y la discriminación. Para evitarlo, se plantean como áreas de intervención los siguientes subtemas:

1. Establecimiento de una política de acceso a la justicia, mejora y ampliación de la cobertura de servicios
2. Consultorios jurídicos populares y defensoría de oficio
3. Conciliación y arbitraje
4. Defensa de los intereses judiciales del Estado
5. Barreras económicas lingüísticas y culturales
6. Justicia de paz y justicia comunal



Como se observa, los sub temas más relevantes en relación al Proyecto de mejoramiento de los centros ALEGRA a nivel nacional son el 1, 3 y 5. En cada uno de ellos, se han propuesto proyectos para desarrollar; por ejemplo, para la primera sub área se presentaron tres proyectos: se propuso la modificación del contenido técnico de la 28ª política de estado del acuerdo nacional, referida al acceso a la justicia, fortalecimiento de los módulos básicos de justicia, así como la construcción y funcionamiento de nuevos módulos. Para la expansión de la conciliación y arbitraje, se quiere el fomento del uso de conciliación extrajudicial, la desconcentración de los centros de conciliación y la difusión del arbitraje.

En cuanto a la sub área de barreras económicas, lingüísticas y culturales, se propuso proyectos para el sinceramiento de costos de las tasas judiciales y aplicación para los servicios, exoneración del pago de tasas judiciales a personas de escasos recursos, uso de intérpretes, empleo del peritaje cultural y la designación de magistrados bilingües.

#### 1.3.1.4 Acuerdo Nacional por la Justicia y recientes medidas de reforma

Acuerdo Nacional (PJ, CNM, MP, MINJUS, & AMAG, 2016)

El Acuerdo Nacional por la Justicia<sup>3</sup> fue firmado entre los titulares de las instituciones que conforman el Sistema de Justicia, quienes se comprometieron a garantizar el acceso a la justicia y la defensa de los derechos humanos. Los acuerdos establecidos fueron los siguientes:

1. Hacer frente a la corrupción.
2. Poner a disposición de las instituciones sus bases de datos, sistemas operativos o informáticos, con el fin de lograr un sistema interoperable.
3. Mantener un espacio de dialogo para fortalecer la capacidad de respuesta ante eventualidades.
4. Convocar una mesa de trabajo, con el fin de crear y gestionar una agenda conjunta sobre temas importantes y urgentes.
5. Establecer un mecanismo de coordinación interinstitucional.

<sup>3</sup> A la fecha el Acuerdo Nacional por la Justicia no se encuentra vigente; debido a que se viene implementando la propuesta de una Reforma de Justicia en el Perú, la cual responde a la grave crisis de corrupción judicial a raíz de los audios que involucran a jueces y fiscales en presuntos actos irregulares. Ante dicha situación, el actual gobierno ha formado la decisión de dirigir una reforma política judicial en nuestro país. (PJ, CNM, MP, MINJUS, & AMAG, 2016)

*h*  
Escriba aquí para el PIP de Ugas  
C.E.L. N° 03504

Con estas acciones se buscaba la reducción de la carga procesal, lograr el fortalecimiento de la formación y capacitación de los operadores y el desarrollo de una política de transparencia y de buenas prácticas. En ese sentido, el Proyecto se enmarcó en los esfuerzos del acuerdo por llegar a la interoperabilidad en las instituciones del sistema de justicia.

#### Recientes reformas

Este gran esfuerzo institucional, en relación al sistema de administración de justicia peruano, ha tenido grandes cambios durante el año 2018. Debido a los hechos ocurridos ese año sobre las redes de corrupción entre los jueces del Sistema Nacional de Justicia, se inició un proceso de reforma profunda para cambiar los procesos de nombramientos, y relaciones entre los integrantes del Poder Judicial. Por ello, el Gobierno convocó a un referéndum en diciembre, donde una de las propuestas era la reforma del Consejo Nacional de la Magistratura (MINJUS-a, 2018). Esta fue aprobada por la población, con el fin de implementar la Junta Nacional de Justicia, en la cual se realizará un concurso público de méritos y evaluación personal. Asimismo, los miembros de la JNJ serán seleccionados por el mismo mecanismo, y no podrán ser reelegidos (Gobierno del Perú, 2019). Es importante mencionar que esta Junta, al igual que el CNM se encargará de la evaluación parcial del desempeño de los jueces y fiscales de todos los niveles a nivel nacional.



#### 1.3.1.5. Proyecto de mejoramiento de servicios de justicia

El primero proyecto de Mejoramiento de Servicios de Justicia (PMSJ) se desarrolló en el año 2004, el cual buscaba mejorar la calidad y el acceso a los servicios. Una mejora en el sector justicia, permitiría mayor estabilidad en la economía, crearía un clima más predecible para el desarrollo del comercio y las inversiones, además de un aumento en las oportunidades laborales y mayores niveles de sueldo. El objetivo principal del programa es establecer un proceso de reforma participativo y sostenible para el sistema de justicia peruano, cuyos objetivos específicos son:

1. Fortalecimiento de la capacidad institucional para llevar a cabo el proceso de reforma y lograr las mejoras específicas en la prestación de servicios de justicia.
2. Establecer un sistema de gestión de recursos humanos que asegure la independencia, transparencia e integridad.
3. Mejorar el acceso a los servicios de justicia para la sociedad peruana, especialmente para las personas de bajos recursos económicos.

Se espera obtener un sistema de justicia más sensible en la prestación de servicios, basado una mejor coordinación interinstitucional, lo cual permita la confianza de los usuarios del sistema judicial. Los principales beneficiarios registrados eran el Consejo Nacional de la Magistratura<sup>4</sup> y la Academia de la Magistratura para la mejora en la gestión de recursos humanos, el MINJUS se beneficiará del componente asociado al acceso a la justicia. Asimismo, todos los componentes aportarán a los ciudadanos peruanos y al sector privado usuario de los servicios judiciales.

#### 1.3.1.6. Segundo Proyecto de Mejoramiento de Servicios de Justicia

La segunda parte del Proyecto de Mejoramiento de Servicios de Justicia, también financiado por el BM, se concentró en mejorar de la prestación de servicios de justicia, la capacitación de profesionales y el acceso a la justicia a nivel nacional, así como una mayor transparencia en los servicios de justicia penal. Para mejorar la atención de las necesidades ciudadanas, se buscó

<sup>4</sup> Actualmente, reemplazado por la Junta Nacional de Justicia (JNJ).

*Handwritten signature*

Ministerio de Justicia  
Econ. Ingresos Públicos  
CEL. N° 00000021

reducir el tiempo de los juicios y aumentar las asesorías legales en los centros de Asistencia Legal Gratuita (ALEGRA). Asimismo, se propuso la reducción de la duración de los procesos judiciales de casos criminales (penales), mayor control de los órganos encargados de lucha contra la corrupción y la expansión de los servicios de justicia que atienden a personas de escasos recursos.

Los componentes que se desarrollaron para lograr los objetivos fueron:

1. Mejor prestación de servicios de justicia.
2. Mayor capacidad de gestión de Recursos Humanos.
3. Fortalecer la transparencia y el acceso a la justicia.
4. Gestión, supervisión y evaluación del Proyecto.



El tercer componente está alineado con el presente Proyecto: en dicho proyecto se implementó nuevas ALEGRA, incluyendo el equipamiento de locales y capacitación al personal para una mejor prestación de servicios de defensa pública.

#### 1.3.1.7. Plan de Modernización del Sistema de Administración de Justicia – Primera Etapa

En el año 2011 se propuso la primera etapa de modernización del SAJ, en misión conjunta del Banco Interamericano de Desarrollo y las instituciones involucradas. El nombre del programa es "Modernización del Sistema de Administración de Justicia para la Mejora de los Servicios Brindados a la Población Peruana – Primera Etapa" (MINJUS & BID, 2011). El objetivo principal del programa es brindar una adecuada prestación del servicio de Administración de Justicia a la población del Perú. A su vez, se presentan cuatro objetivos específicos:

1. Mayor cobertura del SAJ con menos carga procesal y mayor acceso.
2. Mejor interoperabilidad entre las instituciones del SAJ.
3. Eficiente capacidad de planificación en el SAJ.
4. Adecuadas condiciones para la resocialización del Adolescente Infractor.

Para lograr dichos objetivos, se plantean diversos proyectos, conglomerados y actividades en el marco del programa de modernización. Cada uno de los objetivos, está asociado a un componente del proyecto.

Los beneficios esperados mediante cada uno de los proyectos son de dos tipos: por liberación de recursos o por incremento de la producción de los servicios SAJ. El primero de ellos permitirá el ahorro de tiempo en actividades, que debe traducirse en la liberación de recursos para la atención de más expedientes, así como reducir la cantidad de horas- hombre empleadas en atención a los servicios de justicia SAJ. El otro beneficio asociado proviene de dos fuentes, en el corto y mediano plazo se busca la reducción de costos de transacción, mientras que en el largo plazo se espera la mejora de los servicios del SAJ en la producción de bienes y servicios, tomando el PBI nacional y el PBI per cápita como indicadores.

#### 1.3.1.8. Plan Multianual de Inversiones - Sector Justicia 2018 – 2020

El Proyecto también se alinea con el Plan Multianual de Inversiones (PMI) del Sector Justicia, el cual está conformado por los pliegos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (MINJUSDH), la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos y el Instituto Nacional Penitenciario. Este Proyecto está enmarcado dentro de las funciones del MINJUSDH,

específicamente dentro de la promoción del respeto de los derechos humanos y la formulación de políticas públicas de acceso a la justicia para la inclusión de las personas de escasos recursos y en condición de vulnerabilidad. Dentro de los servicios de acceso a la justicia del MINJUSDH se presentan la Defensa Pública – en materia penal, familia, civil y laboral, Asesoría legal gratuita y conciliación extrajudicial gratuita. (MINJUS-c, 2017)

En el PMI se presentan las brechas del sector justicia, tanto de calidad como de cantidad en los servicios, ya que el factor productivo es limitante. Una dificultad que se expone, es el uso de edificaciones alquiladas, donde no se pueden realizar grandes modificaciones.

El sector propone como prioridad la siguiente escala:

1. Servicios de Reinserción Social
2. Servicios de Defensa Pública (DP)
3. Servicio de Inscripción y Publicidad Registral

Como se observa, los centros ALEGRA y MEGA ALEGRA, se enmarcan en los servicios de DP, por ello son una prioridad en el sector. Por ello se han propuesto los proyectos presentados a continuación:

- a) Mejoramiento del servicio de Asistencia Legal y Defensa de víctimas en las direcciones distritales de defensa pública y acceso a la justicia para el registro y atención prioritaria de víctimas de esterilizaciones forzadas

Los beneficiarios directos de este proyecto son las víctimas de esterilizaciones forzadas realizadas en el periodo 1995-2001, para quienes se busca el mejoramiento de la capacidad operativa del Servicio de Defensa de Víctimas en las Direcciones distritales de Defensa Pública y Acceso a la Justicia y Derechos Humanos. Para lograr el objetivo se implementará mayor disponibilidad de espacios para el acondicionamiento de módulos de atención de víctimas, así como más equipos y mobiliario para la implementación de módulos de atención y registro de víctimas. Además, se requiere más personal capacitado para el registro y la atención de víctimas de esterilización.

- b) Desarrollo del sistema de Información integrado de los servicios que brinda el Ministerio de Justicia

Este proyecto se presentó con el fin de solucionar la deficiencia de la sistematización de procesos de los servicios que brinda el Ministerio de Justicia. Para lograr el objetivo se revisarán y definirán los procesos, se optimizará e implementará el sistema integrado – automatización de servicios del MINJUS y el desarrollo del sistema *e-learning*, acompañado de campañas de difusión. Asimismo se realizarán mejoras en la infraestructura y se actualizará el parque tecnológico.

- c) Mejoramiento de la Plataforma tecnológica de los procesos judiciales no penales a nivel nacional

El objetivo general del proyecto mencionado es instaurar adecuados servicios tecnológicos para la atención y gestión de los procesos no penales a nivel nacional. Para lograrlo se propusieron tres medios principales, el primero busca que los procesos jurisdiccionales se ejecutan en medios virtuales y con menos desplazamiento de los usuarios, esto requiere la modernización de infraestructura tecnológica en los servicios judiciales, así como capacitar al personal para el uso completo del TIC y la regulación de los procesos. Otro de los objetivos es elevar la disposición



*[Handwritten signature]*  
Econ. Miguel Pizarro  
CEL. N° 03504

al uso de tecnologías de información y comunicación en los procesos jurisdiccionales y administrativos, para ello se debe motivar a la prevalencia de uso de TIC's entre usuarios y operadores, la transparencia y mejora en acceso del usuario a la información por parte de los operadores de justicia. Por último, se desea establecer procesos de decisión e información más eficaces, basándose en un óptimo sistema de estadísticas y un adecuado desarrollo de instrumentos de monitoreo y control de procesos.

Los resultados se verán en la liberación de recursos, en la celeridad en la prestación de servicios de justicia, en el incremento del prestigio del Poder Judicial y en la seguridad de la información.



### 1.3.2. Experiencias internacionales

#### Chile

La asistencia legal gratuita chilena está a cargo de la Corporación de Asistencia Judicial, la cual fue creada en 1981 por la ley 17.995. La ley establece que el Ministerio de Justicia se divide en tres Corporaciones de Asistencia Judicial, una en la región Metropolitana de Santiago, en la región de Valparaíso (cada una con domicilio en la misma región) y por último, en la región del Bío-Bío, con domicilio en la Concepción. Cada una de ellas son continuadoras legales del Colegio de Abogados de Chile, exclusivamente en los referido a Servicios de Asistencia Judicial y al régimen de personal de esos Servicios.

Asimismo, gozan de personalidad jurídica, tienen patrimonio propio y trabajan sin fines de lucro. La ley 17995 de Chile indica que sus principales objetivos son brindar asistencia jurídica y judicial gratuita a personas de escasos recursos y, además, ofrecer práctica para el ejercicio del derecho a los postulantes a obtener el título de abogado.<sup>5</sup>

Son cinco los servicios brindados por la Corporación de Asistencia Judicial:

- **Orientación e Información:** este servicio se brinda a cualquier persona que requiera asesoría de un profesional abogado y/o asistente social, quien acoge y entrega información socio jurídica del problema o conflicto en consulta. Se explican también los deberes y derechos del usuario y la manera más adecuada de hacer efectivo el ejercicio del mismo, evitando la judicialización.
- **Representación Judicial:** se asesora a las personas que tengan la calificación socioeconómica para la presentación de demandas y otras acciones legales ante el Tribunal de Justicia.
- **Solución colaborativa de conflictos:** consiste en la atención de profesionales, asistentes sociales y abogados especializados en materias de negociación, conciliación y mediación, quienes buscan solucionar conflictos familiares, de vivienda, laborales, entre otros, sin acudir a un Tribunal. La atención es para personas de bajos recursos económicos solo en ciertas Regiones del país.
- **Prevención y promoción de derechos:** se organizan actividades de promoción, prevención y difusión de los Derechos y Deberes de las personas, con el fin de informarlas y educarlas.

<sup>5</sup> Según la ley 17995 de Chile.

M

Econ Miguel Prieto  
C.E.L. N° 03504

- Atención a víctimas de delitos violentos: el objetivo de estos centros es ayudar a la víctima y a su familia a reparar el efecto causado por la vivencia de un delito violento, siempre y cuando cuente con escasos recursos. El servicio es brindado por un equipo compuesto por abogados, psicólogos y asistentes sociales.

En Chile (metropolitana), los usuarios de la corporación de asistencia judicial pueden acceder a la institución acudiendo a los Centro Jurídicos Sociales o mediante el acceso virtual. El segundo de los medios fue implementado tras considerar los avances tecnológicos, se espera que aumente el acceso a la justicia de los ciudadanos. La atención web consiste en un portal donde el usuario puede exponer su consulta bajo su información personal, de manera que un profesional podrá responderle vía mail el procedimiento que debe seguir. (Corporación de Asistencia Judicial-b, 2019)



El 70% de las consultas son en materia de Familia y se asiste a los ciudadanos más vulnerables, como a la clase media del país. La ciudadanía solicita la presencia de esta institución en zonas rurales, de difícil acceso y zonas declaradas vulnerables, por ellos se implementó Móviles de Atención en todas las Regiones: estos trasladan a los profesionales a localidades aisladas. (Corporación de Asistencia Judicial, 2017).

Aquellas personas de nacionalidad chilena que residan en el exterior también pueden acceder a estos servicios mediante la Atención en línea. Es el Ministerio de Relaciones Exteriores, a través de la Dirección para la Comunidad de Chilenos en el Exterior y la Corporación de Asistencia Judicial, quienes tienen a disposición el servicio. Por este medio se accederá asesoría para la tramitación de cuatro principales temas, sobre identificación, divorcio, herencia y Exequatur. (Gobierno de Chile, 2012)

Asimismo, el sistema judicial de Chile trabaja con un servicio electrónico, regulado por la Ley Nº 20.886, el cual consiste en ingresar las demandas y todos los escritos de forma electrónica, así como las resoluciones y actuaciones del tribunal, las cuales cuentan con firma electrónica avanzada para mayor seguridad. Los beneficios que se obtienen con el servicio electrónico son:<sup>6</sup>

1. Mejora y facilita el acceso a la justicia
2. Contribuye a la preservación del Medio Ambiente
3. Reduce los costos de litigación
4. Ahorro de tiempo, al no tener que trasladarse al tribunal para cada trámite.
5. Mayor seguridad, transparencia y disponibilidad de las causas

#### Colombia

En el caso colombiano, la asesoría legal está a cargo de la Defensoría del Pueblo de Colombia (DPC), la cual está encargada de "organizar y dirigir la defensoría pública en los términos que señale la ley" según el artículo 191 de la Constitución. Sobre ello, la ley 24 de 1992, creada por la Dirección de Defensoría Pública, indica que se prestará Defensoría Pública a las personas que acrediten encontrarse en imposibilidad económica o social de proveer por sí mismas defender sus derechos. La responsabilidad de esta institución es brindar igual acceso a la justicia o a las decisiones de cualquier autoridad pública.

<sup>6</sup> Portal web de Tramitación Electrónica de Chile (Poder Judicial Chile, 2019)

  
ECON. INJ. DEL PUEBLO  
C.E.L. Nº 85504

Sus principales roles son asegurar la adecuada prestación de servicios públicos, y la defensa, protección y promoción de los DDHH, así como facilitar el acceso a la justicia mediante la función de Defensoría Pública. La misma institución brinda servicios en materia civil y penal, de manera que el defensor abogará por los derechos a quien se otorgue el amparo de pobreza y a quien haya sido condenado o imputado, respectivamente.

Los beneficiarios de este servicio son los habitantes de Colombia, así como los colombianos que viven en el exterior, sin embargo se hace principal énfasis en la atención de personas vulnerables.<sup>7</sup> Asimismo, la DPC cuenta con 4,100 defensores públicos para la representación judicial y extra judicial. Para solucionar ciertos problemas presentes en la gestión y en la tecnología se desarrolló la propuesta del "Programa de fortalecimiento de la capacidad institucional de la Defensoría del Pueblo" con tres objetivos principales:

1. Incrementar la eficiencia y eficacia en la gestión institucional
2. Mejorar la calidad y eficiencia en los servicios
3. Fortalecer la redición de cuentas y la participación ciudadana

Por otro lado, al implementar los sistemas de "Gobierno en Línea" y "Sistema Judicial Siglo XXI" se presentó un inconveniente al querer facilitar el acceso a la justicia de los ciudadanos. Estos sistemas permiten el ingreso a los servidores judiciales al sistema de gestión de procesos, la consulta pública de procesos y fijación de estados de los despachos, y la descarga de archivos o notificaciones. Si bien ambos medios están reglamentados y existen leyes, acuerdos o directivas que los respaldan, se plantea la posibilidad de que el Sistema Judicial Siglo XXI no sea confiable, y vulnere el principio de confianza legítima, el derecho al debido proceso y a la defensa de las partes intervinientes en él. (Faisury, Lina, & Katherin, 2015)

A pesar de los beneficios que puedan generar estos sistemas, como el ahorro de papel, la descongestión de los despachos y el aplazamiento de las diligencias, la realización audiencias y diligencias en línea, se tiene que solucionar los problemas que presenta al vulnerar los derechos fundamentales del derecho. (Faisury, Lina, & Katherin, 2015)

### 1.3.3.Marco Legal

En el Perú, el acceso a la justicia se encuentra regulado a nivel constitucional, en el artículo 139 específicamente. En este, se establece que son principios y derechos de la función jurisdiccional la observancia del debido proceso, la tutela jurisdiccional efectiva, la gratuidad de la administración de justicia y la defensa gratuita para las personas de escasos recursos. Asimismo, se plantea el derecho de acceso a la justicia el cual, implica la garantía de que los ciudadanos puedan acceder a los órganos jurisdiccionales para que se resuelva una situación jurídica, conflicto de derecho o prestación de reclamos en un proceso judicial, siendo este también un

<sup>7</sup> La DPC considera a las poblaciones vulnerables como individuos o grupos en estado de desprotección o bajo la amenaza de sus derechos. Generalmente son: niños, niñas. Adolescentes, víctimas del conflicto armado interno, comunidades étnicas, discapacitados, mujeres y poblaciones LGTBI. (BID, 2018)



MANEJO DE ARCHIVOS  
Econ. Miguel Ángel  
C.L. N° 03304

derecho de configuración legal. (PMDSJNP-b, 2018) En cuanto a los derechos de los ciudadanos indígenas, la constitución Política del Perú reconoce los derechos a la identidad étnica y cultural y al uso de su propio idioma en el artículo 2.19, y en el artículo 149 se admite la jurisdicción comunal. De este modo, se busca que el acceso a la justicia sea inclusivo e igualitario.

La Ley Orgánica del sector justicia (aprobada por la ley N° 25993) señala que el MINJUS tiene por finalidad velar por la vigencia del imperio de la ley, el derecho y la justicia, siendo su principal funciones centralizar, coordinar asesorar y promover la tutela y vigencia de los Derechos Humanos. Los objetivos del MINJUS fueron establecidos en el artículo 4 del Reglamento de Organización y Funciones (aprobado mediante el Decreto Supremo N° 019-2001-JUS), el cual establece que su responsabilidad es fortalecer el Estado de Derecho y el Acceso a la Justicia, con el fin de que la información jurídico-legal y mecanismos de accesos a la justicia estén al alcance de todos, para ello la institución debe administrar los recursos públicos de forma eficiente y eficaz.

Asimismo, el Perú sigue las Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en condición de Vulnerabilidad, las cuales señalan que los pueblos indígenas pueden encontrarse en condición de vulnerabilidad al intentar ejercer sus derechos en el sistema judicial. Por ello, los gobiernos deben facilitar el acceso de dichos pueblos a las herramientas de justicia, sin ningún tipo de discriminación, asegurando que el servicio brindado sea respetuoso con su dignidad, lengua y tradiciones culturales. Como parte de ello, se debe tomar las medidas para adecuar los servicios, para resolver los servicios fuera de la comunidad, abordar los temas relativos al peritaje cultural y asegurar la posibilidad de comunicación en el idioma nativo.

El poder judicial creó la Comisión Permanente de Acceso a la justicia de personas en condición de Vulnerabilidad y Justicia en tu Comunidad para aplicar lo establecido en las Reglas de Brasilia. Además los presidentes de 33 Cortes Superiores de Justicia acordaron aplicar el Protocolo de Justicia Itinerante para el Acceso a la Justicia de Personas en condición de Vulnerabilidad, la cual se aprobó mediante la Resolución Administrativa N° 264-2017-CE-PJ en el 2017.

Para cumplir estos objetivos, sobre acceso a la justicia de las poblaciones vulnerables, se estableció en el Artículo primero de la Resolución Ministerial N° 323-2004-JUS implementar los Centro de Asistencia Legal Gratuita, donde se buscaba que el ministerio brinde mayor y mejor cobertura de los servicios de justicia en una solo organización. De este modo, primer centro de Asesoría Legal Gratuita (ALEGRA) se creó en el distrito de Independencia en el año 2004, con el fin de atender la creciente demanda de asistencia legal de personas de bajos recursos que viven en las zonas periféricas. Se eligió dicho distrito como piloto por el crecimiento acelerado del número de habitantes y por la cercanía a la Corte Superior de Justicia de Lima Norte. Desde un inicio, se capacitó al personal para atender temas de Derecho de Familia, Derecho Penal y Conciliación Extrajudicial.

#### 1.3.4. Antecedentes e hitos relevantes del PIP

El objetivo inicial de los centros ALEGRA fue el posicionamiento de la Defensa Pública, para que sea identificado como un servicio que responda a las necesidades de asistencia legal de los



MAN  
Econ  
CEL N  
10/11/2015

ciudadanos. Esta misión ha variado a lo largo de los años, hasta llegar al objetivo actual, el cual es "la atención oportuna, integral y de calidad de la Defensa Pública a través de sus distintos servicios, para garantizar un adecuado acceso a la justicia de las personas, en particular de aquellas que no cuentan con recursos suficientes para contratar una asesoría legal, o que se encuentran en situación de vulnerabilidad" (MINJUS-a, 2018).

Ante la acogida del centro ALEGRA, se implementaron 23 centros adicionales entre el año 2004 y el año 2008; incluso se creó la modalidad de ALEGRA Móvil, la cual consistía en brindar el servicio en una estructura metálica rodante. Sin embargo, esta fue desactivada por falta de mantenimiento y espacio. Asimismo, entre los años 2013 y 2014, se acondicionaron y mejoraron los centros ALEGRA ya implementados, y se inauguraron 11 centros más con el apoyo del Banco Mundial (BM). En este proyecto se puso énfasis en atender a territorios de difícil acceso, por ello se puso en funcionamiento el Centro ALEGRA itinerante, con sede en Andahuaylas, el cual consiste en desplazamientos semanales de los defensores públicos a zonas del VRAEM, en Apurímac.

En el 2015, el BM también apoyó para la creación de la primera MEGA ALEGRA en Lima, la cual permitió brindar un servicio más completo a través de la contratación de peritos, especialistas en medicina forense, psicología y criminalística.

De esta manera, en el Perú, como uno de los proyectos para modernizar el sistema de justicia y fortalecer sus mecanismos, el MEF solicitó al Director del Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento, un apoyo técnico y financiero del Banco Mundial para llevar a cabo la tercera etapa del Proyecto Mejoramiento de los Servicios de Justicia (Oficio N° 1675-2016-EF/10.01). En la séptima sesión del Acuerdo Nacional por la Justicia, se designó al Programa ACCEDE para la formulación y ejecución de los futuros préstamos del BM y del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) para Proyectos de Inversión.

Con el fin de comenzar el Programa de Inversión, en noviembre de 2017, el BM solicitó la incorporación de proyectos e ideas de proyectos en el Programa Multianual de Inversión. En febrero de 2018, el Director Ejecutivo del Programa ACCEDE informó a la Dirección General de Endeudamiento y Tesoro Público que la UF ya había culminado con la formulación del estudio de preinversión del Programa de Inversión (PI) "Mejoramiento de los servicios de justicia no penales a través de la implementación del Expediente Judicial Electrónico (EJE)" (Oficio N° 109-2018-UE-PMSAJ-MINJUS). Este programa tiene como objetivo general implementar adecuados servicios de justicia en materia no penal; objetivo que cumplirá a través de cinco Proyectos de Inversión:

- P1: Mejoramiento de la plataforma tecnológica de los procesos judiciales no penales a nivel nacional.
- P2: Mejoramiento del modelo de prestación de servicios del Tribunal Constitucional (TC) para lograr la adecuada implementación del EJE.
- P3: Mejoramiento del modelo e prestación de servicios del Consejo Nacional de la Magistratura (CNM) para lograr la adecuada implementación del EJE.



  
Eduardo Miguel Pineda Ugaz  
C.E.L. N° 03504

*Estudio de Perfil del Proyecto de Inversión Pública (PIP) "Mejoramiento de los servicios de asesoría legal gratuita (ALEGRA) para lograr la adecuada implementación del EJE"*

- P4: Mejoramiento de los servicios de Asesoría Legal Gratuita (ALEGRA) para lograr la adecuada implementación del EJE.
- P5: Mejoramiento del modelo de prestación de servicios de la Academia de la Magistratura (AMAG) para lograr la adecuada implementación del EJE.

El cuarto proyecto -de los recientemente mencionados- es el que se desarrollará en el presente Perfil. Este se encuentra enmarcado en el Componente de "Mayor capacidad operativa de las instituciones del Servicio de Administración de Justicia (SAJ) para brindar un adecuado acceso a la justicia de la población" del Programa. Con esto se busca la disminución de barreras socioeconómicas, culturales y geográficas que limitan el acceso a la justicia de la población vulnerable. Tanto el Programa de Inversión como el Proyecto en mención tendrán que actualizarse de acuerdo a las recientes reformas implementadas por el Gobierno en el Sistema Nacional de Justicia. Específicamente, la Defensa Pública y las ALEGRAs tendrán un rol importante para mejorar y ampliar el acceso a los servicios.

En relación a la preparación del Programa de Inversión y sus Proyectos, mediante Oficio N° 150-2018-EF/52.04 el Director General de Endeudamiento y Tesoro Público del MEF aprobó la solicitud de incorporarlo al Programa Multianual de Inversión del Sector Justicia y Derechos Humanos, a fin de que sea financiado con recursos de operación de endeudamiento público. El 23 de abril de 2018, la UF del Programa ACCEDE declaró viable el PI.



*[Handwritten signature]*  
Econ. Miguel Prieto Ugos  
C.E.L. N° 65504



## 2. IDENTIFICACIÓN

### 2.1. Diagnóstico

En esta sección se presenta una caracterización y análisis descriptivo del área de estudio del Proyecto y de su población objetivo. Asimismo, se presenta la situación actual de los servicios prestado por la ALEGRA e identifica sus principales problemas, que luego sustentan el análisis causal de la intervención (medios-objetivos) del Proyecto.

#### 2.1.1. Área de estudio

- Delimitación del área de influencia  
El área de influencia del Proyecto son 21 departamentos del Perú, debido a que las ALEGRA se encuentran localizadas en estos.
- Delimitación del área de estudio  
El área de estudio del Proyecto comprende 44 distritos, en localizadas 32 provincias del Perú (Ver Anexo 1: Dirección de los Centros ALEGRA y MEGA ALEGRA identificados en el ámbito del Proyecto).

##### 2.1.1.1. Población

Según el censo realizado en el año 2017 por el Instituto Nacional de Estadística Nacional, en el Perú residen 29 millones 347 mil 115 personas. En Lima, el departamento más poblado del país, habita el 32.25% de la población total, mientras que en algunas regiones reside menos del 1% de la población, como por ejemplo en Amazonas, Ancash, Apurímac y Arequipa.

**Tabla 11: Población total por departamento**

Departamento - Vive permanentemente	Casos	%	Acumulado %
Departamento de Amazonas	382 398	1.30%	1.30%
Departamento de Ancash	1 086 021	3.70%	5.00%
Departamento de Apurímac	406 981	1.39%	6.39%
Departamento de Arequipa	1 373 793	4.68%	11.07%
Departamento de Ayacucho	616 449	2.10%	13.17%
Departamento de Cajamarca	1 351 149	4.60%	17.78%
Provincia Constitucional del Callao	985 510	3.36%	21.13%
Departamento de Cusco	1 205 341	4.11%	25.24%
Departamento de Huancavelica	353 838	1.21%	26.45%
Departamento de Huánuco	725 848	2.47%	28.92%
Departamento de Ica	838 645	2.86%	31.78%
Departamento de Junín	1 245 718	4.24%	36.02%
Departamento de La Libertad	1 769 057	6.03%	42.05%

Escritura Pública  
C.E.L. N.º 05504

Estudio de Perfil del Proyecto de Inversión Pública (PIP) "Mejoramiento de los servicios de asesoría legal gratuita (ALEGRA) para lograr la adecuada implementación del EJE"



Departamento - Vive permanentemente	Casos	%	Acumulado %
Departamento de Lambayeque	1 190 356	4.06%	46.11%
Departamento de Lima	9 465 009	32.25%	78.36%
Departamento de Loreto	888 824	3.03%	81.39%
Departamento de Madre de Dios	139 257	0.47%	81.86%
Departamento de Moquegua	174 583	0.59%	82.46%
Departamento de Pasco	255 937	0.87%	83.33%
Departamento de Piura	1 855 605	6.32%	89.65%
Departamento de Puno	1 176 860	4.01%	93.66%
Departamento de San Martín	812 604	2.77%	96.43%
Departamento de Tacna	327 290	1.12%	97.55%
Departamento de Tumbes	224 248	0.76%	98.31%
Departamento de Ucayali	495 794	1.69%	100.00%
<b>Total</b>	<b>29 347 115</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

Fuente y elaboración: (INEI-a, 2017)

Asimismo, se puede notar que las provincias con mayor densidad poblacional son la Provincia Constitucional del Callao y la provincia de Lima, con 6815.8 Hab/Km<sup>2</sup> y 3278.9 Hab./Km<sup>2</sup> respectivamente. Por el contrario, los departamentos que presentaron la menor densidad fueron Madre de Dios, Loreto y Ucayali.

Tabla 12: Densidad poblacional por departamento, 1940-2017

Departamento	1940	1661	1972	1981	1993	2007	2017
Amazonas	1,7	3,0	5,0	6,5	9,0	10,6	9,7
Áncash	12,1	16,6	20,7	23,6	27,5	30,3	30,2
Apurímac	12,4	13,8	14,8	15,5	19,0	21,0	19,4
Arequipa	4,2	6,1	8,4	11,2	14,8	18,9	21,8
Ayacucho	8,2	9,4	10,4	11,5	11,7	15,3	14,1
Cajamarca	14,9	22,5	27,6	30,9	39,0	42,6	40,3
Prov. Const. del Callao	559,9	1 452,9	2 185,5	3 016,8	4 405,8	5 774,1	6 815,8
Cusco	6,8	8,5	9,9	11,6	14,8	17,0	16,7
Huancavelica	11,1	13,7	15	15,7	18,1	21,3	15,7
Huánuco	6,2	8,7	11	12,7	18,4	20,9	19,3
Ica	6,6	12,0	16,8	20,3	27,1	33,2	39,9
Junín	7,6	11,7	15,7	19,2	24,6	27,7	32,4
La Libertad	15,0	22,8	30,7	38,4	50,3	63,1	69,7
Lambayeque	13,6	24,1	36,2	47,4	66,8	80,1	82,8
Lima	23,8	58,4	99,8	136,4	186,2	236,6	272,4
Loreto	0,4	0,7	1,0	1,3	2,0	2,6	2,4
Madre de Dios	0,1	0,2	0,3	0,4	0,8	1,2	1,7
Moquegua	2,2	3,3	4,7	6,5	8,3	10,7	11,1
Pasco	3,6	5,5	7,0	8,4	9,4	11,1	10,2

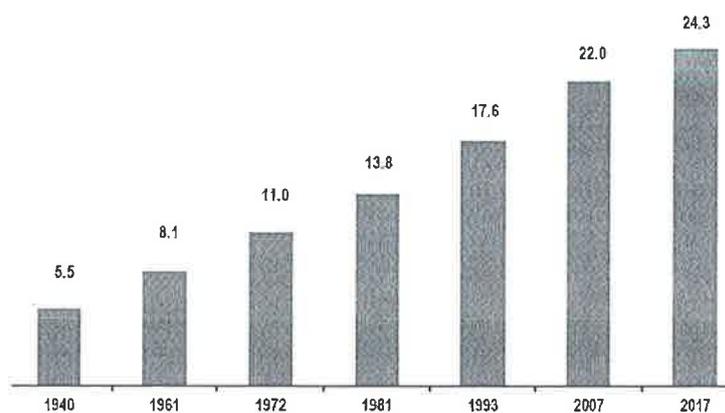
Departamento	1940	1961	1972	1981	1993	2007	2017
Piura	11,4	18,6	23,8	31,4	39,3	47,8	52,1
Puno	7,6	9,5	10,8	12,4	15,3	18,2	17,5
San Martín	1,9	3,2	4,4	6,2	11,2	13,9	15,9
Tacna	2,3	4,1	5,9	8,9	13,9	18,4	20,5
Tumbes	5,5	12,0	16,4	22,2	34,0	44,4	48,2
Ucayali	0,2	0,6	1,2	1,6	3,2	4,2	4,9
Provincia de Lima	228,8	654,7	1 171,4	1 634,5	2 250,9	3 008,8	3 278,9
Región Lima	8,3	12,4	15,3	18,1	21,2	26,1	28,3



Fuente y elaboración: (INEI-a, 2017)

Asimismo, se nota un crecimiento constante de la densidad poblacional a nivel nacional. En aproximadamente 40 años, desde 1981 al 2017, se ha duplicado la densidad poblacional, alcanzando, en el último censo 24.3 Hab./Km<sup>2</sup>.

Gráfico N° 1: Perú: evolución de la densidad poblacional, según censos, 1940 - 2017



Fuente y elaboración: (INEI-a, 2017)

La información proporcionada es importante para conocer la atomización y la concentración de la población en las diferentes regiones del Perú. El conocimiento de ella servirá para adaptar la infraestructura y localización en los diferentes departamentos del país.

#### 2.1.1.2. Indicadores sociales

##### Pobreza

Si bien, hay distintos métodos de medición de pobreza, el análisis se desarrollará mediante el método de la línea de pobreza<sup>8</sup>, ya que los servicios de los centros ALEGRA están focalizados para las personas de bajos recursos y en estos, se realiza una evaluación socio económica, en la

<sup>8</sup> Se les considera pobres monetarios a las personas que residen en un hogar, en el que el gasto per cápita es insuficiente para adquirir una canasta básica de alimentos y no alimentos. Se les considera pobres extremos a las personas cuyo gasto per cápita este por debajo de la misma línea. (INEI-b, 2018)



cual se observan los ingresos y gastos de los usuarios y se les califica en una escala y rango de pagos por los servicios<sup>9</sup>.

En lo que va del milenio, en el Perú se logró la reducción constante de la pobreza hasta el año 2016; sin embargo, en la medición del año 2017 se observó un aumento de un punto porcentual respecto al año anterior, el cual equivale a 375 mil personas ubicadas por debajo de la línea de pobreza (INEI-b, 2018). A lo largo del presente milenio, se ha visto un incremento significativo de la clase media, por el aumento de los ingresos de la población. Asimismo, el freno de la disminución de la pobreza, puede deberse a un aumento de los niños en un mismo hogar. En el Perú, la adición de un infante en el hogar, disminuye en 9% la probabilidad de salir de la pobreza (PNUD, 2016).

Si bien, del 2016 al 2017, la pobreza aumentó dos veces más en el área urbana que en zonas rurales, sigue siendo mayor la población rural pobre: 44.4% en zonas rurales contra 15.1% en el área urbana. En cuanto a los dominios geográficos, el mayor incremento se presentó en Lima Metropolitana con 2.3%, seguido de la Selva rural con 2.1 puntos porcentuales, Costa urbana (1.3%), Sierra rural y Selva rural (0.9%). En las demás áreas la pobreza disminuyó (INEI-b, 2018).

Asimismo, se realizó un análisis departamental de acuerdo al nivel de pobreza de cada región. En el primer nivel se encuentra el departamento de Cajamarca, donde la pobreza fluctúa entre 43.1% y 52%. En el segundo grupo, la pobreza está enmarcada entre 33.3% y 36.8% de la población, donde se encuentran Amazonas, Apurímac, Ayacucho, Huancavelica, Huánuco, Loreto, Pasco y Puno. En el tercer grupo, entre 23% y 26.2% de pobreza se ubican Áncash, Cusco, Junín, La Libertad, Piura y San Martín. Sigue el grupo de Arequipa, Lambayeque, Moquegua, la provincia constitucional del Callao, Región Lima, Tacna, Tumbes y Ucayali, que fluctúan entre 12.1% y 14.6% de su población. Por último, las tasas de pobreza más bajas del país están entre 2.1% y 4.8% en Ica y Madre de Dios (INEI-b, 2018).

  
Ministerio de Economía y Finanzas  
Ministerio de Salud  
Ministerio de Justicia  
Ministerio de Transportes y Comunicaciones  
Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento  
Ministerio de Cultura  
Ministerio de Educación  
Ministerio de Desarrollo Regional y Urbano  
Ministerio de la Mujer  
Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo  
Ministerio de Turismo  
Ministerio de Urbanismo  
Ministerio de Ambiente y Energía  
Ministerio de Agronomía y Riego  
Ministerio de Defensa  
Ministerio de Fomento  
Ministerio de Industrias, Comercio Exterior y Promoción Industrial  
Ministerio de Planificación Nacional  
Ministerio de Transportes y Comunicaciones  
Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento  
Ministerio de Cultura  
Ministerio de Educación  
Ministerio de Desarrollo Regional y Urbano  
Ministerio de la Mujer  
Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo  
Ministerio de Turismo  
Ministerio de Urbanismo  
Ministerio de Ambiente y Energía  
Ministerio de Agronomía y Riego  
Ministerio de Defensa  
Ministerio de Fomento  
Ministerio de Industrias, Comercio Exterior y Promoción Industrial  
Ministerio de Planificación Nacional

<sup>9</sup> La evaluación consiste en ingresar al Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH), verificar si el usuario cuenta con seguro de salud particular, entre otros filtros, se realiza una visita sorpresa para confirmar la situación económica del postulante.

**Ilustración 3: Grupos de departamentos con niveles de pobreza monetaria total, semejantes estadísticamente, 2017**



Fuente y elaboración: "Evolución de la pobreza monetaria" (INEI-b, 2018)

En cuanto a los pobres extremos, estos se mantuvieron en 3.8% de la población del año 2016 al 2017. Tanto en la Sierra como en la Selva, la pobreza extrema disminuyó en tres puntos porcentuales en cada región. Específicamente, la pobreza extrema es mayor en la Sierra y Selva rural, incluso en estas dos zonas continuó aumentando el porcentaje respecto al 2016 (INEI-b, 2018).

Asimismo, se puede notar que existe una mayor incidencia de pobreza en la población que tiene como lengua materna una lengua nativa: quechua, aimara u otras lenguas amazónicas. La estadística demuestra que al menos, en los últimos diez años, el porcentaje de personas pobres es mucho mayor al de personas de habla castellana. En el 2017, la población pobre peruana de habla nativa es casi el doble: 33% contra 18.6% de pobres que tienen al castellano como lengua materna (INEI-b, 2018).

*[Handwritten signature]*  
Econ. Ingrid Paola Ugaz  
C.E.L. N° 03304

Más allá de la pobreza monetaria, el PNUD presenta las exclusiones que trascienden el nivel de ingreso, las cuales generan brechas sociales más difíciles de trascender. Uno de los grupos con limitado acceso a los sistemas de educación y de justicia son los afrodescendientes, el 24% de afrodescendientes de la región habitan en Perú. Generalmente, se asientan en localidades de bajo alcance para las políticas estatales y el desarrollo social, lo que ocasiona la exposición al despojo o invasión de sus tierras. Estas agresiones los sitúan en condiciones de vulnerabilidad.



Otro de los grupos marginados son las mujeres víctimas de violencia íntima, lo cual limita la capacidad de decisión y de acción de las mujeres, además de vulnerar las posibilidades de disfrutar de una existencia digna y autónoma. El Perú es el país de la región donde un mayor porcentaje de mujeres ha sufrido mayor violencia física (38%) y sexual (9.3%). Este tipo de violencia no solo es ejercida por hombres o parejas heterosexuales, tampoco depende del nivel socioeconómico o de las características étnico-raciales de los hombres. Tanto en Perú, como en Paraguay y Guatemala, el porcentaje de mujeres que padecen de violencia en zonas indígenas es muy similar al porcentaje que las mujeres que son parte de hogares donde no se habla ninguna lengua indígena. En ciertos países de la región, existen programas de rehabilitación para los hombres que ejercen violencia contra su pareja, sin embargo la asistencia no siempre es obligatoria, queda a discreción del juez la elección (PNUD, 2016).

Por otro lado, se presenta desventajas por parte de las personas que residen en el sector rural, respecto a los habitantes de las zonas urbanas, debido a la falta de infraestructuras de transporte y movilidad, las posibilidades de empleo, la informalidad laboral, entre otros factores. Este es un factor que explique por qué el área rural se ha visto menos beneficiado del progreso experimentado en las últimas décadas en la región latinoamericana. Entre el 2003 y el 2013, en zonas rurales el 78% de la población se mantuvo en situación de pobreza por ingresos, mientras que en las ciudades, el tal proporción solo alcanzó el 42%.

Esta diferencia se acentúa al desagregar el estudio por sexo y por nivel de ingresos. En el 2010, se calculó que el 44% de mujeres de zonas rurales, en comparación con el 33% de aquellas que viven en zonas urbanas, no carecen de ingresos propios, pues su principal actividad es la ocupación de quehaceres domésticos. Asimismo, se registró que en el Perú, las mujeres rurales dedican 20 horas más que las mujeres urbanas al trabajo no remunerado.

Por último, se menciona las dificultades presentes en los países del caribe por la deuda pública, que no permite mayor endeudamiento para mejorar las políticas públicas. Asimismo, la vulnerabilidad que conlleva la exposición a desastres naturales, el alto costo de la energía eléctrica y los elevados costos de importación de alimentos e insumos industriales. El temor presente en la región por la sensación de fragilidad respecto a los logros alcanzados en cuanto al desarrollo, ya que fueron logrados mediante proyectos de vida autónomos y proyectos más instrumentales.

#### Educación

La educación es un determinante importante en la pobreza de los ciudadanos, pues al alcanzar bajos niveles de educación, por ejemplo hasta la primaria o incluso secundaria, existe una mayor probabilidad de recibir menores ingresos y, por ende, ser pobre. Asimismo, existe una teoría

llamada "trampa de pobreza" la cual se transmite de generación en generación. Esta consiste en que una persona pobre, suele alcanzar niveles de educación bajos, lo cual lo llevará a mantener ingresos que le impedirán salir de la pobreza. Esa persona, al tener hijos, no podrá ofrecerle altos niveles de educación, por lo que el ciclo se repetirá. (Nina & Santiago, 2000)



Según el Censo Nacional realizado en el año 2017, el 37.95% no logró culminar la educación escolar, el último nivel de estudios que aprobó como máximo fue la primaria. La mayoría relativa de ciudadanos, 35.56%, logró aprobar la secundaria completa.

**Tabla 13: Nivel de educación de la población**

Último nivel de estudio que aprobó	Casos	%	Acumulado %
Sin Nivel	1 776 430	6.36%	6.36%
Inicial	1 476 693	5.28%	11.64%
Primaria	7 352 103	26.31%	37.95%
Secundaria	9 937 364	35.56%	73.51%
Básica especial	46 416	0.17%	73.67%
Superior no universitaria incompleta	1 160 698	4.15%	77.83%
Superior no universitaria completa	1 936 551	6.93%	84.76%
Superior universitaria incompleta	1 457 140	5.21%	89.97%
Superior universitaria completa	2 466 287	8.83%	98.80%
Maestría / Doctorado	336 378	1.20%	100.00%
<b>Total</b>	<b>27 946 060</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

Fuente y elaboración: (INEI-a, 2017)

En cuanto a la lengua materna, la mayor parte de la población aprendió a hablar en castellano. De las lenguas nativas, el quechua es el más común, pues el 13.6% de la población aprendió primero ese idioma, seguido del Aimara (1.61%). Es importante resaltar la permanencia de ambos idiomas porque en los centros ALEGRA suelen brindar la atención en castellano, a excepción de los centros en Ayacucho, Arequipa, Cusco, entre otros. Asimismo, los documentos están en castellano.

**Tabla 14: Lengua materna de la población**

Idioma o lengua con el que aprendió hablar	Casos	%
Castellano	23,178,478	82.94%
Quechua	3,799,780	13.60%
Aimara	450,010	1.61%
No sabe/ No responde	204,301	0.73%
Otros <sup>10</sup>	313,491	1.12%
<b>Total</b>	<b>27,946,060</b>	<b>100.00%</b>

(INEI-a, 2017)

Elaboración propia

Dentro de las otras lenguas están incluidas la Ashaninka, Aguaruna, Shipibo-Konibo, Shawi, entre otras.

### 2.1.1.3. Disponibilidad de servicios

A continuación se evaluará el acceso de la población nacional a alumbrado público, artículos electrónicos e internet, pues el Proyecto busca implementar un expediente electrónico, y es importante saber el acceso, manejo, conocimiento y familiarización de los usuarios con respecto a las herramientas electrónicas. En el Perú, el 87.69% de la población tiene alumbrado eléctrico, como lo muestra la siguiente tabla:



**Tabla 15: Viviendas con alumbrado público**

La vivienda tiene alumbrado eléctrico por red pública	Casos	%	Acumulado %
Si tiene alumbrado eléctrico	6 750 790	87.69%	87.69%
No tiene alumbrado eléctrico	948 110	12.31%	100.00%
Total	7 698 900	100.00%	100.00%

Fuente y elaboración: (INEI-a, 2017)

Para poder evaluar la posibilidad de acceso al EJE de la población, se tomará en cuenta la pertenencia de computadoras y del acceso a internet de la población. Como se puede notar, solo el 33.74% de la población nacional cuenta con una computadora, *tablet* o *laptop* en el hogar.

**Tabla 16: Posesión de artículos electrónicos**

Su hogar tiene: Computadora/Laptop/Tablet	Casos	%	Acumulado %
Si tiene computadora/Laptop/Tablet	2 784 399	33.74%	33.74%
No tiene computadora/Laptop/Tablet	5 467 885	66.26%	100.00%
Total	8 252 284	100.00%	100.00%

Fuente y elaboración: (INEI-a, 2017)

Además, tan solo el 28.04% de los hogares cuentan con conexión a internet, por lo que se puede notar que aún prima la desconexión en la mayor parte del país.

**Tabla 17: Acceso a Internet desde los hogares**

Su hogar tiene: Conexión a Internet	Casos	%	Acumulado %
Si tiene conexión a internet	2 314 182	28.04%	28.04%
No tiene conexión a internet	5 938 102	71.96%	100.00%
Total	8 252 284	100.00%	100.00%

Fuente y elaboración: (INEI-a, 2017)

A pesar que la mayor parte de la población dispone del acceso al servicio eléctrico, sólo un tercio de la población posee artículos electrónicos. Esto nos indica que no se explotan todos los servicios que puede brindar la electricidad. Incluso, aún menos ciudadanos cuentan con los beneficios que puede brindar el internet en sus hogares. Sin embargo, no se tiene información sobre las personas que suelen acceder a internet en cabinas, celulares o áreas públicas.

*[Firma manuscrita]*  
Econ. In. Juan Pablo Ujas  
C.L. N° 02504

2.1.1.4. Acceso a servicios

Limitaciones por carreteras y transporte

Si bien, se busca ampliar la cobertura de los juzgados, fiscalías y por supuesto, de la defensa pública, estos servicios se siguen concentrando en ciudades grandes y medianas. Esto genera que se presente barreras geográficas para acceder a la justicia. Los peruanos que viven en zonas rurales o lejanas, deben recorrer distancias largas para llegar a una sede de defensa, lo cual además demora mucho tiempo.



La situación se agrava al considerar que el estado de las vías de comunicación no es óptima. Incluso, existen desconexiones entre varios departamentos principalmente en la zona andina, pues en general, las carreteras han sido construidas buscando la conexión entre la costa y la selva, sin considerar otras rutas. Las limitaciones geográficas afectan en mayor proporción a las mujeres, quienes aún no tienen recursos propios y se le sigue viendo en muchas regiones, como las responsables del cuidado del hogar. (PMDSJNP-b, 2018)

Otra limitación se presenta al percatarse de que muchas veces la atención de las entidades públicas se centra en el territorio de un departamento, y no a cercanías geográficas. Esto quiere decir que, a pesar que un usuario esté cerca de una sede, puede que esta no le corresponda por su jurisdicción, y deba asistir a una más lejana. (PMDSJNP-b, 2018)

Para analizar las facilidades de movilidad y transporte, a continuación se analizarán las vías del Perú, de manera que se pueda verificar las dificultades de acceso y conexión a los centros de asistencia legal, y al interior de cada una de las regiones. Como se puede notar en la siguiente tabla, los departamentos con mayor cantidad de kilómetros de red vial pavimentada son Arequipa, Cusco, Ancash, Ayacucho y Lambayeque.

Por otro lado, se tiene las regiones que cuentan con mayores kilómetros de redes viales no pavimentadas, estas pueden estar afirmadas, sin afirmar o trocha. Los departamentos en mención son Puno, Huancavelica, La Libertad, Ayacucho y Apurímac. Cabe resaltar también los departamentos que tienen menor cantidad de kilómetros de redes viales departamentales, sin importar el estado de estas. Loreto, Madre de Dios y Ucayali son las provincias que menor conexión vial tienen en el mismo departamento.<sup>11</sup>

Tabla 18: Red vial departamental, según superficie a julio 2017

	Existente por tipo de superficie de rodadura					Total existente
	Pavimentada	No pavimentada			Sub total	
TOTAL	3 719,0	Afirmada 16 469,9	Sin afirmar 2 815,0	Trocha 3 024,2	22 309,2	26 028,2
Amazonas	31,3	21,6	478,7	199,0	699,3	730,6
Ancash	482,8	712,8	0,5	22,6	735,8	1 218,6
Apurímac	9,4	1 306,3		6,2	1 312,5	1 321,9
Arequipa	576,0	439,0	549,5	183,0	1 171,5	1 747,5
Ayacucho	264,8	1 513,4	75,6		1 589,0	1 853,8

<sup>11</sup> No se incluye en el análisis a la provincia Constitucional del Callao por su escaso tamaño.

	Existente por tipo de superficie de rodadura					Total existente
	Pavimentada	No pavimentada			Sub total	
		Afirmada	Sin afirmar	Trocha		
<b>TOTAL</b>	<b>3 719,0</b>	<b>16 469,9</b>	<b>2 815,0</b>	<b>3 024,2</b>	<b>22 309,2</b>	<b>26 028,2</b>
Cajamarca	31,8	410,2	253,4	38,6	702,2	734,0
Callao	5,2		1,7		1,7	6,9
Cusco	565,3	2 228,2	53,5	61,5	2 343,2	2 908,6
Huancavelica	21,3	1 605,9	126,1	261,9	1 993,9	2 015,2
Huánuco	16,7	510,4	72,5	172,8	755,8	772,4
Ica	48,9	229,3	83,9	381,0	694,1	743,1
Junín	67,7	727,9		38,2	766,0	833,7
La libertad	92,0	1 356,1	302,8	181,2	1 840,1	1 932,1
Lambayeque	213,8	90,6	84,5	274,2	449,3	663,1
Lima	160,4	1 332,0	59,6	25,3	1 416,9	1 577,3
Loreto	102,4	163,1		17,8	180,9	283,3
Madre de Dios	3,7	117,2	5,8	76,5	199,5	203,1
Moquegua	91,4	792,9	0,1	24,6	817,6	908,9
Pasco	34,4	520,0		53,1	573,1	607,6
Piura	167,5	40,8	229,8	146,0	416,6	584,1
Puno	416,4	1 516,6	205,4	282,3	2 004,3	2 420,8
San Martín	161,4	414,3	20,2	373,7	808,2	969,5
Tacna	85,0	398,5		6,2	404,7	489,7
Tumbes	69,5	22,9	144,3	48,5	215,8	285,3
Ucayali			67,3	149,9	217,2	217,2



Fuente: DGFCF/ Oficina de Estadística del Ministerio de Transporte y Comunicaciones  
Elaborado: GTT- 31. Julio 2017

En cuanto a las redes vecinales, se tiene que los departamentos con más kilometraje son Arequipa, Junín, Lima y Piura. Por otro lado, están las que tienen más kilómetros, redes viales vecinales como Cajamarca, Cusco y Puno. Asimismo, es importante resaltar las regiones que cuentan con menor kilometraje de vías, ya sea pavimentadas o no. Loreto y Tumbes, se pueden considerar los departamentos que peor interconexión vecinal tienen en el país.

Tabla 19: Red vial vecinal, según superficie a julio 2017

	Pavimentada	No pavimentada			Sub total	Total existente
		Afirmada	Sin afirmar	Trocha		
<b>TOTAL</b>	<b>1 891,9</b>	<b>27 920,7</b>	<b>26 972,8</b>	<b>56 601,9</b>	<b>111 495,4</b>	<b>113 387,3</b>
Amazonas		994,4	535,4	209,1	1 738,9	1 738,9
Ancash	115,7	1 422,8	1 606,6	4 563,6	7 593,0	7 708,6
Apurímac	7,3	937,9	1 558,6	2 524,1	5 020,6	5 027,8
Arequipa	402,3	819,5	321,0	4 625,0	5 765,5	6 167,8
Ayacucho	18,9	1 852,8	2 486,6	4 339,1	8 678,6	8 697,5
Cajamarca	41,0	4 420,9	1 788,9	5 855,3	12 065,1	12 106,1
Callao	-	-	-	-	-	-
Cusco	124,7	3 484,7	2 047,4	5 051,9	10 584,1	10 708,7

*Miguel Ángel Ugaz*  
CEL. 98334

TOTAL	Pavimentada	No pavimentada			Sub total	Total existente
		Afirmada	Sin afirmar	Trocha		
	1 891,9	27 920,7	26 972,8	56 601,9	111 495,4	113 387,3
Huancavelica	0,7	939,8	1 746,9	2 136,0	4 822,8	4 823,4
Huánuco	4,2	2 040,7	1 529,2	2 086,5	5 656,4	5 660,6
Ica	82,0	150,4	114,1	1 696,2	1 960,7	2 042,7
Junín	219,4	3 129,5	2 866,2	3 196,5	9 192,2	9 411,6
La libertad	155,4	766,8	591,1	4 046,1	5 404,1	5 559,5
Lambayeque	27,6	338,6	600,5	1 090,0	2 029,1	2 056,6
Lima	172,0	529,8	1 419,1	2 145,9	4 094,8	4 266,8
Loreto	19,1	50,3	47,8	322,3	420,4	439,5
Madre de dios	5,1	427,2	679,2	272,1	1 378,5	1 383,5
Moquegua	99,8	315,1	154,9	699,1	1 169,1	1 268,8
Pasco		588,8	983,5	515,2	2 087,5	2 087,5
Piura	171,2	1 112,1	1 472,6	3 862,3	6 447,0	6 618,2
Puno	43,0	1 687,5	2 807,4	4 352,6	8 847,4	8 890,5
San Martín	0,1	1 541,7	665,2	1 231,6	3 438,4	3 438,5
Tacna	163,1	301,7	276,8	650,6	1 229,0	1 392,1
Tumbes	9,3	53,2	159,0	294,6	506,8	516,1
Ucayali	10,3	14,4	514,8	836,2	1 365,5	1 375,8

Fuente: DGFCF/ Oficina de Estadística del Ministerio de Transporte y Comunicaciones

Elaborado: GTT- 31. Julio 2017

Finalmente, es necesario realizar un breve análisis sobre las condiciones de transporte en el país para tener una idea sobre las barreras de acceso y tiempos que pueden enfrentar los usuarios de las ALEGRA. Según la Política Nacional de Transporte Urbano, que extrajo datos de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP) y de la Asociación de Automotriz del Perú, actualmente los viajes a pie representan el 24.3% y el 21.3% del total de viajes diarios en Lima y Callao, y en provincia (en promedio), respectivamente. Asimismo, aproximadamente un 4% y 13% del total de los viajes en Lima y Provincia, respectivamente, se realiza en colectivos y mototaxis.



Tabla 20: Viajes en Lima, Callao y Provincia (% de los viajes totales diarios) - 2018

	Lima y Callao	Provincia
Viajes a pie	24.3%	21.3%
Viajes en bicicleta	0.35%	0.52%
Viajes en taxis	5.9%	13.1%
Viajes en colectivos	2.6%	6.9%
Viajes en mototaxis	1.5%	6.91%

Fuente: Política Nacional de Transporte Urbano (PNTU) (Ministerio de Transportes y Comunicaciones - MTC, 2019).

Elaboración propia.

Un dato referencial sobre la movilidad urbana en el Perú es la cifra de transporte público sobre el total de viajes en Lima y en Arequipa. Según el observatorio de movilidad urbana de la CAF,

en el 2009, cerca del 83% y el 67% de las personas que viajan en transporte público lo hacían en combi, microbús o autobús en Lima y Arequipa, respectivamente.

Se puede afirmar que los departamentos con más kilómetros de carreteras pavimentadas están mejor interconectados. Estas permiten mayor facilidad para movilizarse, a más velocidad y, tal vez, incluso transporte público. De este modo, se evidencia que gran parte de los peruanos se transportan principalmente a pie o en microbús para llegar a sus destinos diarios. Es relevante para nuestro estudio, pues los centros ALEGRA están presentes solo en algunas provincias, por lo que se necesita saber la facilidad de los usuarios para transportarse según cada departamento, ya sea en bus, bicicleta u otro medio de transporte.



#### Limitaciones lingüísticas, culturales y económicas

Más allá, de los problemas de transporte que hay para acceder a los servicios de justicia, en el informe "Marco para los Pueblos Indígenas", elaborado por el programa Mejoramiento del desempeño de los servicios de justicia no penales, explican otras de ellas. En primer lugar, la barrera lingüística impide la misma atención para todos los ciudadanos. A nivel nacional, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos reportó que de los 119 defensores públicos que dominan lenguas originarias, 106 hablan quechua y 13 aimara, ninguno de ellos habla lenguas amazónicas. Recientemente se han redactado por primera vez sentencias en lenguas como el quechua, aimara y awajún. La mayoría defensores públicos que trabajan en los Centros ALEGRA en Ayacucho y Puno son quechua hablantes o aimara hablantes aunque, "dado la ubicación de dichos servicios, rara vez usaban este conocimiento para la atención de los recurrentes". También existe un registro de intérpretes de lenguas indígenas u originarias, sin embargo, solo hay 26 intérpretes registrados a nivel nacional de doce lenguas originarias, los cuales están a disponibilidad de solo siete de los 34 distritos judiciales. (PMDSJNP-a, 2018)

Otra de las barreras es la cultural, la cual incluye la discriminación. En la justicia peruana no se observa un enfoque intercultural, para superarlo, los funcionarios de la oficina de Nacional de Apoyo a la Justicia de Paz (ONAJUP) se han planteado sistematizar información sobre los juzgados de paz y mejorar los mecanismos que permitan mejorar y apoyar el trabajo con los juzgados de paz. (PMDSJNP-a, 2018) Sucede que hay un desconocimiento por gran parte de los administradores de justicia de las costumbres y los sistemas de normas de los grupos indígenas y campesinos. Por ejemplo, algunas familias son juzgadas cuando los hombres tienen como pareja a mujeres menores de edad; sin embargo, en algunas culturas esto sí es aceptado. (PMDSJNP-b, 2018)

Por último, la discriminación de género juega un rol importante en cuanto a las barreras no geográficas. A pesar de los esfuerzos que ha hecho el gobierno para facilitar el acceso a las personas vulnerables, factores como el horario de atención, la falta de infraestructura adecuada y de procesos no estandarizados, dificultan el acceso de las mujeres al servicio de justicia. (PMDSJNP-a, 2018)

*Ejec. Miguel Priolo U. 2018*  
C.E.L. Nº 03524

A pesar de ser un servicio gratuito, existen barreras económicas que deben enfrentar los usuarios. Los costos directos, en este caso, son los asumidos por la institución, regularmente serían los costos de asistir a un juzgado, el pago a los abogados, las notificaciones, entre otros. También existen costos indirectos, los cuales no están relacionados a la administración de justicia, sin embargo son necesarios para acceder a ella, como los costos de transporte, de hospedaje, la ausencia laboral. Por último, los costos de oportunidad, los cuales se toman en cuenta al momento de tomar una decisión, donde se comparan con los efectos colaterales de la administración de justicia. Finalmente, se pueden agregar los costos asociados a prácticas irregulares, pero comunes en nuestro país, como las coimas o sobornos. (PMDSJNP-b, 2018)

Finalmente, en el Perú, actualmente se presenta un problema de indocumentación que deja a muchos ciudadanos, sin documentos que certifiquen su identidad. Es una barrera relevante que impide a mucho el acceso a la justicia, según estimaciones del PNUD, alrededor de 760,000 peruanos no cuentan con un Documento Nacional de Identidad (DNI). Sin este uno no puede casarse, reconocer a sus hijos, presentar demandas, entre otros derechos. Incluso, en el 2005, la RENIEC emitió una resolución que impedía a los funcionarios públicos atender a ciudadanos sin documento de identidad vigente. Esta resolución afectó a los más pobres si se tiene en cuenta que la indocumentación se presenta por los altos costos asociados a la emisión de un DNI. (PMDSJNP-b, 2018)



#### 2.1.1.5. Actividades económicas

Según el censo nacional 2007, la población económicamente activa era 10 millones 731 mil 213 personas, el 44% de la población, las cuales 95.52% estaban ocupadas y el 2% desocupadas. De la población ocupada, el 23% se dedicó a la agricultura, ganadería, caza y silvicultura, el 15% al comercio al por menor y el 9% a industrias manufactureras.

Tabla 21: Actividades económicas por categoría, 2007

Categorías	Casos	%	Acumulado %
Agri. ganadería, caza y silvicultura	2384973	23	23
Pesca	59990	1	24
Explotación de minas y canteras	133851	1	25
Industrias manufactureras	949186	9	34
Suministro electricidad, gas y agua	24253	0	35
Construcción	560890	5	40
Venta, mant.y Rep. veh. autom.y motoc.	208212	2	42
Comercio por mayor	121277	1	43
Comercio por menor	1586923	15	59
Hoteles y restaurantes	474058	5	63
Transp. almac. y comunicaciones	851345	8	72
Intermediación financiera	72467	1	72
Activit. inmovil., empres. y alquileres	617183	6	78
Admin. pub. y defensa; p.segur.soc. afil.	343331	3	82
Enseñanza	610206	6	88
Servicios sociales y de salud	241375	2	90
Otras activi. serv.comun.,soc. y personales	338474	3	93

CEL N° 0354

Categorías	Casos	%	Acumulado %
Hogares privados y servicios domésticos	322764	3	97
Organiz. y órganos extraterritoriales	567	0	97
Actividad económica no especificada	349947	3	100
Total	10251272	100	100

Fuente y elaboración: (INEI-a, 2017)



Es relevante para el estudio las actividades económicas a las que se dedica la PEA ocupada para saber qué proporción se trabaja en defensa pública. Es útil saber qué porcentaje de la PEA está interesada en dichos asuntos, para considerarlo en la facilidad de renovación de personal o buscar incentivos para que un mayor porcentaje esté interesado en la materia.

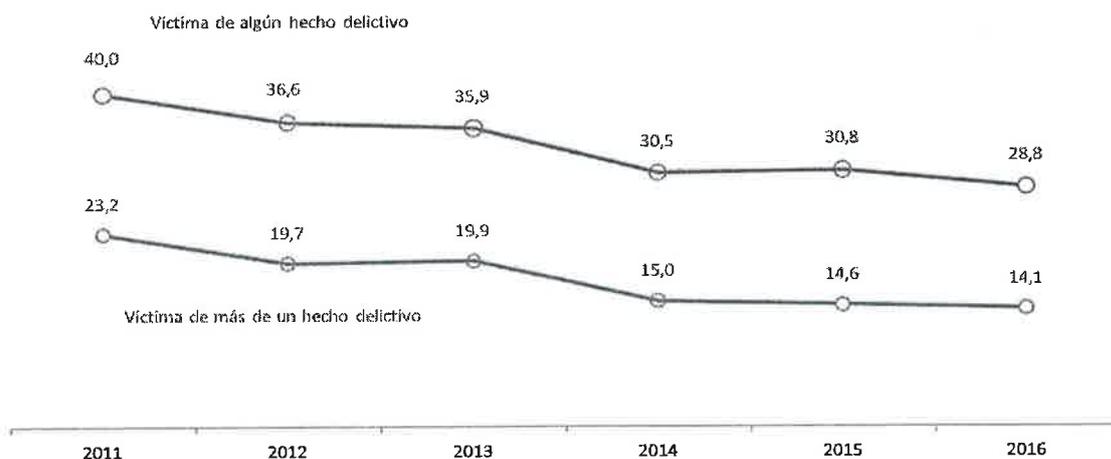
#### 2.1.1.6. Seguridad ciudadana y conflictos

##### Criminalidad

Las estadísticas de criminalidad revelan que la falta de seguridad nacional es un problema constante difícil de combatir. Los delitos violan uno de los principales derechos fundamentales del hombre: el derecho de vivir en tranquilidad y en condiciones adecuadas en materia de seguridad ciudadana. En el año 2017, se registró que el 26.4% de la población mayor de 15 años fue víctima de un hecho delictivo. (INEI-c, 2018)

Desde el 2011, el porcentaje de víctimas de hechos delictivos ha disminuido de manera importante. A lo largo de 5 años, las víctimas de algún hecho delictivo ha disminuido en 11.2 puntos porcentuales (pp) y las víctimas de más de un hecho delictivo descendió en 8.1 pp. Para el 2016, las cifras marcaron 28.8% y 14.1% respectivamente, tal y como se muestra a continuación:

**Gráfico N° 2: Población de más de 15 y más años de edad del área urbana, víctimas de hechos delictivos, 2011 – 2016 (Porcentaje)**



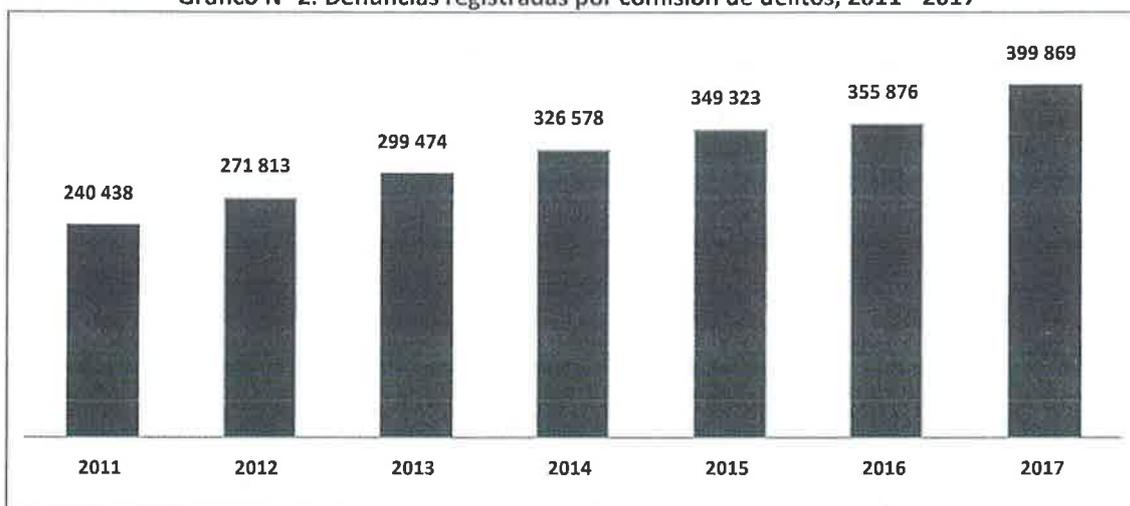
Fuente y elaboración: Instituto Nacional de Estadística e Informática – Encuesta Nacional de Programas Presupuestales 2010 – 2016.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA
   
 Eje de Inversión Pública U-2015
   
 C.E.L. N° 03504

000000032

Sin embargo, las denuncias aumentaron en el mismo periodo, según Claudio Fuentes existen factores que motivan o inhiben a la población a denunciar o dejar de hacerlo. Por ejemplo, el miedo a eventuales represalias o la carencia de medios y formas de acceso inhibe a la víctima, mientras que una mayor confianza en las autoridades y el conocimiento de las instituciones responsables motivan a denunciar. (Fuentes, 2001) Se observa una tendencia creciente desde el año 2011 al 2017: en el último año se registraron 399,869 denuncias por comisión de delitos. (INEI-c, 2018)

Gráfico N° 2: Denuncias registradas por comisión de delitos, 2011 - 2017



Fuente y elaboración: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Registro Nacional de Denuncias de Delitos y Faltas. (2018)

A nivel departamental, se puede notar la alta tasa de denuncias que se presentan en la provincia de Lima. En términos porcentuales, el 41% de las denuncias se presentan en dicho departamento, el cual se mantiene en el primer puesto desde el año 2011. (INEI-c, 2018)

Los delitos asociados a la seguridad ciudadana son los de mayor recurrencia, como denuncias por comisión de delitos contra el patrimonio, contra la vida, el cuerpo y la salud, contra la seguridad pública, contra la libertad, entre otros. Los de mayor interés para el presente estudio se mencionan a continuación:

- Contra la vida, el cuerpo y la salud (12.7%)
- Contra la libertad (5.7%)
- Contra la familia (0.7%)
- Contra la fe pública (0.3%)
- Contra la humanidad (0.3%)

Estos fueron seleccionados pues son las principales denuncias presentadas a los centros ALEGRA.

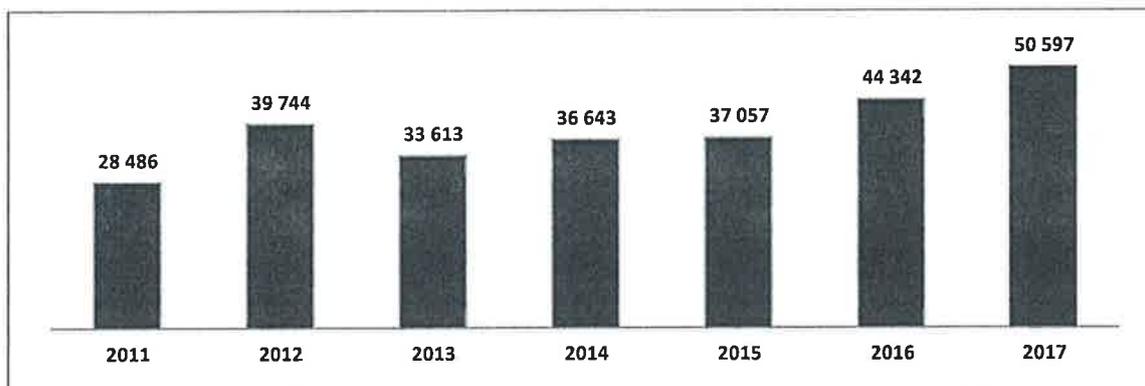
a) Delitos en contra de la vida, el cuerpo y la salud

Los delitos en contra de la vida, cuerpo y salud refieren a homicidio, lesiones, tentativa de homicidio, aborto, entre otros. Sobre ellos, hubo una disminución de denuncias en el año 2013;

*M*  
Econ. Miguel Prado Ugaz  
C.E.L. N° 0204

sin embargo, volvió a incrementar considerablemente en los años subsiguientes. Desde el año 2013 hasta el año 2017, las denuncias en esta materia aumentaron en 16,984. (INEI-c, 2018)

Gráfico N° 3: Denuncias por comisión de delitos contra la vida, el cuerpo y la salud, 2011 – 2017



Nota: Comprende las denuncias registradas en comisarías y unidades especializadas en investigación criminal.

Fuente y elaboración: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Registro Nacional de Denuncias de Delitos y Faltas. Policía Nacional del Perú-Sistema de Denuncias Policiales (SIDPOL, 2018).

A continuación, se presenta un listado de las 30 provincias con mayor número de denuncias sobre el delito en cuestión, encabezan la lista Lima (30%), Arequipa (4.2%), Chiclayo (4.2%), Callao (4.1%) y Trujillo (3.7%). En la mayoría de provincias, se registra un alto nivel de denuncias en el año 2012, que disminuyeron al año siguiente. No obstante, hay una tendencia creciente desde el año 2013. (INEI-c, 2018)

Tabla 22: 30 provincias con mayor número de denuncias por comisión de delitos contra la vida el cuerpo y la salud, 2011 – 2017

Departamento	Provincia	Total						
		2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Total		28 486	39 744	33 613	36 643	37 057	44 342	50 597
Lima	Lima	9 805	12 409	11 008	11 030	11 618	12 953	15 225
Arequipa	Arequipa	1 109	1 587	1 324	1 309	1 737	2 232	2 142
Lambayeque	Chiclayo	853	1 366	929	957	1 407	2 074	2 128
Prov. Const. del Callao	Callao	1 763	1 526	2 029	2 004	1 504	1 918	2 020
La Libertad	Trujillo	766	2 888	923	1 415	1 293	1 445	1 855
Piura	Piura	326	439	531	1 119	976	1 092	1 237
Junín	Huancayo	321	465	223	576	557	945	1 204
Cusco	Cusco	640	989	699	1 314	1 088	1 584	962
Lima	Huaura	269	359	285	261	545	405	647
Lambayeque	Lambayeque	220	344	196	283	439	512	627



M. Sc. Miguel Pizarro
   
 C.E.L. N° 05504

Estudio de Perfil del Proyecto de Inversión Pública (PIP) "Mejoramiento de los servicios de asesoría legal gratuita (ALEGRA) para lograr la adecuada implementación del EJE"

Departamento	Provincia	Total						
		2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Huánuco	Huánuco	253	379	266	219	227	609	601
Ica	Ica	231	150	209	250	598	517	599
Áncash	Santa	361	845	469	449	465	473	590
Ayacucho	Huamanga	488	869	436	489	566	374	575
Piura	Sullana	217	237	216	269	243	436	548
Ucayali	Coronel Portillo	71	182	161	148	234	959	544
Lima	Cañete	370	207	392	362	334	482	504
Amazonas	Utcubamba	235	35	387	121	47	167	467
La Libertad	Virú	137	151	166	175	72	131	454
Ica	Pisco	119	88	134	118	282	506	448
Ica	Chincha	150	153	220	149	261	390	443
Tumbes	Tumbes	147	217	257	252	231	264	413
Lima	Barranca	322	494	586	226	259	311	371
Cajamarca	Cajamarca	215	151	323	212	240	201	362
Madre de Dios	Tambopata	79	102	192	185	191	334	321
Loreto	Maynas	390	353	252	253	154	304	319
La Libertad	Ascope	136	305	193	305	221	256	300
Tacna	Tacna	222	432	344	320	203	306	295
Cajamarca	Cutervo	138	52	177	110	113	129	294
Lima	Huarocharí	101	81	160	74	157	374	294
	Otras 1/	8 032	11 889	9 926	11 689	10 795	11 659	13 808



Nota: Comprende las denuncias registradas en comisarías y unidades especializadas en investigación criminal.

1/ Comprende las provincias restantes del país.

Fuente y elaboración: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Registro Nacional de Denuncias de Delitos y Faltas. Policía Nacional del Perú-Sistema de Denuncias Policiales (SIDPOL, 2018).

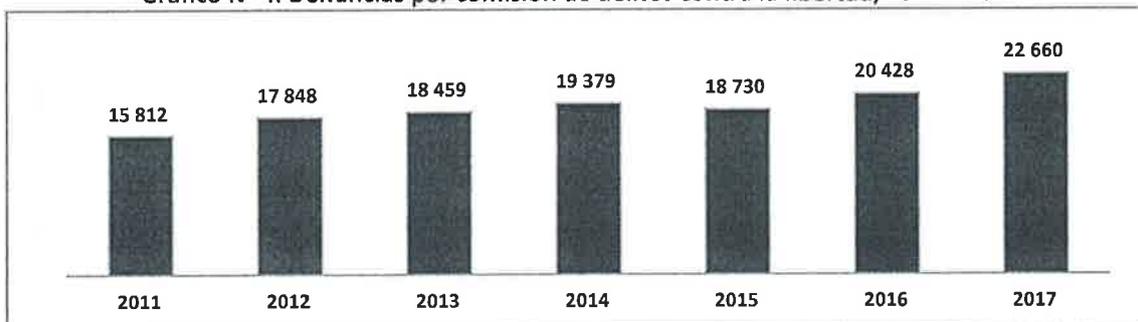
b) Delitos contra la libertad

En el año 2017 se registraron 22,660 denuncias por comisión de delitos contra la libertad. Como se puede ver en el gráfico, las denuncias tienen un comportamiento generalmente creciente. Desde el 2011, estas han aumentado en más de 7 mil denuncias y en el 2017 se registraron 2,232 más que el año anterior. (INEI-c, 2018)

Escon  
CEL



Gráfico N° 4: Denuncias por comisión de delitos contra la libertad, 2011 – 2017



Nota: Comprende las denuncias registradas en comisarías y unidades especializadas en investigación criminal. Fuente y elaboración: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Registro Nacional de Denuncias de Delitos y Faltas. Policía Nacional del Perú-Sistema de Denuncias Policiales (SIDPOL).

Asimismo, vemos que las provincias con mayores denuncias del delito contra la libertad son Lima, Chiclayo, Arequipa, Callao y Trujillo, las mismas se repiten de los delitos denuncias contra la vida, cuerpo y salud (del acápite anterior). Estas también muestran una tendencia creciente a lo largo de los años. (INEI-c, 2018)

Tabla 23: 30 provincias con mayor número de denuncias por comisión de delitos contra la libertad, 2011 – 2017

Departamento	Provincia	Total						
		2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Total		15 812	17 848	18 459	19 379	18 730	20 428	22 660
Lima	Lima	5 947	6 310	5 814	5 677	6 568	6 953	7 187
Lambayeque	Chiclayo	356	1 281	609	759	819	1 182	1 230
Arequipa	Arequipa	855	812	895	870	1 037	1 122	1 121
Prov. Const. del Callao	Callao	832	1 139	1 001	838	789	800	666
La Libertad	Trujillo	258	286	621	400	455	596	645
Ica	Ica	197	391	363	467	375	433	597
Piura	Piura	209	519	380	627	508	478	576
Cusco	Cusco	287	212	290	385	267	378	451
Áncash	Santa	367	284	316	257	348	322	351
Junín	Huancayo	236	255	274	269	186	311	349
Loreto	Maynas	198	151	104	132	206	343	324
Ucayali	Coronel Portillo	171	152	176	195	267	343	313
Lima	Cañete	172	163	173	207	202	229	305
Ayacucho	Huamanga	192	204	282	222	163	181	260
Tacna	Tacna	161	202	267	284	253	210	239
Ica	Chincha	126	130	219	176	212	217	222
Lambayeque	Lambayeque	97	124	127	127	146	236	209
Junín	Satipo	109	155	190	200	112	116	191
Tumbes	Tumbes	58	144	87	170	138	128	191
Madre de Dios	Tambopata	110	191	249	278	99	114	188
Junín	Chanchamayo	83	100	78	157	71	95	177
Ica	Pisco	51	94	108	62	119	160	173
Amazónas	Utcubamba	29	102	117	72	105	83	170
Lima	Huaura	101	141	123	127	162	138	170

Econ. Miguel P.  
C.E.L. N° 05504

Departamento	Provincia	Total						
		2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Huánuco	Huánuco	102	130	132	130	99	110	162
Cusco	La Convención	133	120	192	213	153	147	150
Lima	Barranca	212	100	134	113	123	103	137
Cajamarca	Cajamarca	40	99	191	145	111	114	136
Áncash	Huaraz	70	36	82	64	117	98	128
Puno	Puno	33	26	53	116	103	168	128
	Otras 1/	4 020	3 795	4 812	5 640	4 417	4 520	5 514

Nota: Comprende las denuncias registradas en comisarías y unidades especializadas en investigación criminal.

1/ Comprende las provincias restantes a nivel nacional.

Fuente y elaboración: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Registro Nacional de Denuncias de Delitos y Faltas. Policía Nacional del Perú-Sistema de Denuncias Policiales (SIDPOL).



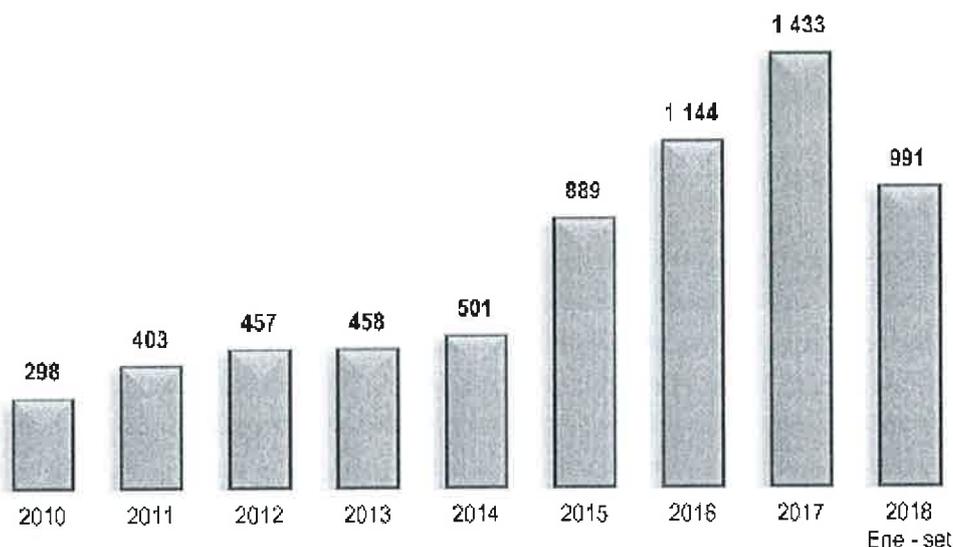
### c) Trata

La trata de personas es definida como *"la captación, el transporte, el traslado, la acogida o la recepción de personas recurriendo a la amenaza o al uso de la fuerza u otras formas de coacción... para obtener el consentimiento de una persona que tenga autoridad sobre otra, con fines de explotación"*<sup>12</sup>. Se puede realizar con el fin de la venta de niños y adolescentes, explotación sexual, prostitución, esclavitud y prácticas análogas, explotación laboral, trabajo forzoso, entre otras. A nivel nacional se puede denunciar estos delitos en el Ministerio Público, con la Policía Nacional o en el Sistema de Registro y Estadística de Delito de Trata de Personas y Afines. Las denuncias sobre trata de personas registradas en el Ministerio Público<sup>13</sup>, han aumentado constantemente desde el 2010. En ese año, se registraron 298 denuncias, mientras que en el 2017 denunciaron 1,433 personas. Se nota un crecimiento más pronunciado entre el 2015 y el 2017 pues aumentaron los operativos y se instalaron fiscalías especializadas a nivel nacional. (INEI-d, 2018)

<sup>12</sup> La definición consensuada a nivel mundial es la que brinda el Protocolo para prevenir, reprimir y sancionar la trata de personas, especialmente mujeres y niños, que complementa la Convención de las Naciones Unidas contra la Delincuencia Organizada Transnacional.

<sup>13</sup> Se toma este registro como referencia pues, de todas las fuentes consultadas, es donde figuran mayores denuncias.

Gráfico N° 5: Denuncias por el delito de trata de personas registradas en el Ministerio Público 2010 – 2017 y enero - septiembre 2018



Fecha de corte de información 2018: 30/09/2018.

Nota 1: Información 2015-2017 actualizada al 26 de noviembre 2018.

Fuente: Observatorio de Criminalidad del Ministerio Público - Sistema de Apoyo al Trabajo Fiscal (SIATF), Sistema de Gestión Fiscal (SGF) y Sistema Estratégico sobre Trata de Personas (SISTRA).

Elaboración: Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI).

Las personas más afectadas por este delito son mujeres peruanas entre los 13 y 17 años (56.8%), seguido por las mujeres mayores de 18 años que representan el 36%. Los delitos más frecuentes son explotación sexual y explotación laboral; en menor cantidad explotación doméstica, mendicidad o venta de niños. En el caso de los hombres, en promedio, el 72.5% de los agraviados son menores de 17 años (INEI, 2018). Si bien, el Estado tiene la obligación de proteger a todos los ciudadanos sin importar su condición socioeconómica, existe cierta prioridad por los niños, niñas y adolescentes. Esto se debe a su vulnerabilidad y a la etapa de desarrollo psicobiológico en la que se encuentran. Se les debe proteger porque aún están en procesos de crecimiento, teniendo cierta inmadurez psicológica y biológica que les genera mayor dificultad para afrontar este tipo de situaciones. Es por eso que el tratamiento y la protección son diferenciadas de las que reciben las víctimas adultas, por la diferencia en el impacto en sus derechos fundamentales. (Defensoría del Pueblo-a, 2013)

De la misma forma, se presenta una mayor vulnerabilidad en las niñas y adolescentes mujeres víctima de trata de personas. Se resalta por la importancia de tomar en cuenta el enfoque de género en el reconocimiento jurídico para la lucha contra la trata de personas. Por ello, la Asamblea General de las Naciones Unidas insta a los Estados a elaborar medidas para combatir y eliminar la trata de personas, tomando en consideración el género, con el fin de erradicar todas las formas de violencia contra las mujeres y niñas.

A pesar del aumento de denuncias de trata de personas, existen problemas con los procesos judiciales. En el Informe de Adjuntía N° 041-2017-DP/ADM, se destacó que solo una víctima obtuvo defensa legal del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, únicamente tres víctimas

CEL Nº 055

recibieron alguna medida de protección por parte de la fiscalía; además, la PNP solo registró un caso como trata, mientras que el Ministerio público calificó como trata a cinco casos. Asimismo, un solo procesado fue sentenciado por delito de trata de personas con fines de explotación sexual, mientras que cinco fueron absueltos. Incluso, dos procesados fueron sentenciados en segunda instancia por delito de trata de personas agravado. (Defensoría del Pueblo-b, 2017)

d) Delitos contra la mujer

Con el paso del tiempo, las mujeres han conseguido mayor participación en el mercado laboral, mayor autonomía en sus relaciones personales y en las decisiones sobre su cuerpo y sexualidad. Esta independencia ha generado respuestas agresivas por parte de muchos hombres, quienes intentaban "disciplinar" a aquellas mujeres "rebeldes". Estos actos infunden terror a las mujeres, limitando su desarrollo personal y profesional. Más allá de los daños físicos, la violencia también afecta su salud mental, ocasionando depresión, angustia emocional, pensamientos suicidas, abuso del alcohol u otras drogas, trastornos alimenticios y de sueño, sentimientos de vergüenza y culpabilidad, fobias y ataques de pánico, así como comportamientos sexuales riesgosos". (Defensoría del Pueblo-c, 2017)

La violencia contra la mujer tiene efectos para la sociedad, pues obstaculiza el desarrollo social y económico. Por un lado, los costos directos están asociados al servicio de la víctima, ya sea por la denuncia, los procesos judiciales, atención médica, ayuda social, entre otros. Por el otro, se presentan los costos indirectos como la baja productividad laboral, ausentismo, menos fuerza laboral, y la pérdida de ingresos tributarios al Estado. (Defensoría del Pueblo-c, 2017)

En el Perú, el 68% de las mujeres que han tenido pareja, alguna vez han sufrido algún tipo de violencia por parte de su esposo o compañero. De ellas, el 64,2% sufrió violencia psicológica y/o verbal, el 31,7% violencia física y el 66% violencia sexual. En el año 2017, se registraron 81,009 casos de daños contra mujeres en el Perú. (Defensoría del Pueblo-b, 2017)

Los casos de violencia sexual en niñas, niños y adolescentes es considerada de las peores formas de violencia, pues pueden originar consecuencias permanentes e irreversibles en las víctimas. Por ello, la principal medida a adoptar es la prevención; si no es posible, se debe denunciar y exigir intervención a las autoridades indicadas. Los casos reportados son cometidos independientemente de los niveles educativos, ingresos, origen étnico, lugar de residencia y cultura de la víctima, incluso el delito es cometido por personas cercanas, ya sea familiares, profesores. (Defensoría del Pueblo-b, 2017)

Existe un problema latente en niños y adolescentes, pues sufren de violencia sexual en el ámbito escolar. Si bien no se tiene información estadística al respecto, pues no todos los casos son denunciados, de los delitos conocidos se sabe que el 9% fueron varones mientras que el 91% fueron mujeres, siendo el 52% de menores de 14 años. Esto repercute en la baja tasa de matrícula y en las tasas de deserción escolar de niñas y adolescentes. (Defensoría del Pueblo-d, 2017)



*[Handwritten signature]*  
Defensoría del Pueblo  
C.I.C. N° 02204



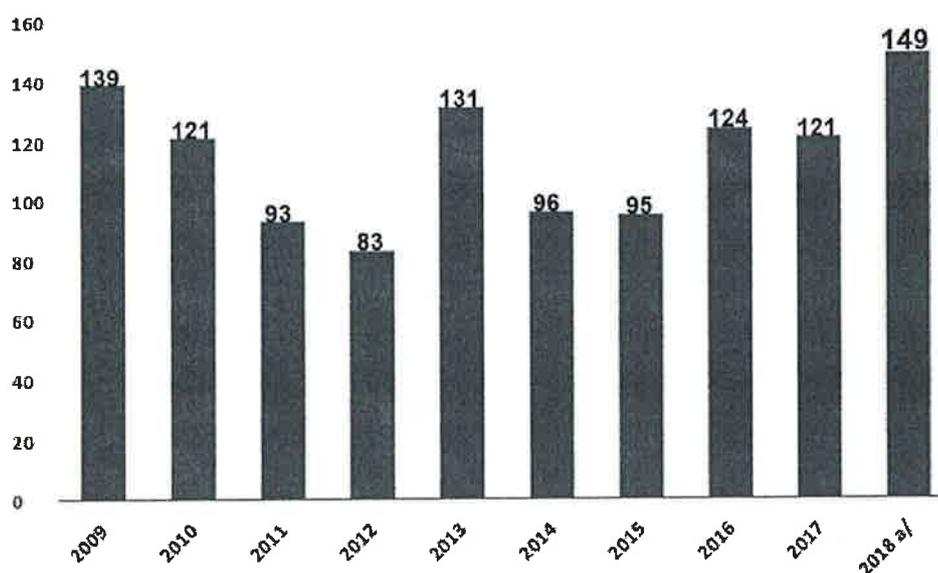
Esta situación es difícil de solucionar pues la dirección escolar no interviene según lo establecido por la Ley N° 27911 o en los "Lineamientos para la prevención y protección de las y los estudiantes contra la violencia ejercida por personal de las Instituciones Educativas". En las zonas amazónicas, las direcciones escolares no toman las medidas del caso, a pesar de la persistencia de los actos de hostigamiento. La incapacidad de las autoridades escolares debería incentivar a acudir a la justicia ordinaria o a la justicia comunal; sin embargo, se presentan impedimentos. (Defensoría del Pueblo-d, 2017)

Por ejemplo, en las regiones de Amazonas y Junín, se presenta una limitada disponibilidad de recursos económicos para el desarrollo de investigaciones. Incluso, los funcionarios manifiestan un costo elevado por desplazamiento hacia las comunidades nativas, además de un escaso apoyo de médicos y psicólogos que contribuyan con una adecuada investigación. Por parte de los afectados, existe un bajo nivel de confianza hacia los operadores: se sospecha que absolverán al agresor tras pagos corruptos. En ocasiones, los demandantes prefieren acudir a autoridades comunales, pues, además de generar mayor confianza, facilitan la comunicación, ya que en los ámbitos rurales hay una amplia diversidad lingüística. (Defensoría del Pueblo-d, 2017)

Debido al constante aumento de los casos de violencia sexual, se ha aprobado una resolución administrativa: "Lineamientos del Sistema de Intervención Defensorial frente a casos de violencia sexual contra niñas, niños y adolescentes", con la finalidad de establecer pautas de actuación para la intervención defensorial. (Defensoría del Pueblo-b, 2017)

Asimismo, podemos observar el número de casos de víctimas de femicidio atendidos por los Centros de Emergencia de la Mujer (CEM). No se nota ninguna tendencia constante.

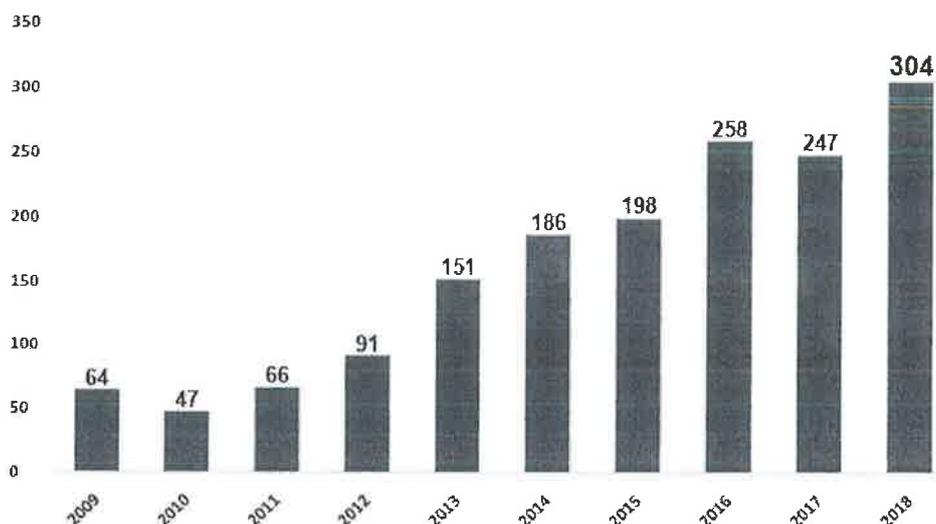
Gráfico N° 6: Número de casos de víctimas de femicidio atendidos por los CEM según año, 2009 - 2018



Fuente: Registro de casos de tentativa de femicidio atendidos por los CEM / UGIGC / PNCVFS / MIMP  
Elaboración: Unidad de Generación de Información y Gestión del Conocimiento

*[Handwritten signature]*  
ECONOMÍA Y FINANZAS  
CEL. 983 554

Gráfico N° 7: Número de casos de tentativa de feminicidio atendidos por los CEM según año, 2009 - 2018



Fuente: Registro de casos de tentativa de feminicidio atendidos por los CEM / UGIGC / PNCVFS / MIMP  
Elaboración: Unidad de Generación de Información y Gestión del Conocimiento

Según la Unidad de Generación de Información y Gestión del Conocimiento del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP), los cinco departamentos con mayor casos de víctimas de feminicidios, desde el 2009 al 2018, son Lima Metropolitana (30.9%), Arequipa (7.5%), Junín (5.8%), Cusco (5.0%) y Puno (4.9%).

Tabla 24: Ranking de los departamentos con mayor casos de víctimas de feminicidio atendidos por los CEM, 2009 - 2018

Departamento	Acumulado 2009 - 2017	2018 (*)	Total
Lima Metropolitana	320	36	356
Arequipa	75	11	86
Junín	58	6	64
Cusco	44	14	58
Puno	50	7	57
Ayacucho	51	4	55
La Libertad	38	12	50
Lima Provincia	36	9	45
Ancash	40	2	42
Huánuco	29	12	41
Lambayeque	29	3	32
Piura	28	3	31
Tacna	26	3	29
Callao	26	2	28
Cajamarca	24	3	27
Ica	19	3	22
San Martín	16	2	18
Huancavelica	13	2	15



Departamento	Acumulado 2009 - 2017	2018 (*)	Total
Pasco	15	0	15
Loreto	12	2	14
Madre de Dios	9	5	14
Amazonas	8	4	12
Apurímac	9	3	12
Ucayali	12	0	12
Moquegua	8	1	9
Tumbes	8	0	8
<b>Total</b>	<b>1,003</b>	<b>149</b>	<b>1,152</b>

Fuente: Registro de casos de tentativa de feminicidio atendidos por los CEM / UGIGC / PNCVFS / MIMP.  
Elaboración: Unidad de Generación de Información y Gestión del Conocimiento del MIMP.

Asimismo, los cinco departamentos con mayor casos de tentativa de feminicidios atendidos en los CEM son los siguientes: Lima Metropolitana (28.2%), Arequipa (10.3%), Junín (5.3%), Cusco (4.8%) y Ancash (4.5%). Los primeros cuatro permanecen en las mismas posiciones; sin embargo, al considerar solamente el año 2018, se tendría en los primeros puestos a los departamentos de Puno, Cajamarca y Lima Provincia.

**Tabla 25: Ranking de los departamentos con mayor casos de tentativa de feminicidio atendidos por los CEM, 2009 – 2018**

Departamento	Acumulado 2009 - 2017	2018	Total
Lima Metropolitana	369	85	454
Arequipa	94	22	116
Junín	75	10	85
Cusco	64	13	77
Ancash	56	17	73
Huánuco	56	13	69
La Libertad	56	10	66
Puno	46	17	63
Ica	47	13	60
Ayacucho	49	10	59
Cajamarca	37	14	51
Piura	39	7	46
Lima Provincia	29	14	43
Loreto	30	13	43
Callao	38	1	39
San Martín	34	3	37
Amazonas	33	3	36
Pasco	28	8	36
Huancavelica	32	3	35
Tacna	19	6	25
Tumbes	15	9	24

*[Handwritten signature]*  
Eduardo Miguel Pizarro Ugaz  
C.E.L. N° 03504

Departamento	Acumulado 2009 - 2017	2018	Total
Ucayali	22	1	23
Madre de Dios	16	2	18
Apurímac	11	5	16
Lambayeque	9	2	11
Moquegua	4	3	7
Total	1,308	304	1,612



Fuente: Registro de casos de tentativa de feminicidio atendidos por los CEM / UGIGC / PNCVFS / MIMP.  
Elaboración: Unidad de Generación de Información y Gestión del Conocimiento del MIMP

La forma en que cada mujer se enfrenta a estas situaciones depende de distintos factores. La Organización Panamericana de la Salud (OPS) propone factores impulsores e inhibidores, que incentivarán o no a la mujer a denunciar y solucionar sus problemas de violencia. Dentro de los primeros, podemos observar factores internos como convencimiento que el agresor no va a cambiar, que los recursos personales se han agotado, un estado de saturación o metas y proyectos propios. Asimismo, existen factores externos, por ejemplo la violencia contra los hijos, apoyo de personas cercanas, condiciones económicas, materiales favorables o información precisa y servicios de calidad. Finalmente, los factores inhibidores internos vendrían a ser sentimientos de miedo culpa o vergüenza, sentir que la violencia es un problema privado, manipulación por parte del agresor, desinformación de sus derechos o presiones familiares, mientras que los factores externos serían inseguridad económica, respuestas inadecuadas por parte del sistema judicial, falta de servicios o el contexto social. (Defensoría del Pueblo-c, 2017) (Ver Anexo 2: Factores que determinan las acciones de las víctimas de violencia – Defensoría del Pueblo, 2017)

e) Delitos contra la familia

Otro delito frecuente en el Perú es la demanda por alimentos de alguno de los padres, siendo la madre la demandante en el 95.3% de las veces.<sup>14</sup> Las regiones donde más se presenta el caso contrario son Huaura, Tacna y Tumbes, en las cuales es el padre quien tiene la custodia de los hijos y solicita el apoyo de la madre. (Defensoría del Pueblo-e, 2018)

Las estadísticas muestran que el 20.4% de los niños menores de 15 años cuyos padres se encuentran separados, viven solo con su madre, mientras que el 1.8% de ellos vive solo con su padre. Asimismo, se identificó que el 85.4% de las mujeres demandantes conviven con una pareja, lo cual no invalida la obligación del padre de cumplir con el apoyo.

En cuanto a la educación de los demandantes, la mayoría de ellos cuenta con secundaria completa, seguido de quienes terminaron la educación superior, sumando entre ambas el 62.5% de los demandantes. En promedio, se puede observar que el grado de instrucción de los

<sup>14</sup> El estudio utilizó expedientes judiciales archivados, con auto final o sentencia desde el 2014 hasta el primer trimestre del 2017. Asimismo, todos los procesos iniciaron después del 2004. (Defensoría del Pueblo-e, 2018)



demandantes masculinos es mayor que el femenino. Como se observa en la siguiente tabla, no hay demandas presentadas por hombres sin educación; así como en los grados más altos de educación el porcentaje es mayor en los hombres. Sin embargo, el INEI advierte que las brechas de genero están disminuyendo, por ello en el futuro se esperaría aumenten las demandas por mujeres con mayor educación. (Defensoría del Pueblo-e, 2018)

Tabla 26: Grado de instrucción de demandantes según sexo

Sexo de demandante	Sin instrucción	Primaria Incompleta	Primaria Completa	Secundaria incompleta	Secundaria completa	Superior	No determinable
Hombres	0%	3.40%	12.40%	17.90%	37.10%	29.20%	0%
Mujeres	1.90%	7.40%	10.60%	17.80%	36.10%	25.90%	0.10%

Fuente: Defensoría del Pueblo (2018)

Elaboración: Adjuntía en Asuntos Constitucionales.

f) Criminalidad en barrios vulnerables

Si bien es un hecho que las tasas de criminalidad son más altas en los barrios vulnerables, no se puede afirmar que esto se debe a su condición de pobreza, a los bajos niveles de eficacia colectiva para protegerse contra el delito, o a la fácil difusión de la actividad criminal. Un ejemplo propuesto en el informe "Por una América Latina más segura", en Estados Unidos los barrios de menor educación, empleo y nivel de ingreso son también los más violentos. Además, la criminalidad en un barrio incentiva a los niños que residen en el mismo a iniciar actividades delictivas en el futuro. (CAF, 2014)

Otra modalidad característica de los criminales en América Latina, son las reuniones en pandilla. Estos suelen ser grupos de poblaciones jóvenes y de escasos recursos que se unen en busca de identidad y sentido de pertenencia. Dentro de ellas, aseguran un nivel de protección ante el desorden social, donde prima la ausencia del Estado. (CAF, 2014)

Sin embargo, todas las afirmaciones realizadas respecto a la relación entre la pobreza y la criminalidad se invalidan con los resultados de un estudio realizado en las cinco comunas más peligrosas de Buenos Aires. Una de ellas es la número 9, que tiene el menor ingreso per cápita promedio y uno de los porcentajes más altos de necesidades básicas insatisfechas, a diferencia de las comunas 1 y 7, las cuales ni siquiera están dentro de las más pobres. Por último, la comuna 5, con indicadores socioeconómicos similares a la comuna 9, muestra las tasas de homicidios muy bajas. (CAF, 2014)

Otra variable interesante en los índices de criminalidad es la seguridad ciudadana. La seguridad pública no se brinda equitativamente en todas las zonas de una provincia. Siempre que esos servicios se asignen bajo criterios que no estén relacionados con la gravedad de la situación de seguridad, seguirá agravándose la criminalidad. En Lima, por ejemplo, los sectores con mayor nivel de ingreso reportan una probabilidad de presencia policial en su zona de residencia mucho mayor a los hogares más pobres. Como se menciona en el documento, los delitos contra las

*[Handwritten signature]*  
Econ. Miguel  
CEL. No. 011-555-1111

personas suelen presentarse en las zonas de niveles socioeconómicos más bajos, mientras que los delitos contra la propiedad suelen afectar a las zonas de mayores ingresos. Bajo dicha afirmación, en Perú se estarían protegiendo a las propiedades sobre los ataques contra las personas. (CAF, 2014)

Estos dos factores, la escasez de recursos económicos y la delincuencia, son cruciales en nuestro estudio. El primero de ellos, porque los centros ALEGRA realizan un estudio socioeconómico, para asegurar que la gratuidad se otorgue a las personas más necesitadas, y el segundo porque los usuarios demandantes han sufrido algún hecho delictivo en sus vidas. Si no fuera por los servicios de defensa pública, las personas vulnerables no serían capaces de hacer valer sus derechos de igualdad y seguridad, denunciando a sus agresores. Por eso, los ciudadanos que tienen esas dos características son el público objetivo de los centros. (CAF, 2014)



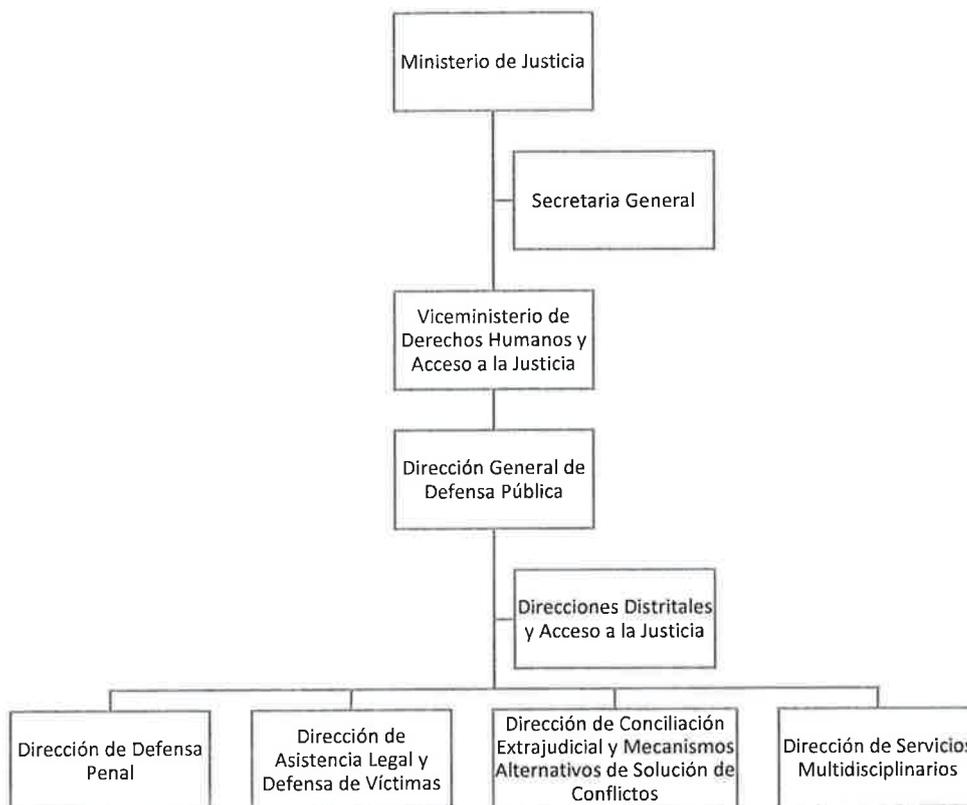
*Handwritten signature in blue ink.*  
Luzmila Rodríguez Cordero  
C.E.L. N° 00204

2.1.2. La Unidad Productora de bienes o servicios (UP) en los que intervendrá el Proyecto

Los centros ALEGRA y MEGA ALEGRA son espacios ofrecidos por la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia (DGDP). A su vez, la DGDP está bajo el mando del despacho viceministerial de derechos humanos y acceso a la justicia, quienes responden al despacho ministerial, según se muestra a continuación:



Ilustración 4: Marco institucional de Defensa Pública



Fuente y elaboración: Documento de trabajo "Servicio para la elaboración del diagnóstico y planteamiento de alternativas a la infraestructura de los establecimientos de defensa pública (ALEGRAS y MEGA ALEGRAS)" (ACEEDE-c, 2019).

Los centros ALEGRA y MEGA ALEGRA brindan servicios de asesoría y patrocinio legal en materia civil y de familia, así como ventanillas de conciliación extrajudicial y defensa de víctimas, todos estos para ciudadanos de escasos recursos económicos o en situación de vulnerabilidad. Además de los servicios mencionados, los centros MEGA ALEGRA cuentan con un equipo multidisciplinario, conformado no solo por abogados, sino también por profesionales en psicología, medicina forense y peritos criminalistas. El objetivo de esta organización es asegurar el derecho en defensa, proporcionando asistencia y asesoría técnico legal gratuita, en las materias establecidas. Ellos facilitan el acceso a la justicia a las personas que requieran hacer valer sus derechos y no tengan los recursos suficientes para contactar a un abogado particular (MINJUS-a, 2018).

*[Handwritten signature]*  
EQUIPO TÉCNICO  
CEL. 99 523 23 23

En el marco de las leyes ya presentadas, los centros ALEGRA brindan servicios de asesoría legal, el cual consiste en la recomendación y resolución de cuestionamientos legales que pueda tener un ciudadano. Una vez realizada la asesoría, si se desea proceder con la demanda se puede postular para el patrocinio, ya sea como defensa de víctimas, en materia civil o de familia. Dependiendo de la situación económica del usuario, este podría recibir el servicio gratuito o bien abonar el 20%, 60% o el 100% del costo por el servicio brindado, según su estado económico.



En los centros ALEGRA, también se puede solicitar el servicio gratuito de conciliación extrajudicial, donde pueden asistir ambas partes para solicitar una audiencia. El conciliador es el encargado de facilitar el diálogo entre las partes, de manera que puedan llegar a un acuerdo satisfactorio para ambos. Los tratos se redactan en un Acta de Conciliación, que tiene el mismo valor que una sentencia judicial, si se incumpliera lo acordado se puede solicitar al Juez el cumplimiento.

La información presentada a continuación fue obtenida del Oficio 223-2019-JUS/DGDPJA proporcionada por ACCEDE, en enero de 2019. Este documento comprende información sobre la tenencia de predio, infraestructura, equipamiento, servicios de electricidad y agua, internet, recursos humanos, número de consultas y patrocinios para el periodo 2014 al 2018. Asimismo, esta información se complementa con las visitas físicas a las ALEGRA, realizadas por el equipo consultor (ver Anexo 3: Compendio de fotografías de las ALEGRA visitadas en el trabajo de campo y Anexo 4: Informes de trabajo de campo).

#### 2.1.2.1. Tenencia del predio

Actualmente, ninguno de los 44 centros ALEGRA y MEGA ALEGRA cuentan con local propio, todos los locales son alquilados o asignados por otra institución. De los alquilados, 12 centros tienen la posibilidad de renovar, una vez concluido el contrato; 10 de los locales no cuentan con la misma posibilidad. Veintidós de los locales son compartidos con otras instituciones, como municipalidades, el Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar (INABIF), Centro de Emergencia de la Mujer (CEM), entre otros. Es importante resaltar que solo 2 de los 45 locales cumple con tener el Certificado de Inspección Técnica de Seguridad en edificaciones y disponer de los planos de evacuación segura del local en sitios que todos los ocupantes puedan verlos.

**Tabla 27: Tenencia legal, entidad a cargo del local y certificación**

Código	Nombre	Tenencia Legal	Entidad con la cual se comparte	ITSE
1.01	Mega Alegra Huaraz	Alquilado		No
1.02	Mega Alegra Abancay	Alquilado		No
1.03	Mega Alegra Callao	Alquilado		No
1.04	Mega Alegra Cusco	Alquilado		No
1.05	Mega Alegra Huancayo	Alquilado		No
1.06	Mega Alegra Jaén	Alquilado		No
1.07	Mega Alegra San Juan de Lurigancho	Compartido	Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho	No



Código	Nombre	Tenencia Legal	Entidad con la cual se comparte	ITSE
1.08	Mega Alegra San Juan de Miraflores	Alquilado		No
1.09	Mega Alegra Madre de Dios	Alquilado		No
1.10	Mega Alegra Tarapoto	Alquilado		No
1.11	Mega Alegra Coronel Portillo	Alquilado		No
1.12	Mega Alegra Lima	Alquilado		Si
1.13	Mega Alegra Arequipa	Alquilado		No
1.14	Mega Alegra Ayacucho	Alquilado		No
2.01	Alegra Huaylas	Compartido	Municipalidad Provincial de Huaylas	No
2.02	Alegra Andahuaylas	Alquilado		No
2.03	Alegra Andarapa	Alquilado		No
2.04	Alegra Chuquibambilla	Compartido	Municipalidad Provincial de Grau	No
2.05	Alegra Camana	Compartido	Municipalidad Provincial de Camaná	No
2.06	Alegra Majes	Alquilado	-	No
2.07	Alegra Ayna	Compartido	Municipalidad Distrital de Ayna	No
2.08	Alegra Cajabamba	Compartido	Municipalidad Provincial de Cajabamba	No
2.09	Alegra Qhapaçñan	Compartido	Municipalidad Provincial de Cajamarca	No
2.10	Alegra Imperial	Compartido	Municipalidad Distrital de Imperial	No
2.11	Alegra Acobamba	Compartido	Municipalidad Provincial de Acobamba	No
2.12	Alegra Angaraes	Alquilado		No
2.13	Alegra Amarilis			No
2.14	Alegra Huacho	Alquilado		No
2.15	Alegra Chincha	Alquilado		No
2.16	Alegra Ica	Alquilado		No
2.17	Alegra Yauli - La Oroya	Compartido	Municipalidad Provincial de Yauli - La Oroya	No
2.18	Alegra Manchay	Compartido	Parroquia Espíritu Santo de Manchay	No
2.19	Alegra SJL		-	No
2.20	Alegra Comas	Compartido	INABIF	No
2.21	Alegra Laboral	Compartido	Corte Superior de Justicia de Lima Norte	No
2.22	Alegra Villa el Salvador		-	No
2.23	Alegra Villa Maria del Triunfo	Compartido	INABIF	No
2.24	Alegra Belén	Compartido	Municipalidad Distrital de Belén	No
2.25	Alegra Pasco	Alquilado	-	No
2.26	Alegra Puno	Compartido	Municipalidad Provincial de Puno	Si
2.27	Alegra Lampa	Compartido	Municipalidad Provincial de Lampa	No
2.28	Alegra Nuevo Chimbote	Alquilado		No
2.29	Alegra Santa	Alquilado		No
2.30	Alegra Satipo	Compartido	Municipalidad Provincial de Satipo	No

Código	Nombre	Tenencia Legal	Entidad con la cual se comparte	ITSE
2.31	Alegra Pichanaki	Compartido	Municipalidad Distrital de Pichanaki	No
2.32	Alegra Tumbes	Alquilado		No

Fuente y elaboración: Documento de trabajo "Servicio para la elaboración del diagnóstico y planteamiento de alternativas a la infraestructura de los establecimientos de defensa pública (ALEGRAS y MEGA ALEGRAS)" (ACCEDE-b, 2019).



#### 2.1.2.2. Infraestructura

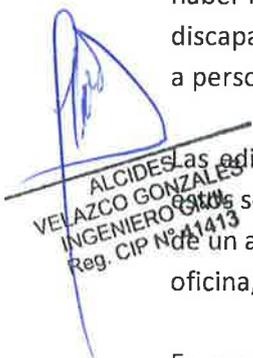
Para la prestación de servicios legales, es necesario contar con locales de oficina donde atender a los usuarios. Las dimensiones de estas se enmarcan dentro del Reglamento Nacional de Edificaciones (RNE), aprobada por el Decreto Supremo 011-2006-VIVIENDA. En la norma A.080 se establece que cada persona dentro de un local debe contar con 9.5m<sup>2</sup>, así como la altura mínima del establecimiento debe ser de 2.10 m, los anchos de las puertas deben disponer de 1.00m para la puerta principal 0.9m para los interiores y 0.80m para los servicios higiénicos.

Asimismo, se establece que los ambientes para servicios higiénicos deberán contar con sumideros de dimensiones suficientes como para permitir la evacuación de agua en caso de anegados accidentales. La distancia entre los servicios higiénicos y el espacio más alejado donde pueda trabajar una persona, no puede ser mayor de 40 m medidos horizontalmente, ni puede haber más de un piso entre ellos en sentido vertical. Los servicios higiénicos para personas con discapacidad se exigirán a partir de los tres artefactos por servicio, siendo uno de ellos accesible a personas con discapacidad.

Las edificaciones de oficinas deberán tener estacionamientos dentro del local, el número de estacionamientos se establecerá según los planes urbanos distritales o provinciales. También debe disponer de un ambiente para basura, se establece un área mínima de 0.01 m<sup>3</sup> por m<sup>2</sup> de área de útil de oficina, con un área mínima de 6 m<sup>2</sup>.

En cuanto a las condiciones del local para personas con discapacidad, la norma A.120 establece que se deberán crear ambientes accesibles que permitan el desplazamiento y la atención de personas con discapacidad en las mismas condiciones que el público en general. Para las personas con discapacidad, es necesario implementar pisos con materiales antideslizantes y fijos. El ingreso debe ser accesible desde la acera, si existe diferencia de nivel, deberá haber una rampa. Los pasadizos de ancho menor a 1.50 mts deberán contar con espacios de giro de una silla de ruedas de 1.50 mts x 1.50 mts, cada 25 mts. En pasadizos con longitudes menores debe existir un espacio de giro. Por último, las dimensiones de las puertas deben ser de 0.90 metros, y el espacio mínimo entre dos puertas batientes consecutivas abiertas será de 1.20 metros.

Las reglas de seguridad también están reguladas por el RNE, donde se establecen el ancho libre de componentes de evacuación, como el de puertas, rampas, pasajes y escaleras. Los sistemas

  
 ALCIDES VELAZCO GONZALES  
 INGENIERO CIVIL  
 Reg. CIP N° 1413

  
 C.E.L. N° 0004

de detección y alarma de incendios, la red de agua y rociadores contra incendios son obligatorios dependiendo del tamaño de los locales, como se muestra en la siguiente tabla:



**Tabla 28: Requisitos mínimos del sistema de detección y alarma de incendios**

REQUISITOS MINIMOS	Planta Techada menor a 280 m <sup>2</sup>	Planta Techada mayor a 280 m <sup>2</sup> y 560 m <sup>2</sup>	Planta Techada mayor a 560 m <sup>2</sup>
Sistema de detección y alarma de incendios centralizado			
1. Hasta 4 niveles	Solo alarma	obligatorio	obligatorio
2. Más de 5 niveles	obligatorio	obligatorio	obligatorio
Señalización e iluminación de emergencia	obligatorio	obligatorio	obligatorio
Extintores portátiles	obligatorio	obligatorio	obligatorio
Red húmeda de agua contra incendios y gabinetes de mangueras			
1. Hasta 4 niveles	-	-	obligatorio
2. Más de 5 niveles	obligatorio	obligatorio	obligatorio
Sistema automático de rociadores			
1. Hasta 4 niveles	-	-	obligatorio
2. Más de 5 niveles	obligatorio	obligatorio	obligatorio

Fuente y elaboración: (ACCEDE-b, 2019)

Además de las reglas ya mencionadas, se debe tomar en cuenta la zonificación, un instrumento técnico de gestión urbana que contiene el conjunto de normas técnicas urbanísticas para regular el uso y la ocupación del suelo. Estas se determinan en función a los objetivos de desarrollo sostenible y económicos, ya sean viviendas, recreación, protección, producción industrial, entre otros. El objetivo de estas normas, es la regulación del uso y ocupación que se dará a los terrenos. Estas normas se pueden contemplar en planos de Zonificación Urbana, Reglamento de Zonificación (parámetros urbanísticos y arquitectónicos para cada zona); y el Índice de Usos para la Ubicación de Actividades Urbanas. (ACCEDE-b, 2019)

El Plan de Zonificación forma parte del Plan de Desarrollo Metropolitano, donde se muestran las alternativas de usos asignados al suelo urbano. La parte escrita, normativa y legal, se pueden consultar en el Reglamento de Zonificación, el cual establece las características de los usos permitidos en cada zona y especifica sustancialmente las densidades poblacionales, los coeficientes de edificación, las características del lote, los porcentajes de área libre y la altura

*ALCIDES VELOZCO GONZALES*  
INGENIERO CIVIL  
Reg. CIP N° 41413

*Escuela Superior Politécnica de Chimborazo*  
C.E.L. N° 03534

de edificación. (ACCEDE-b, 2019) Para el caso de los ALEGRA, las posibles zonas compatibles son de zonificación comercial o áreas de usos especiales.<sup>15</sup>

Más allá de los reglamentos para la habilitación de locales, los establecimientos comerciales deben contar con el certificado aprobado acorde al Nuevo Reglamento de Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones (ITSE). Las instituciones están obligadas a comunicar a la municipalidad el inicio de sus actividades y acreditar el cumplimiento de las normas de seguridad mediante la ITSE, el cual es necesario para comenzar la atención en el local. (ACCEDE-b, 2019)

Ya que se conocen los requisitos para los locales donde se ubicarían los centros ALEGRA, se procederá a demarcar las superficies mínimas para los despachos de los defensores. Estos pueden ser de dos formas: oficinas con despachos individuales o espacios abiertos de trabajo. Los primeros, son espacios de trabajo que permiten optimizar mucho el espacio. Si bien los espacios de trabajo no están normados, los que se proponen permiten un movimiento cómodo para el buen desempeño del trabajador.



Ilustración 5: Superficie mínima para un puesto de trabajo individual

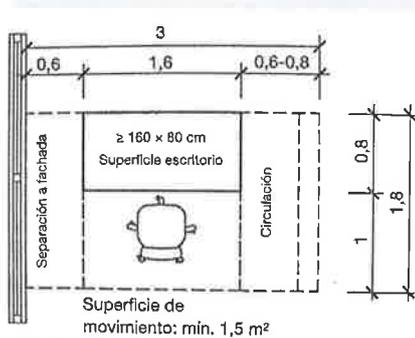
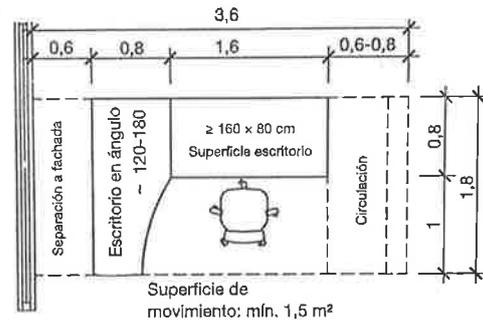


Ilustración 6: Superficie mínima para un puesto de trabajo individual con superficie adicional

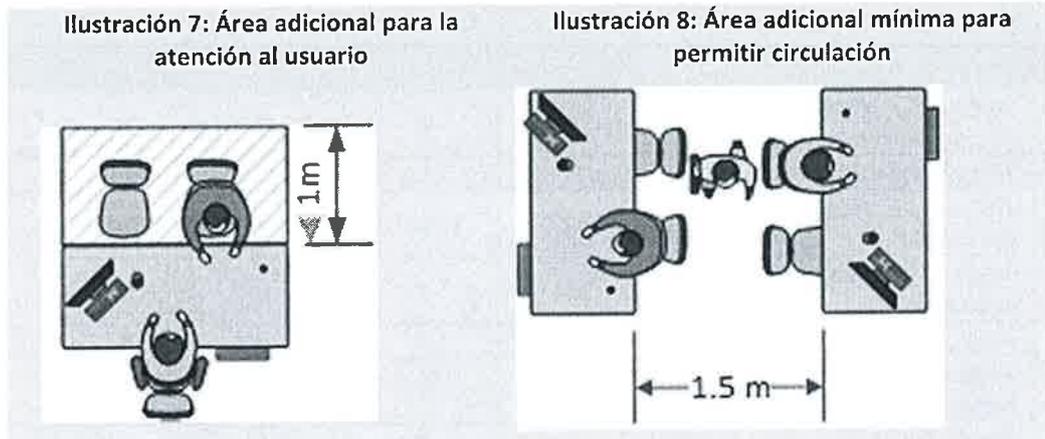


Fuente y elaboración: (ACCEDE-b, 2019)

Las medidas mostradas en las figuras pueden configurarse con menores dimensiones a medida que aumenten los puestos de trabajo, agrupando a 2, 4, 6 u 8 trabajadores.

En un centro de trabajo, también se tienen que considerar las áreas mínimas adicionales para la atención de usuarios y corredores de circulación de personas, dependiendo de la configuración que se quieran adoptar.

<sup>15</sup> Zonas destinadas a la habilitación y funcionamiento de instalaciones de usos no clasificados.



Fuente y elaboración: (ACCEDE-b, 2019)

Los espacios para consultas médicas y psicológicas deben tener como recomendación general entre 12 a 16 m<sup>2</sup>, deberán estar cerradas visualmente mediante una cortina y deberán tener aislamiento acústico, deben contar con un ordenador, un diván o camilla de consulta, dos sillas como mínimo y para medicina deberá considerarse un negatoscopio.<sup>16</sup>

Como ya se mencionó, el ratio por persona recomendado por el RNE es 9.5m<sup>2</sup> por persona. Para calcular si actualmente, los locales ALEGRA cuentan con las dimensiones adecuadas, se realizó un breve cálculo del área, cantidad de ambientes, defensores, conciliadores, usuarios que ALCHIDES podían presentarse (en función del número de abogados) para hallar el ratio por persona en los cuadrados. De este modo, se obtuvo que solo 7 locales cuentan con las dimensiones requeridas, según se muestra a continuación:

Tabla 29: Área disponible y capacidad

Código	Nombre	Área	Ambientes	Defensores	Conciliador	Total Personal	Usuarios	Ratio m <sup>2</sup> persona
1.01	Mega Huaraz Alegra	169.67	3	5	1	7	24	5.47
1.02	Mega Abancay Alegra	176.68	7	4	1	6	20	6.80
1.03	Mega Alegra Callao	413.2	21	23	2	40	100	2.95
1.04	Mega Alegra Cusco	20	2	1	1	2	8	2.00
1.05	Mega Huancayo Alegra	156	13	8	1	11	36	3.32
1.06	Mega Alegra Jaén	239.98	17	3	1	7	16	10.43
1.07	Mega Alegra San Juan de Lurigancho	40	7	7	1	10	32	0.95
1.08	Mega Alegra San Juan de Miraflores	160	25	10	1	13	44	2.81
1.09	Mega Alegra Madre de Dios	105	5	3	1	7	16	4.57
1.10	Mega Alegra Tarapoto	270	10	10	1	14	44	4.66

<sup>16</sup> Dispositivo que permite ver las radiografías a través de un sistema de iluminación por transparencia del negativo colocado ante un vidrio esmerilado

Estudio de Perfil del Proyecto de Inversión Pública (PIP) "Mejoramiento de los servicios de asesoría legal gratuita (ALEGRA) para lograr la adecuada implementación del EJE"

Código	Nombre	Área	Ambientes	Defensores	Conciliador	Total Personal	Usuarios	Ratio m2 persona
1.11	Mega Alegra Coronel Portillo	300	3	4	1	6	20	11.54
1.12	Mega Alegra Lima	395.7	41	27	1	36	112	2.67
1.13	Mega Alegra Arequipa	651	12	43	1	52	176	2.86
1.14	Mega Alegra Ayacucho	197	15	7	1	14	32	4.28
2.01	Alegra Huaylas	40	5	3	1	4	16	2.50
2.02	Alegra Andahuaylas	125.82	7	3	1	4	16	6.29
2.03	Alegra Andarapa	125.82	7	2	0	2	8	12.58
2.04	Alegra Chuquibambilla	50	3	2	0	2	8	5.00
2.05	Alegra Camana	120	5	2	1	4	12	7.50
2.06	Alegra Majes	60	3	4	1	5	20	2.40
2.07	Alegra Ayna	278	6	3	0	4	12	17.38
2.08	Alegra Cajabamba	100	5	2	1	3	12	6.67
2.09	Alegra Qhapaqñan	150	12	6	1	10	28	3.95
2.10	Alegra Imperial	46	4	1	1	3	8	4.18
2.11	Alegra Acobamba	35	6	2	1	3	12	2.33
2.12	Alegra Angaraes	300	9	1	0	2	4	50.00
2.13	Alegra Amarilis	0	0	4	1	5	20	0.00
2.14	Alegra Huacho	588	23	14	1	20	60	7.35
2.15	Alegra Chincha	116	13	3	1	4	16	5.80
2.16	Alegra Ica	189	10	6	2	9	32	4.51
2.17	Alegra Yauli - La Oroya	49.82	5	2	0	2	8	4.98
2.18	Alegra Manchay	100	6	4	1	6	20	3.33
2.19	Alegra SJL							
2.20	Alegra Comas	85	8	4	1	6	20	3.27
2.21	Alegra Laboral	26	4	0	1	1	4	5.20
2.22	Alegra Villa el Salvador	0	0	3	1	8	16	0.00
2.23	Alegra Villa Maria del Triunfo	49.93	7	4	1	9	20	1.72
2.24	Alegra Belén	91.25	6	1	1	2	8	9.13
2.25	Alegra Pasco	44.45	4	2	1	3	12	2.96
2.26	Alegra Puno	80	4	4	0	4	16	4.00
2.27	Alegra Lampa	80	4	3	1	6	16	3.64
2.28	Alegra Nuevo Chimbote	80	4	2	1	5	12	4.71
2.29	Alegra Santa	80	4	4	1	10	20	2.67
2.30	Alegra Satipo	80	4	0	1	1	4	16.00
2.31	Alegra Pichanaki	80	4	1	0	1	4	16.00
2.32	Alegra Tumbes	80	4	4	0	4	16	4.00

Fuente y elaboración: (ACCEDE-b, 2019)

Los materiales de cada local de los centros ALEGRA varían. La estructura de las ALEGRAS es en 67% de los casos de ladrillo, seguido del 24% que es de concreto armado, un 2% están construidas predominantemente de madera, 2% de *drywall* y 5% de Adobe. Los techos de los



locales están contruidos en 81% de los casos de losa aligerada, el 7% de estructura metálica y el 17% del total de los centros tienen techos de tijerales de madera. Su cobertura es en la mitad de los casos de ladrillo pastelero, el 26% son de planchas de fibra de cemento o similares, el 12% de planchas de calamina y 12% están contruido de concreto. En todos los casos la altura de piso a techo es superior a 2.10 m y el promedio de antigüedad de las edificaciones es mayor a 25 años.

Tabla 30: Características de las edificaciones

Código	Nombre	sistema estructural <sup>17</sup>	material del techo <sup>18</sup>	Tipo cobertura <sup>19</sup>	altura de techo	años de antigüedad
1.01	Mega Alegra Huaraz	1	1	4	2.24	35
1.02	Mega Alegra Abancay	1	1	1	3	13
1.03	Mega Alegra Callao	2	1	1	2.8	48
1.04	Mega Alegra Cusco	0	0	0	0	0
1.05	Mega Alegra Huancayo	2	1	1	4.2	49
1.06	Mega Alegra Jaén	2	1	1	5	4
1.07	Mega Alegra San Juan de Lurigancho	2	1	1	2.45	20
1.08	Mega Alegra San Juan de Miraflores	2	1	2	2.3	18
1.09	Mega Alegra Madre de Dios	3	3	3	3	30
1.10	Mega Alegra Tarapoto	2	3	3	3	0
1.11	Mega Alegra Coronel Portillo	2	3	3	4.5	15
1.12	Mega Alegra Lima	1	1	1	3.6	67
1.13	Mega Alegra Arequipa	2	1	1	2.3	15
1.14	Mega Alegra Ayacucho	2	1	1	3.1	13
2.01	Alegra Huaylas	1	1	4	3.2	10
2.02	Alegra Andahuaylas	1	1	1	2.65	8
2.03	Alegra Andarapa	1	1	1	2.65	8
2.04	Alegra Chuquibambilla	1	1	1	3.5	17
2.05	Alegra Camana	2	1	1	2.4	9
2.06	Alegra Majes	2	1	1	2.2	15
2.07	Alegra Ayna	5	3	3	2.8	36
2.08	Alegra Cajabamba	5	3	2	2.1	60
2.09	Alegra Qhapacñan	1	1	1	6	9
2.10	Alegra Imperial	2	1	1	3.85	37
2.11	Alegra Acobamba	2	1	1	2.8	16
2.12	Alegra Angaraes	2	1	1	2.6	17
2.13	Alegra Amarilis	0	0	0	0	0
2.14	Alegra Huacho	2	1	1	4	45
2.15	Alegra Chinchá	2	1	4	2.8	12

<sup>17</sup> Concreto armado (1), Ladrillo (2), Madera (3), Drywall (4), Adobe (5)

<sup>18</sup> Losa aligerada (1), estructura de acero (2), Tijerales de madera (3)

<sup>19</sup> Ladrillo pastelero (1), Planchas de fibra cemento o similar (2), Planchas de Calamina (3), Concreto (4)

Código	Nombre	sistema estructural <sup>17</sup>	material del techo <sup>18</sup>	Tipo cobertura <sup>19</sup>	altura de techo	años de antigüedad
2.16	Alegra Ica	2	1	4	2.8	30
2.17	Alegra Yauli - La Oroya	1	1	1	3.38	9
2.18	Alegra Manchay	2	2	1	3	15
2.19	Alegra SJL	0	0	0	0	0
2.20	Alegra Comas	2	1	2	2.3	7
2.21	Alegra Laboral	4	1	2	2.53	4
2.22	Alegra Villa el Salvador	0	0	0	0	0
2.23	Alegra Villa Maria del Triunfo	2	1	1	2.2	45
2.24	Alegra Belén	1	3	4	3	5
2.25	Alegra Pasco	2	3	3	2.19	44
2.26	Alegra Puno	2	1	2	3	18
2.27	Alegra Lampa	2	1	2	3	18
2.28	Alegra Nuevo Chimbote	2	1	2	3	18
2.29	Alegra Santa	2	1	2	3	18
2.30	Alegra Satipo	2	1	2	3	18
2.31	Alegra Pichanaki	2	1	2	3	18
2.32	Alegra Tumbes	2	1	2	3	18



Fuente y elaboración: (ACCEDE-b, 2019)

En los locales de las ALEGRAs, cada servicio que se brinda se encuentra en un área por separado, por ello cada centro cuenta con, aproximadamente, diez espacios:

1. Control de acceso
2. Sala de espera
3. Área de juegos para niños
4. Ventanilla de recepción
5. Despachos de Defensores Públicos
6. Despacho de Conciliadores y sala de conciliación
7. Despacho para trabajadoras sociales
8. Sala de reuniones
9. Servicios Higiénicos para usuarios
10. Servicios Higiénicos para el personal

Adicionalmente, los centros MEGA ALEGRA cuentan con tres espacios más:

11. Consultorio para médico forense/legista
12. Consultorio para psicólogos
13. Consultorio para perito criminalístico

En el siguiente diagrama se puede observar la relación de las áreas de los Centros ALEGRA y Mega ALEGRA (áreas adicionales con línea discontinua), además el grosor de las líneas dependerá de las circulaciones de mayor demanda.

ALCIDES  
VELAZCO GONZALES  
INGENIERO CIVIL  
Reg. CIP N° 41413



Ilustración 9: Relación entre áreas de Centros ALEGRA y MEGA ALEGRA



Fuente y elaboración: (ACCEDE-b, 2019)

Ya que se han identificado todos los ambientes de los centros con la información proporcionada, las visitas realizadas y los reglamentos apropiados, es necesario proceder a mencionar específicamente los problemas identificados.

- Los Centros de defensa legal ALEGRA y MEGA ALEGRA, se encuentran funcionando en locales alquilados o en locales de otras entidades tales como gobiernos locales y dependencias del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables mediante convenios de cesión de uso. En los casos que se encuentran en lugares alquilados, los ALEGRA o MEGA ALEGRA coexisten con las Direcciones Distritales de Defensa Pública.
- Ninguno de los locales donde funcionan las ALEGRAS o MEGA ALEGRAS tienen certificación de Inspección Técnica en Seguridad de Edificaciones, y, de los locales visitados en Lima, Cusco y Arequipa, se puede concluir que no cumplen con los requerimientos de seguridad que se exigen en el ITSE.
- No se conoce el Aforo de los centros ALEGRAS o MEGA ALEGRAS, y en los locales visitados, los aforos calculados son excedidos ampliamente en la realidad en vista que los vigilantes no tienen registrado el máximo número de personas que pueden ingresar en los locales.
- No se tiene publicado en una zona visible de los locales el plano de evacuación con las rutas marcadas y con los tiempos necesarios, así como distintos medios de seguridad tales como áreas seguras, posición de los extintores, zonas de escape.
- En los casos de locales visitados, se ha encontrado que las áreas de circulación y evacuación están obstruidas por mobiliario, armarios, macetas y expedientes acumulados de piso a techo, lo cual es un riesgo grave en caso de evacuación.

ALCIDES VELAZCO GONZALES  
INGENIERO CIVIL  
Reg. CIP N° 41413

- La configuración estructural de los ALEGRA y MEGA ALEGRA es adecuada, no se registran agrietamientos o riesgos de colapso de elementos estructurales.
- Los locales visitados y sus servicios higiénicos no cumplen con los requerimientos del Reglamento Nacional de Edificaciones en cuanto acceso a personas con discapacidad.
- El área de juegos es una solución para que las madres puedan entrevistarse libremente con los defensores, sin embargo, en los lugares donde están en uso, representan un peligro para los niños desatendidos y causa desorden en los centros debido a los gritos normales de los juegos de niños. Se debe indicar que, en los lugares de provincia visitados, el área de juegos se ha convertido, por falta de espacio en oficinas precarias para defensores.
- Los cubículos y oficinas de los defensores carecen de privacidad, debido a los temas tratados por los defensores especialmente a los de familia y víctimas. Por lo que, en muchos casos, está situación constituye un maltrato a los usuarios.
- Los locales visitados no están equipados adecuadamente en lo que se refiere a lugares de almacenaje, preparación y consumo de alimentos. Se usan los propios despachos para alimentarse con las incomodidades y riesgos asociados.
- La cantidad de folios que los defensores producen para los expedientes es desbordante, los muebles para archivar dichos expedientes han sido sobrepasados en volumen y capacidad. Por lo que el papel se acumula en otros muebles o en las áreas de circulación.
- Los Centros de Conciliación dentro de los ALEGRA visitados tienen inadecuadas condiciones de trabajo debido a los insuficientes espacios en los cuales vienen trabajando.
- La climatización dentro de los centros visitados no está controlada para la comodidad de los usuarios y defensores, los espacios sin ventilación y sin aire acondicionado impactan negativamente en la productividad y maltrato a los usuarios.
- Los espacios dispuestos para los gabinetes de control de comunicaciones y servidores no se encuentran en lugares adecuados y carecen de seguridad.
- Los tableros generales y zonales de energía eléctrica se encuentran dentro de ambientes cerrados y en algunos, casos en lugares donde se colocan espacios de trabajo.
- Los Alegra y Mega Alegra cuentan con servicios de vigilancia y limpieza y mantenimiento adecuados a través de terceros.
- Las proporciones de área ocupada por persona no cumplen los valores mínimos establecidos en el Reglamento Nacional de Edificaciones.
- Las áreas ocupadas actualmente en los módulos de atención de los ALEGRA y MEGA ALEGRA son inferiores a las recomendadas por los requerimientos de la programación arquitectónica en base a medidas ergonómicas y de circulación estándar.



ALCIDES  
VELAZCO GONZALES  
INGENIERO CIVIL  
Reg. CIP N° 41413

ALCIDES  
VELAZCO GONZALES  
INGENIERO CIVIL  
Reg. CIP N° 41413



### 2.1.2.3. Recursos Humanos y capacitación

#### Recursos humanos

En los centros ALEGRA atienden en promedio 4 defensores públicos, un abogado conciliador y un auxiliar o asistente administrativo. El nivel de rotación de personal es alto, según información de la Dirección de Defensa Pública. El organigrama de un Centro ALEGRA se muestra a continuación:

Ilustración 10: Organigrama de un ALEGRA



Fuente y elaboración: (ACCEDE-c, 2019)

Las funciones de estos trabajadores se muestra a continuación (ACCEDE-c, 2019):

- Defensores de víctimas: Asesoran y patrocinan y/o acompañan los requerimientos de asistencia legal de personas en estado de indefensión que han sufrido la vulneración de sus derechos en cualquiera de sus formas, como accidentes de tránsito, violencia física, trata de personas, pago de pensiones, indemnizaciones, entre otros.
- Defensores de familia: Asesoran y/o patrocinan legalmente, en forma gratuita, a personas de escasos recursos en materia de derecho de familia y civil que requieran de los servicios de un abogado para hacer valer sus derechos.
- Conciliadores extrajudiciales: Brindan el servicio de conciliación extrajudicial a las personas que no cuentan con los recursos suficientes para acudir a un centro privado, a fin de solucionar sus conflictos de forma rápida y económica. La atención primaria a los usuarios es realizada por personal administrativo que registra los datos y entrega un ticket de atención.

La distribución de los casos nuevos, ejecución de campañas, charlas y/o capacitaciones y otras coordinaciones con la dirección general de defensa pública se realiza mediante un coordinador distrital.

Por otro lado, las MEGA ALEGRA cuentan con un equipo multidisciplinario, por lo que deben contar con más personal. Por ejemplo, en promedio, las MEGA ALEGRA cuentan con 25 defensores públicos (entre defensores de víctimas y civil o familia). Llama la atención la MEGA ALEGRA de Arequipa, donde hay 43 abogados para el servicio al usuario. Todos los centros cuentan con el servicio de defensores públicos, abogados conciliadores, asistentes sociales y al menos 1 médico forense, 1 psicólogo y 1 administrador o asistente administrativo. Algunos locales cuentan también con el apoyo de perito criminalístico y auxiliares. El organigrama de un MEGA ALEGRA se muestra a continuación:

Econ. [Firma]  
C.A.L. Nº 0000045

00000045

Ilustración 11: Organigrama de un MEGA ALEGRA



Fuente y elaboración: (ACCEDE-c, 2019)



Sus funciones son (ACCEDE-c, 2019):

- Trabajadoras sociales: Realizan evaluaciones a los usuarios con la finalidad de identificar el estado social y económico que les permitirá acceder a la gratuidad de la prestación de servicios.
- Médicos forenses: Asesora a los defensores públicos e interviene en casos determinados para determinar el origen de las lesiones sufridas por un herido o la causa de una muerte.
- Psicólogos forenses: Colaborar con los defensores públicos en la recolección y estudio de datos psicológicos que sean útiles en el marco de una investigación o juicio.
- Peritos criminalísticas: Asesora a los defensores públicos e interviene en forma especializada en el análisis y estudio de un delito o crimen y de su contexto en relación con el Derecho Penal.

### Capacitación

Según el estudio "Marco para los Pueblos Indígenas" elaborado por el programa de Mejoramiento del desempeño de los servicios de justicia no penales, se menciona que los servicios de justicia en el Perú tienen la necesidad de implementar un servicio de atención especializado para la impartición de la justicia intercultural. De la misma manera, en el Plan Nacional de Acceso a la Justicia, se establecen objetivos relacionados con el desarrollo de capacidades interculturales, plurilingües y con enfoque de género en los operadores y trabajadores de la justicia. Esto es importante pues se han identificado dificultades de comunicación entre los servidores públicos y la población indígena que requiere de sus servicios. (PMDSJNP-a, 2018)

Adicionalmente, es importante notar, como se constató en el trabajo de campo, que la mayoría de los demandantes en las ALEGRAS son mujeres (87% de los encuestados fueron mujeres), por lo que es imprescindible tener conocimiento sobre la violencia doméstica, de género y desigualdad de género para proveer una atención integral. Según el documento "Evaluación social y de género" del programa de Mejoramiento del desempeño de los servicios de justicia no penales, 9 de cada 10 usuarios son mujeres; mientras que solo la mitad de los abogados son

mujeres (se registró que algunos centros no cuentan con una mujer dentro de los funcionarios que atendían). Ellos evidenciaron que las usuarias, en general, se sentían más cómodas tratando sus temas con otras mujeres, especialmente en el caso de víctimas. (PMDSJNP-b, 2018)

De este modo, se evidencia que los requerimientos de capacitación para ofrecer un buen servicio de asesoría legal no solo requieren el fortalecimiento de las capacitaciones técnicas, sino también de las habilidades blandas. Los servicios ofrecidos en las ALEGRA son casos que requieren conocimiento, empatía y cercanía entre el usuario y el abogado defensor, por lo que se requiere que este último tenga comprensión sobre cómo manejar el servicio y hacerlo más inclusivo. Es importante determinar con claridad el perfil de los funcionarios que atienden en los centros ALEGRA, según los casos que son atendidos con mayor frecuencia, y las cualidades que se requieren según cada temática. (PMDSJNP-b, 2018)

En el trabajo de campo, se mencionó que los psicólogos no reciben capacitaciones; algunos tienen acceso a los cursos virtuales, pero no son de mucha utilidad pues estos son exclusivamente de derecho. De igual manera, en la MEGA ALEGRA de Ayacucho se mencionó que las capacitaciones recibidas eran desde la Dirección general de Lima y dirigido para la Defensa Pública (no específicamente para ALEGRA, ni especializadas para sus servicios). (PMDSJNP-b, 2018) Únicamente, en Tarapoto, existe un plan de capacitación que abarca los temas de violencia contra la mujer, justicia intercultural, servicio al ciudadano, entre otros; estas charlas se realizan una vez al mes y se invitan a personas para explicar dichas materias. Adicionalmente, es importante notar que el servicio se ofrece únicamente en el idioma castellano (los folletos, carteles, documentos, entre otros, solo están disponibles en este idioma).

De manera general en el sector justicia, se cuenta con el Plan de Desarrollo de Personas (PDP), gestionado por la oficina de recursos humanos (DGDPJA-a, 2019). En este, se han programado la ejecución de capacitaciones y formación continua en materia de temas jurídicos, gestión pública y administrativa, procesos, presupuesto, programas y herramientas informáticas. Son cursos cortos de 12 a 48 horas, presenciales o semi presenciales para los distintos órganos o unidades orgánicas del MINJUS. Estos tienen, en promedio, una inversión unitaria de S/ 7,000, y en total, se está destinando una inversión de S/ 550,000 en capacitaciones para el año 2019 (para el detalle, ver Anexo 5: Matriz resumen PDP 2019 – Ministerio de Justicia y Derechos Humanos).

No obstante, la demanda de capacitación en habilidades blandas es superior a la que reciben; de los 75 tipos de capacitaciones registrados, solo 13 no están referidas a las habilidades duras o técnicas. Estas están dirigidas a la Dirección de protección de datos personales, la comisión multisectorial de alto nivel, el Consejo de reparaciones, Gerencia de centros juveniles, y las demás, se ejecutan de manera transversal, por lo que el personal de las ALEGRA solo podría acceder a las de este último grupo. Suman un total de S/ 189 mil de inversión (que representa el 34% de la inversión en todas las capacitaciones), cada una con una inversión promedio de S/ 6mil, según se muestra a continuación:

Tabla 31: Capacitaciones PDP 2019 en soles – Habilidades blandas

NOMBRE DE LA ACCIÓN DE CAPACITACIÓN	ÓRGANO O UNIDAD ORGÁNICA	MONTO TOTAL
Liderazgo y coaching	Dirección de Protección de Datos Personales	8,950.00
Quechua Intermedio	Comisión Multisectorial de Alto Nivel - CMAN	4,200.00
Comunicación no verbal, detección de mentiras y perfilación de la personalidad	Consejo de Reparaciones	7,200.00
Servicio al Ciudadano	Transversal	2,500.00
Quechua Básico	Transversal	6,720.00
Gestión Pública con enfoque intercultural	Transversal	7,500.00
Gestión Pública con enfoque en Derechos Humanos	Transversal	5,000.00
Ética en la Función Pública	Transversal	9,500.00
Seguridad y Salud en el trabajo	Transversal	9,750.00
Lenguaje de Señas	Transversal	2,640.00
Igualdad de Género	Transversal	9,750.00
Taller de habilidades blandas	Transversal	9,750.00
Instrumentos psicosociales	Gerencia de Centros Juveniles	7,200.00
TOTAL		189,380.00

Fuente: (Oficina de Recursos Humanos, 2019)

Elaboración propia.

Es importante mencionar que este Plan no incluye necesariamente cursos de alta especialización ni pasantías.

Adicionalmente, existe el "Plan anual de capacitación jurídica", elaborado por el Centro de estudios del MINJUS para el año 2019 (MINJUS-b, 2019). En este se detallan los programas académicos en la Escuela Nacional de conciliación Extrajudicial (ENCE), en materia de promoción de cultura de paz, de arbitraje, en la Escuela de formación de defensores públicos, Escuela de formación de procuradores públicos, para los secigristas, y para el análisis, debate y divulgación de la legislación. Al igual que el caso anterior, la mayoría de las capacitaciones para los conciliadores y defensores públicos están enfocados en adquirir conocimiento técnico (temas de arbitraje, técnicas de litigación, derecho, argumentación jurídica, procesos administrativos, uso de los sistemas informáticos, entre otros). Las pocas conferencias o seminarios con temática de inteligencia emocional o aptitudes relacionadas al trato en el servicio y habilidades blandas, se muestran a continuación:



*[Handwritten signature and stamp]*  
 Unidad Formadora - UFG  
 CELU IN-LAS

**Tabla 32: Capacitaciones Plan anual de capacitación jurídica 2019 – Habilidades blandas**

PROG. ACADÉMICO	MES PROG.	TIPO DE ACTIVIDAD	DENOMINACIÓN	HORA LECTIVA	MODALIDAD	LUGAR	PUBLICO OBJETIVO	VACANTES	COSTO (soles)
<b>PROGRAMA ACADÉMICO CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL - ESCUELA NACIONAL DE CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL (ENCE)</b>									
CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL	Abril	Seminario	Estrategias de manejo de los conflictos	8	Presencial	Iquitos	Conciliadores y Público en general	50	54.48
CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL	Junio	Seminario	La Ética en el Procedimiento Conciliatorio	8	Presencial	Moquegua	Conciliadores y Público en general	50	54.48
CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL	Julio	Seminario	Estrategias de Manejo del Conflicto	8	Presencial	Abancay	Conciliadores y Público en general	50	54.48
CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL	Julio	Seminario	Estrategias de Manejo del Conflicto	8	Presencial	Cusco	Conciliadores y Público en general	50	54.48
CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL	Agosto	Seminario	Inteligencia Emocional orientada al Conciliador Extrajudicial	8	Presencial	Puno	Conciliadores y Público en general	50	54.48
CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL	Setiembre	Seminario	Estrategias de Manejo del Conflicto	8	Presencial	Santa	Conciliadores y Público en general	50	54.48
CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL	Octubre	Seminario	El conflicto y sus diferentes manifestaciones	8	Presencial	Huánuco	Conciliadores y Público en general	50	54.48
CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL	Noviembre	Seminario	La importancia del Lenguaje Corporal en la Gestión de Conflictos	8	Presencial	Piura	Conciliadores y Público en general	50	54.48
<b>PROGRAMA ACADÉMICO DEFENSORES PÚBLICOS - ESCUELA DE FORMACIÓN DE DEFENSORES PÚBLICOS</b>									
DEFENSORES PÚBLICOS 2019	Mayo	Curso	Enfoque Centrado en Víctima y la Guía de Intervención en casos de Trata de Personas	60	Virtual	Nivel nacional	Defensores Públicos	200	Gratuito
DEFENSORES PÚBLICOS 2019	Agosto	Curso	Trabajo Forzoso y otras formas de Esclavitud Moderna en el Perú	60	Virtual	Nivel nacional	Defensores Públicos	200	Gratuito

Fuente: (MINJUS-b, 2019)

De manera más acotada, a nivel de la Dirección de Defensa Pública y Acceso a la Justicia, dirección responsable del funcionamiento de las ALEGRA, se realizó una solicitud para desarrollar diplomados y cursos en materia de<sup>20</sup>:

<sup>20</sup> Para un mayor detalle, ver Anexo 6: Lista de pedidos de capacitación 2019 – DGDPAJ.

- Contrataciones del Estado.
- Diplomado especializado en INVIERTE.PE
- Gestión en recursos humanos.
- Procedimiento administrativo, sancionador y disciplinario.
- Digitalización de documentos.
- Metodología de la investigación jurídica.
- Valoración del daño corporal y secuelas.
- Gestión Pública.
- Actualización de la Ley del procedimiento administrativo general – Ley N° 27444.
- Excel avanzado.
- Especialización en derecho de familia del niño, niña y adolescente.
- Especialización en derecho – violencia familiar y de género.
- Gestión de atención al usuario.
- Actualización en técnicas de la comunicación.
- Quechua intermedio.
- Inglés básico, intermedio y avanzado.



Siendo los cursos de Gestión de atención al usuario, Actualización en técnicas de la comunicación y el Quechua intermedio, los que están más orientados a fortalecer la atención y las habilidades blandas del personal, además de brindar capacidades para ofrecer un servicio de inclusión y aproximación con el usuario.

En ese sentido, se resalta la existencia de planes de capacitación para todo el sistema de administración de justicia; no obstante, no se cuenta con un plan de capacitación estandarizado, único, especializado y que se pueda replicar para todas las ALEGRAS. Los trabajadores de los centros ALEGRA reconocen que se requieren capacitaciones progresivas y especializadas en temas de víctimas para brindar un trato exclusivo a los usuarios vulnerables, y solicitan facilidades para asistir a ellas. Se evidencia que existe una demanda por capacitación del personal para hacer más inclusivo el servicio de asesoría legal. Se requiere profundizar en las habilidades culturales, lingüísticas, de género o discriminación, de modo que disminuyan las barreras sociales de acceso; es decir, se necesitan habilidades de inclusión y de servicio, más allá del conocimiento técnico con el que ya cuentan los defensores, conciliadores y personal administrativo.

Contar con equipos multidisciplinarios (que incluyan profesionales en psicología y medicina) o con profesionales debidamente capacitados, significa un servicio integral, diferenciado y un valor agregado para las ALEGRAS. (PMDSJNP-b, 2018) Esto implica una mejora en el modelo de atención de los usuarios; especialmente, teniendo en cuenta que el público objetivo de los centros de asesoría legal gratuita es la población vulnerable del Perú. Por tal motivo, se deben fortalecer las capacitaciones en foque de género e interculturalidad, de modo que se eliminen las barreras de acceso a la justicia para los usuarios.



#### 2.1.2.4. Factibilidad de los servicios básicos

Todas las ALEGRAs y MEGA ALEGRAs cuentan con servicio de agua potable de la red pública, excepto el centro en Satipo, que especifica que utilizan agua clorada, pues el agua de la red no está tratada. Existen 9 centros ALEGRA que no cuentan con servicio de agua permanente. Asimismo, el servicio de desagüe de la ALEGRA de Kaquiabamba es hacia un pozo séptico.

La energía eléctrica en 33 locales alquilados de los centros ALEGRA tiene un tipo de conexión monofásica y en 10 locales, una conexión trifásica.

#### 2.1.2.5. Tecnologías de la Información y Comunicaciones

En cuanto al inventario de activos informáticos, todas las sedes cuentan con PCs; en los centros MEGA ALEGRA, en promedio, cuentan con 13 equipos, mientras que en las ALEGRAs con 4. Estos equipos cuentan con algunas deficiencias pues fueron incorporados hace siete años. Durante este periodo, no se les realizó ninguna clase de mantenimiento preventivo, así mismo, no cuentan con antivirus. Además, hay cierta rotación de equipos entre defensores, es decir, si un defensor cambia de maquina por deficiencia, esta se le asigna a otro compañero. Otro problema es que el 90% de los lectores de disco tienen fallas, que impiden el buen funcionamiento.

**Tabla 33: Inventario de Desktops**

ID	DISTRITO	SEDE	# DESKTOP
<b>Sedes MEGA ALEGRA</b>			
1	Ancash	Alegra - Huaraz	6
2	Apurímac	Alegra - Abancay	7
3	Callao	Alegra - Callao	28
4	Cusco	Alegra - Cusco	7
5	Junín	Alegra - Huancayo	6
6	Lambayeque	Alegra - Jaén	5
7	Lima Este	Alegra - San Juan de Lurigancho	8
8	Lima Sur	Alegra - San Juan de Miraflores	
9	Madre de Dios	Alegra - Madre de Dios	4
10	San Martín	Alegra Tarapoto	14
11	Ucayali	Alegra - Coronel Portillo	5
12	Lima	MEGA ALEGRA	31
13	Arequipa	MEGA ALEGRA	40
14	Ayacucho	MEGA ALEGRA	14

OSCAR FRANK  
RODRIGUEZ BRAVO  
INGENIERO ELECTRONICO  
Reg. CIP N° 178644

Estudio de Perfil del Proyecto de Inversión Pública (PIP) "Mejoramiento de los servicios de asesoría legal gratuita (ALEGRA) para lograr la adecuada implementación del EJE"

ID	DISTRITO	SEDE	# DESKTOP
Sede ALEGRA			
1	Ancash	Alegra - Huaylas	4
2	Apurímac	Alegra-Andahuaylas	4
3	Apurímac	Alegra-Apurímac Itinerante (Andarapa- Kaquiabamba y Pacobamba)	0
4	Apurímac	Alegra - Chuquibambilla	2
5	Arequipa	Alegra - Camana	5
6	Arequipa	Alegra - Majes	6
7	Ayacucho	Alegra - Ayna	4
8	Cajamarca	Alegra - Cajabamba	5
9	Cajamarca	Alegra - Qhapacñan	8
10	Cañete	Alegra - Imperial	2
11	Huancavelica	Alegra - Acobamba	5
12	Huancavelica	Alegra - Angaraes	4
13	Huánuco	Alegra - Amarilis	5
14	Huaura	Alegra - Huacho	21
15	Ica	Alegra - Chincha	1
16	Ica	Alegra - Ica	5
17	Junín	Alegra - Yauli - La Oroya	3
18	Lima Este	Alegra - Manchay	4
19	Lima Este	Alegra - San Juan de Lurigancho	
20	Lima Norte	Alegra - Comas	5
21	Lima Norte	Alegra - Laboral	2
22	Lima Sur	Alegra-Villa el Salvador	5
23	Lima Sur	Alegra - Villa Maria del Triunfo	5
24	Loreto	Alegra - Belén	1
25	Pasco	Alegra Pasco	3
26	Puno	Alegra - Puno	3



*M*  
 E-mail: [Maguerra@alegra.org](mailto:Maguerra@alegra.org)  
 CEL: 98 62204

*[Signature]*  
 OSCAR FRANK  
 RODRIGUEZ BRAVO  
 INGENIERO ELECTRONICO  
 Reg. CIP N° 178644



ID	DISTRITO	SEDE	# DESKTOP
27	Puno	Alegra - Lampa	5
28	Santa	Alegra - Nuevo Chimbote	5
29	Santa	Alegra Santa	4
30	Selva Central	Alegra - Satipo	5
31	Selva Central	Pichanaki	2
32	Tumbes	Alegra - Tumbes	4

Fuente y elaboración: (ACCEDE-d, 2019)

En cuanto a las laptops, diez centros cuentan con ellas en diferentes cantidades. En total se cuentan con 312 desktops y 25 laptops en todas las ALEGRAS y MEGA ALEGRAS del Proyecto.

**Tabla 34: Cantidad total de equipos**

EQUIPO	CANTIDAD
# Desktop	312
# Laptop	25
TOTAL DE EQUIPO DE COMPUTO	337

Fuente y elaboración: Documento de trabajo (ACCEDE-d, 2019)

Las características de los equipos se detallan en la siguiente tabla, la mayoría de desktops y laptops son del mismo tipo.

**Tabla 35: Características actuales de Desktop y Laptop**

Modelo	Procesador	Memoria RAM	Memoria Física	Sistema Operativo
HP COMPAQ 6200 Pro	i3-2100 @3.1GHz	2GB	500GB- 5400RPM	Windows 7 Pro
DELL Optiplex 7010	i5-3470 @3.2GHz	4GB	500GB- 7200RPM	Windows 7 Pro
HP Prodesk	i7-7700 @3.6GHz	8GB	1TB-7200RPM	Windows 10 Pro

Fuente y elaboración: (ACCEDE-d, 2019)

En el siguiente cuadro, se muestra la cantidad de impresoras por sede ALEGRA y MEGA ALEGRAS, en total se cuenta con 85 equipos. Los principales defectos que presentan estos equipos están relacionadas con sus redes LAN, las cuales son precarias, causan el congestionamiento y la caída de la red. Además, estas también presentan escasos indicios de servicios de mantenimiento, por ello están dañadas. Los defensores indican que tienen problemas con la reposición de tóner y papel, por lo que ocurren demoras en los trabajos administrativos.

  
 OSCAR FRANK  
 RODRIGUEZ BRAVO  
 INGENIERO ELECTRONICO  
 Reg. CIP N° 178644

  
 Económico Regional Pírate Ugo  
 C.E.L. N° 02504

Tabla 36: Inventario de impresoras

ID	DISTRITO	SEDE	# IMPRESORAS
<b>Sedes MEGA ALEGRA</b>			
1	Ancash	Alegra - Huaraz	1
2	Apurímac	Alegra - Abancay	3
3	Callao	Alegra - Callao	3
4	Cusco	Alegra - Cusco	2
5	Junín	Alegra - Huancayo	5
6	Lambayeque	Alegra - Jaén	1
7	Lima Este	Alegra - San Juan de Lurigancho	2
8	Lima Sur	Alegra - San Juan de Miraflores	
9	Madre de Dios	Alegra - Madre de Dios	1
10	San Martín	Alegra Tarapoto	5
11	Ucayali	Alegra - Coronel Portillo	1
12	Lima	MEGA ALEGRA	3
13	Arequipa	MEGA ALEGRA	3
14	Ayacucho	MEGA ALEGRA	6
<b>Sede ALEGRA</b>			
1	Ancash	Alegra - Huaylas	1
2	Apurímac	Alegra-Andahuaylas	2
3	Apurímac	Alegra-Apurímac Itinerante (Andarapa-Kaquiabamba y Pacobamba)	0
4	Apurímac	Alegra - Chuquibambilla	0
5	Arequipa	Alegra - Camana	1
6	Arequipa	Alegra - Majes	1
7	Ayacucho	Alegra - Ayna	2
8	Cajamarca	Alegra - Cajabamba	2
9	Cajamarca	Alegra - Qhapaçñan	3



*[Handwritten signature]*  
 CEL. Nº 02534

*[Handwritten signature]*  
 OSCAR FRANK  
 RODRIGUEZ BRAVO  
 INGENIERO ELECTRONICO  
 Reg. CIP Nº 178644

Estudio de Perfil del Proyecto de Inversión Pública (PIP) "Mejoramiento de los servicios de asesoría legal gratuita (ALEGRA) para lograr la adecuada implementación del EJE"



ID	DISTRITO	SEDE	# IMPRESORAS
10	Cañete	Alegra - Imperial	2
11	Huancavelica	Alegra - Acobamba	2
12	Huancavelica	Alegra - Angaraes	1
13	Huánuco	Alegra - Amarilis	0
14	Huaura	Alegra - Huacho	5
15	Ica	Alegra - Chincha	0
16	Ica	Alegra - Ica	0
17	Junín	Alegra - Yauli - La Oroya	2
18	Lima Este	Alegra - Manchay	2
19	Lima Este	Alegra - San Juan de Lurigancho	
20	Lima Norte	Alegra - Comas	3
21	Lima Norte	Alegra - Laboral	1
22	Lima Sur	Alegra-Villa el Salvador	2
23	Lima Sur	Alegra - Villa Maria del Triunfo	2
24	Loreto	Alegra - Belén	1
25	Pasco	Alegra Pasco	2
26	Puno	Alegra - Puno	1
27	Puno	Alegra - Lampa	1
28	Santa	Alegra - Nuevo Chimbote	2
29	Santa	Alegra Santa	2
30	Selva Central	Alegra - Satipo	4
31	Selva Central	Pichanaki	1
32	Tumbes	Alegra - Tumbes	1

Fuente y elaboración: (ACCEDE-d, 2019)

  
 OSCAR FRANK  
 RODRIGUEZ BRAVO  
 INGENIERO ELECTRONICO  
 Reg. CIP N° 178644

Todos los centros del servicio de asistencia legal gratuita, cuentan con una red LAN para facilitar las comunicaciones dentro del local. Los equipos del operador, ya sea switches o router, cuentan con deficiencias por no haber realizado mantenimiento desde la implementación del local. Asimismo, existe cableado de datos con deficiencias en su instalación, por ejemplo, no cuentan con canaletas como medio de protección, no cumple el radio de curvatura, el cual no está certificado. Existe mucho desorden en los gabinetes de comunicaciones, por lo que se complica la resolución de problemas tecnológicos.

  
 CELIA...

Tabla 37: Inventario de equipos LAN

ID	DISTRITO	SEDE	# Switch	# Router
<b>Sede MEGA ALEGRA</b>				
1	Ancash	Alegra - Huaraz	1	1
2	Apurímac	Alegra - Abancay	0	0
3	Callao	Alegra - Callao	1	1
4	Cusco	Alegra - Cusco	1	1
5	Junín	Alegra - Huancayo	2	0
6	Lambayeque	Alegra - Jaén	1	1
7	Lima Este	Alegra - San Juan de Lurigancho	1	1
8	Lima Sur	Alegra - San Juan de Miraflores		
9	Madre de Dios	Alegra - Madre de Dios	0	0
10	San Martín	Alegra Tarapoto	1	1
11	Ucayali	Alegra - Coronel Portillo	1	1
12	Lima	MEGA ALEGRA	1	1
13	Arequipa	MEGA ALEGRA	2	1
14	Ayacucho	MEGA ALEGRA	1	1
<b>Sede ALEGRA</b>				
1	Ancash	Alegra - Huaylas	0	1
2	Apurímac	Alegra-Andahuaylas	1	1
3	Apurímac	Alegra-Apurímac Itinerante (Andarapa-Kaquiabamba y Pacobamba)	0	0
4	Apurímac	Alegra - Chuquibambilla	0	0
5	Arequipa	Alegra - Camana	1	1
6	Arequipa	Alegra - Majes	1	1
7	Ayacucho	Alegra - Ayna	1	1
8	Cajamarca	Alegra - Cajabamba	0	1
9	Cajamarca	Alegra - Qhapacñan	1	1
10	Cañete	Alegra - Imperial	1	1
11	Huancavelica	Alegra - Acobamba	1	0
12	Huancavelica	Alegra - Angaraes	1	0
13	Huánuco	Alegra - Amarilis	0	0
14	Huaura	Alegra - Huacho	1	3
15	Ica	Alegra - Chincha	0	0
16	Ica	Alegra - Ica	1	0
17	Junín	Alegra - Yauli - La Oroya	1	0
18	Lima Este	Alegra - Manchay	1	1
19	Lima Este	Alegra - San Juan de Lurigancho		
20	Lima Norte	Alegra - Comas	4	1
21	Lima Norte	Alegra - Laboral	1	1
22	Lima Sur	Alegra-Villa el Salvador	1	1
23	Lima Sur	Alegra - Villa Maria del Triunfo	1	2
24	Loreto	Alegra - Belén	1	0
25	Pasco	Alegra Pasco	1	0
26	Puno	Alegra - Puno	1	1
27	Puno	Alegra - Lampa	1	0



*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*  
 OSCAR FRANK  
 RODRIGUEZ BRAVO  
 INGENIERO ELECTRONICO  
 Reg. CIP N° 178644



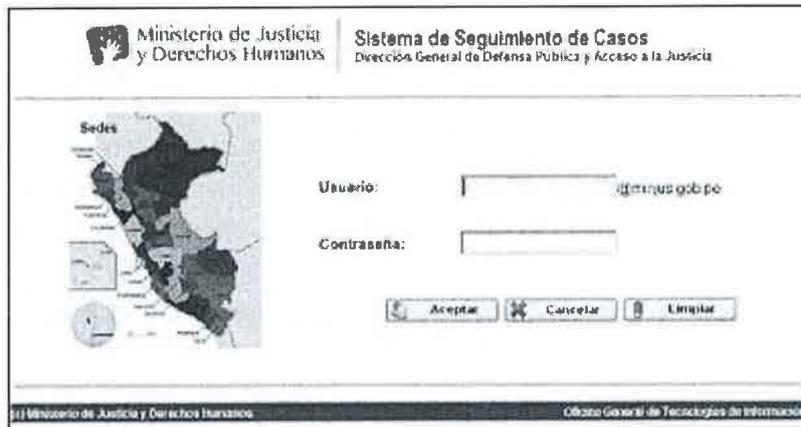
ID	DISTRITO	SEDE	# Switch	# Router
28	Santa	Alegra - Nuevo Chimbote	1	1
29	Santa	Alegra Santa	1	1
30	Selva Central	Alegra - Satipo	1	0
31	Selva Central	Pichanaki	0	0
32	Tumbes	Alegra - Tumbes	0	0

Fuente y elaboración: (ACCEDE-d, 2019)

El *software* institucional es llamado Sistema de Seguimiento de Casos (SIGA), el cual es usado por todas las sedes. Este es administrado por la oficina general de Tecnologías de Información del MINJUS y utilizado por los defensores públicos de familia y de víctimas. El SIGA ha sido desarrollado en lenguaje de programación Java y Base de datos SyBase, el cual opera con acceso a Internet.

Para acceder al SIGA, los defensores ingresan con su usuario y contraseña al sistema como se muestra a continuación:

Ilustración 12: Software Seguimiento de Casos



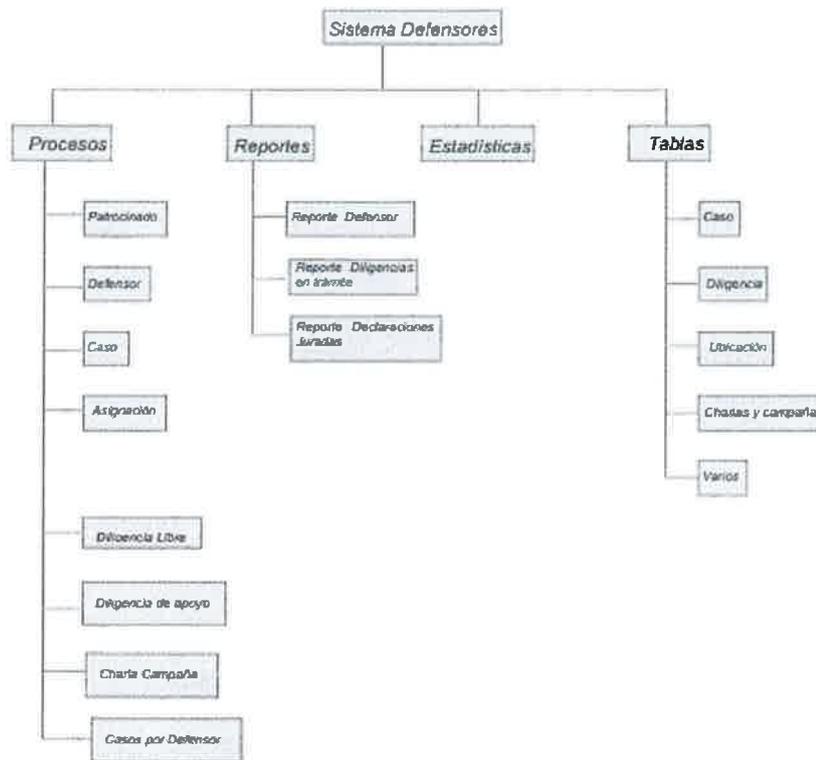
Fuente y elaboración: (ACCEDE-d, 2019)

La plataforma tiene el siguiente diagrama funcional, cual permite visualizar las principales funciones del sistema:

*[Handwritten signature]*  
 Econ. Inicial Priv. Usos  
 C.I.P. N° 02594

*[Handwritten signature]*  
 OSCAR FRANK  
 RODRIGUEZ BRAVO  
 INGENIERO ELECTRONICO  
 Reg. CIP N° 178644

Ilustración 13: Diagrama funcional de plataforma SIGA



Fuente y elaboración: (ACCEDE-d, 2019)

El SIGA presenta algunas deficiencias importantes que dificultan y retrasan el trabajo de los defensores. No permite la interoperabilidad con otros sistemas necesarios para el defensor, como la RENIEC, SUNARP, EsSalud, SIS, Banco de la Nación, entre otros. Además el sistema fue creado con requerimientos de los defensores penales, luego se incluyó a los defensores de familia y civiles. Se acomodó la plataforma para cubrir este tipo de atenciones, pero hay muchas características que no logra abastecer las funciones del sistema. (ACCEDE-d, 2019)

Algunos centros cuentan con otros sistemas como el Sistema de Seguimiento de Procesos de Conciliación Extrajudicial (SISCON). En el Callao y en Cañete manejan además otros sistemas como Sistema de Gestión Documental, Sistema de Gestión de Personal y el Sistema Web para el Registro de Asistencia en el primero, y en la ciudad del Sur, se utiliza también el Sistema de Notificaciones del Poder Judicial.

Otros *softwares* que suelen utilizar la mayoría de las ALEGRAs son:

- Sistema de Gestión Documentario
- Sistema de Control de Personal
- Microsoft Word
- Microsoft Excel
- Adobe Reader
- Adobe Photoshop
- Antivirus

*[Firma manuscrita]*

*[Firma manuscrita]*  
OSCAR FRANK  
RODRIGUEZ BRAVO  
INGENIERO ELECTRONICO  
Reg. CIP N° 178644



Sin embargo, cuentan con ciertas deficiencias o inconvenientes, como por ejemplo, muchos de ellos no cuentan con licencias de operación o estas ya se encuentran vencidas. Asimismo, existe lentitud y caídas en la operación de parte de las plataformas de Sistema de Registro de Personal, Sistema de Gestión Documental y Sistema de Seguimiento de Proceso de Conciliación Extrajudiciales, debido a las malas condiciones de la red LAN (Interna), del cableado estructurado, del acceso a internet congestionado y a razones de la misma plataforma, ya que supera su capacidad de consultas. (ACCEDE-d, 2019)

A raíz de las visitas realizadas a los centros y el análisis respectivo, se identificaron una serie de problemas relacionados a tecnología de información y comunicaciones (ACCEDE-d, 2019):

1. Falta de seguridad informática por ausencia de antivirus que proteja la información de los equipos y la integridad del sistema operativo.
2. Ordenadores y portátiles en mal estado por falta de mantenimiento y antigüedad de los equipos
3. Impresoras en mal estado por años de uso
4. Falta de sistemas de seguridad lo que genera un sentimiento de desprotección en los defensores
5. Falta de herramientas para realizar peritaje criminalístico pues no se cuenta con un laboratorio especializado
6. Dificultad para conseguir información de un caso dado por falta de acceso a otras entidades del Estado
7. Falta de herramientas en los consultorios para realizar peritaje médico

En cuanto a las comunicaciones de los centros ALEGRA, es importante mencionar la situación actual de los teléfonos y el internet. El servicio de telefonía en los centros es deficiente, pocas veces se responde a las llamadas pues el timbre es bajo y cuando lo hacen no se escuchan las voces. Los teléfonos tampoco han recibido mantenimiento desde su instalación, por eso no se ha podido solucionar a tiempo los problemas detectados. Los teléfonos móviles asignados a los defensores no cuentan con saldo para llamar a otros operadores, lo que genera gastos externos a los defensores para poder comunicarse con los usuarios.

Tabla 38: Inventario de telefonía fija

ID	DISTRITO	SEDE	SI	NO
<b>Centros Mega ALEGRA</b>				
1	Ancash	Alegra - Huaraz	X	
2	Apurímac	Alegra - Abancay	X	
3	Callao	Alegra - Callao	X	
4	Cusco	Alegra - Cusco		
5	Junín	Alegra - Huancayo	X	
6	Lambayeque	Alegra - Jaén	X	
7	Lima Este	Alegra - San Juan de Lurigancho	X	
8	Lima Sur	Alegra - San Juan de Miraflores		X
9	Madre de Dios	Alegra - Madre de Dios	X	
10	San Martín	Alegra Tarapoto	X	

  
 OSCAR FRANK  
 RODRIGUEZ BRAVO  
 INGENIERO ELECTRONICO  
 Reg. CIP N° 178644

Estudio de Perfil del Proyecto de Inversión Pública (PIP) "Mejoramiento de los servicios de asesoría legal gratuita (ALEGRA) para lograr la adecuada implementación del EJE"

ID	DISTRITO	SEDE	SI	NO
11	Ucayali	Alegra - Coronel Portillo	X	
12	Lima	MEGA ALEGRA	X	
13	Arequipa	MEGA ALEGRA	X	
14	Ayacucho	MEGA ALEGRA	X	
Centros ALEGRA				
1	Ancash	Alegra - Huaylas		X
2	Apurímac	Alegra-Andahuaylas	X	
3	Apurímac	Alegra-Apurímac Itinerante (Andarapa- Kaquiabamba y Pacobamba)		X
4	Apurímac	Alegra - Chuquibambilla		X
5	Arequipa	Alegra - Camana		X
6	Arequipa	Alegra - Majes		X
7	Ayacucho	Alegra - Ayna		X
8	Cajamarca	Alegra - Cajabamba	X	
9	Cajamarca	Alegra - Qhacpacñan		X
10	Cañete	Alegra - Imperial		X
11	Huancavelica	Alegra - Acobamba		X
12	Huancavelica	Alegra - Angaraes	X	
13	Huánuco	Alegra - Amarilis		X
14	Huaura	Alegra - Huacho		X
15	Ica	Alegra - Chincha		
16	Ica	Alegra - Ica	X	
17	Junín	Alegra - Yauli - La Oroya		X
18	Lima Este	Alegra - Manchay		X
19	Lima Este	Alegra - San Juan de Lurigancho	X	
20	Lima Norte	Alegra - Comas	X	
21	Lima Norte	Alegra - Laboral		
22	Lima Sur	Alegra-Villa el Salvador	X	
23	Lima Sur	Alegra - Villa Maria del Triunfo		X
24	Loreto	Alegra - Belén		
25	Pasco	Alegra Pasco	X	
26	Puno	Alegra - Puno		X
27	Puno	Alegra - Lampa	x	
28	Santa	Alegra - Nuevo Chimbote	X	
29	Santa	Alegra Santa		X
30	Selva Central	Alegra - Satipo	X	
31	Selva Central	Pichanaki	X	
32	Tumbes	Alegra - Tumbes	X	



Fuente y elaboración: (ACCEDE-d, 2019)

Sobre los servicios de internet disponibles en los centros son 9 los locales que no cuentan con servicio propio. De los 33 locales que sí cuentan con dicho servicio, 25 tienen red WI-FI: 9 de ellos son MEGA ALEGRA y 16 son centros ALEGRA. Asimismo, en 17 casos la conectividad es por medio de línea dedicada, y en 22 por medio de enlace satelital. Los centros cuentan con un plan Hogar, plan que se encuentra afectado por condiciones climáticas y comerciales.

  
 OSCAR FRANK  
 RODRIGUEZ BRAVO  
 INGENIERO ELECTRONICO  
 Reg. CIP N° 178644

La máxima velocidad de internet en un centro es 5Mbps/40% y la mínima es 2Mbps/40%. Para que los equipos de cómputo e impresoras se logren conectar adecuadamente al servicio de internet, se requiere de una red LAN estable y conforme a los estándares internacionales. Varios de los centros ALEGRA cuentan con uno o dos Access Point, pero no se viene utilizando adecuadamente, pues no se cuenta con la contraseña para conectarse a esa red inalámbrica. Para un mayor detalle, consultar el Anexo 7: Situación actual de Acceso a Internet – ALEGRAS.

**Tabla 39: Condiciones de acceso a internet – ALEGRAS**

	Cuentan con servicio de internet propio	Cuentan con WIFI	¿Cómo es la conectividad del servicio?		Velocidad del internet	
			Por medio de línea dedicada	Por medio de enlace satelital	Máxima	Mínima
MEGA ALEGRA	13	9	7	6	5 Mbps / 40%	2 Mbps / 40%
ALEGRA	22	16	10	16	4 Mbps / 40%	2 Mbps / 40%

Fuente: (ACCEDE-d, 2019)

Elaboración propia.

En las encuestas con los especialistas del equipo multidisciplinario, se manifestó la necesidad de cierto equipo para concluir su trabajo con éxito. A continuación, se presentan tablas con las herramientas solicitadas por los peritos y los médicos respectivamente.

**Tabla 40: Lista de equipos usados en el peritaje criminalístico**

Equipo	Cantidad	Descripción	Foto Referencial
Estereoscopio	X	El estereoscopio es útil en la inspección de imágenes de datos grandes multidimensionales.	
Microscopio Electrónico de Barrido	X	El microscopio electrónico de barrido es una técnica de microscopía electrónica capaz de producir imágenes de alta resolución de la superficie de una muestra utilizando las interacciones electrón-materia.	
Espectrofotómetro	X	El espectrofotómetro es un instrumento para medir la cantidad de intensidad de luz absorbida después de pasar una muestra.	
Proyector Comparador Universal Proyectina BCP	X	Equipo usado para el análisis grafo técnico de documentos.	

*[Firma manuscrita]*  
 Oscar Frank Rodríguez Bravo  
 Ingeniero Electrónico  
 Reg. CIP N° 178644

*[Firma manuscrita]*  
 OSCAR FRANK  
 RODRIGUEZ BRAVO  
 INGENIERO ELECTRONICO  
 Reg. CIP N° 178644

00000053

Equipo	Cantidad	Descripción	Foto Referencial
Filmadora	X	La filmadora es un dispositivo que captura videos que muestren evidencia.	

Fuente y elaboración: (ACCEDE-d, 2019)



Tabla 41: Lista de equipos utilizados en el informe médico forense

Equipo	Cantidad	Descripción	Foto Referencial
Estetoscopio	X	El estetoscopio es un aparato acústico usado en medicina para oír los sonidos internos del cuerpo.	
Balanza con tallímetro	X	La balanza es un aparato que sirve para pesar, a su vez, el tallímetro se usa para medir la altura de una persona en revisiones médicas.	
Lámpara de Wood	X	La lámpara de Wood es un aparato que nos permite saber de forma eficiente si existe algún problema grave en la piel desde marcas hasta infecciones bacterianas.	
Tensiómetro	X	El tensiómetro en el ámbito de la medicina, es el aparato que sirve para controlar la tensión arterial.	

Fuente y elaboración: (ACCEDE-d, 2019)

Asimismo, los entrevistados mencionaron que necesitan de información de otras instituciones estatales. Por ello, solicitaron el acceso a los registros de algunas de ellas, como por ejemplo:

Tabla 42: Servicios externos

Servicio	Logo	Descripción	Medio de Integración	Costo por Consulta	Solicitud de Convenio
REVIESFO-MINJUS		El Registro de Víctimas de Esterilizaciones Forzadas como su nombre lo indica tiene como finalidad registrar a las personas que fueron esterilizadas en contra de su voluntad o sin su consentimiento libre e informado, que tuvieron lugar entre 1995-2001.	NS	NS	NS

*[Handwritten signature]*  
 Expediente N° 2019-000000000-00000  
 C.E.L. N° 000000000

*[Handwritten signature]*  
 OSCAR FRANK  
 RODRIGUEZ BRAVO  
 INGENIERO ELECTRONICO  
 Reg. CIP N° 178644

Servicio	Logo	Descripción	Medio de Integración	Costo por Consulta	Solicitud de Convenio
SISFOH-MINDIS		El Sistema de Focalización de Hogares es un sistema intersectorial (ministerios) e intergubernamental (gobierno nacional, regional y local) que brinda información de clasificación socioeconómica.	Web Service	NS	NS
SIS-MINSA		El Sistema Integral de Salud tiene como finalidad proteger la salud de los peruanos que no cuentan con un seguro de salud, priorizando en aquellas poblaciones vulnerables que se encuentran en situación de pobreza y pobreza extrema.	Web Service	S/. 0.00	No
Sistema de Consultas en Línea-RENIEC		El Sistema de Consultas en Línea puede realizar consultas de datos y/o imágenes de personas naturales según el nivel de permiso que posee (del 1 al 3). La búsqueda de las personas naturales se podrán realizar: Por DNI o Por Nombres.	Web Service	Desde S/. 0.11 hasta S/. 1.60.	Si
Servicio de Publicidad Registral en Línea-SUNARP		El SPRL permite la visualización del contenido de las partidas registrales obtenidas del repositorio central de datos. La impresión de copias simples no tiene validez para trámites administrativos, judiciales u otros.	Web Service	S/. 7.00 y S/. 5.00	Si
SUNEDU en Línea-SUNEDU		SUNEDU en Línea permite tramitar la constancia de inscripción en línea de la SUNEDU, recibir el pre evaluación de reconocimiento de grados y títulos del extranjero, ingresar al módulo de Denuncias en línea, entre otros servicios.	Web Service	S/. 0.00	No

Fuente y elaboración: D (ACCEDE-d, 2019)

Tabla 43: Servicios externos

Institución	Logo	Descripción
SUNARP		La Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP) se encarga de dictar las políticas y normas técnico - registrales de los registros públicos que integran el Sistema Nacional, supervisar la inscripción y publicidad de actos y contratos en los Registros que conforman el Sistema.
SUNAT		La SUNAT tiene como finalidad primordial administrar los tributos del gobierno nacional y los conceptos tributarios y no tributarios que se le encarguen por Ley o de acuerdo a los convenios interinstitucionales que se celebren.
MINISTERIO DE SALUD		El Ministerio de Salud del Perú o MINSA es el sector del Poder Ejecutivo encargado del área de salud.

Estudio de Perfil del Proyecto de Inversión Pública (PIP) "Mejoramiento de los servicios de asesoría legal gratuita (ALEGRA) para lograr la adecuada implementación del EJE"

Institución	Logo	Descripción
ESSALUD		El Seguro Social de Salud (ESSALUD) tiene por finalidad dar cobertura a los asegurados, a través del otorgamiento de prestaciones de prevención, promoción, recuperación, rehabilitación, prestaciones económicas, y prestaciones sociales.
RENIEC		El Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) se gestiona los registro de nacimiento, matrimonios, divorcios, defunciones, el padrón electoral, registro de identificación de las personas, etc.
MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL		El Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social del Perú es el organismo encargado del desarrollo social, superación de la pobreza, promoción de la inclusión y equidad social; además de la protección social de poblaciones en situación de riesgo, vulnerabilidad y abandono.
MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS		El Ministerio de Justicia y Derechos Humanos del Perú es el Ministerio encargado de asesorar al Presidente Constitucional del Perú en temas judiciales y de Derechos Humanos a la Nación.
SUNEDU		La SUNEDU tiene la función de administrar el Registro Nacional de Grados y Títulos, bajo la consigna de brindar seguridad jurídica de la información que se encuentra registrada y garantizar su autenticidad.



Fuente y elaboración: (ACCEDE-d, 2019)

En general los problemas presentes respecto a la tecnología y comunicación en los centros ALEGRA son seis. En primer lugar, el acceso a internet es limitado ya que se cuenta únicamente con planes HOGAR, insuficiente para todas las computadoras. Diariamente se conectan a esta red aproximadamente 20 personas, por ello el sistema es lento y genera demoras en la atención del usuario. Asimismo, los defensores no utilizan la red inalámbrica por falta de conocimiento de la contraseña de acceso. Por el lado del hardware, las computadoras e impresoras no cuentan con mantenimiento preventivo, tampoco con garantía de fábrica por la antigüedad de los equipos. Adicional a eso, en muchos centros las impresoras permanecen sin funcionamiento por falta de tóner o papel, herramientas indispensables para su uso. Por último, el sistema de seguimiento de casos es muy lento y con frecuentes caídas, por lo que no siempre está preparado para atender a los usuarios. Como no fue creado específicamente para las ALEGRAs hace falta campos donde ingresar cierta información de los casos, así como un sistema integrado con la plataforma de conciliación.

*[Handwritten signature and stamp]*  
 Este documento es propiedad de la Unidad Promotora  
 E.L. N° 00000

*[Handwritten signature]*  
 OSCAR FRANK  
 RODRIGUEZ BRAVO  
 INGENIERO ELECTRONICO  
 Reg. CIP N° 178644



2.1.2.6. Procesos operativos

Los procesos operativos dependen del tipo de centro, cualquiera de ellos trabaja con estructuras que consiste en dividir el trabajo, de manera que cada quien adopte criterios y lineamientos acordes a su especialidad.

Durante las visitas de campo, se recopiló información sobre los procesos desarrollados y las actividades realizadas actualmente. Los problemas identificados son los mismos en las diferentes sedes visitadas, por ello se realizó un diagnóstico estandarizado. El inventario de los procesos identificados se observa a continuación:

Tabla 44: Inventario de Procesos y Procedimientos actuales

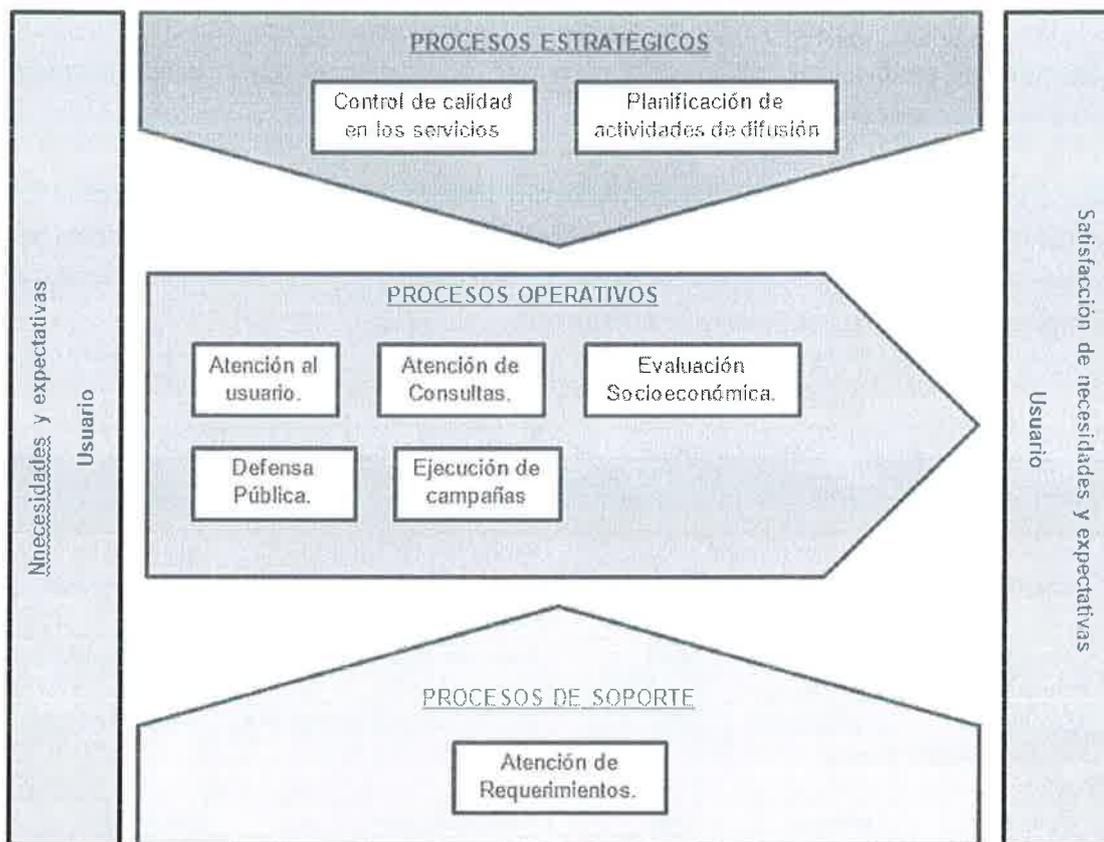
Tipo	Proceso	Dueño del proceso	Código	Procedimiento	Producto(s)
Misional	Atención al usuario	Director distrital	P01	Recepción del usuario	Solicitud de usuario
			P02	Asignación del defensor público	Caso asignado
	Atención de Consultas	Defensor público	P03	Atención de consultas	Consulta atendida
	Evaluación Socioeconómica	Trabajadora social	P04	Evaluación Socioeconómica	Reporte de usuario apto
	Defensa Pública.	Defensor público	P05	Análisis del caso	Estrategia
			P06	Elaboración de escritos	Escrito
			P07	Atención en diligencias	Asistencia en Diligencia
			P08	Investigación preliminar	Informe de peritaje
			P09	Atención de conciliadores extrajudiciales	Conciliación realizada
			P10	Elaboración de informes	Informe de actividades
	Ejecución de campañas	Coordinador de Sede	P11	Ejecución de campañas, charlas y capacitaciones	Informe de actividades y resultados
Soporte	Atención de requerimientos	Administrador del MINJUS	P12	Atención de requerimientos logísticos	Requerimiento atendido
		OGTI - MINJUS	P13	Atención de requerimientos tecnológicos	Requerimiento atendido
		Mesa de ayuda - MINJUS	P14	Asistencia virtual en sistemas de información	Asistencia atendida
Estratégico	Control de calidad en los servicios	Director General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia	P15	Evaluación de defensores públicos	Acta de supervisión
			P16	Elaboración de informes de supervisión	Informe de supervisión
	Planificación de actividades de difusión	Director General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia	P17	Planificación de Mega campañas y campañas	Cronograma de actividades de difusión
			P18	Planificación de Talleres de unificación de criterios	Cronograma de actividades de Talleres

Fuente y elaboración: (ACCEDE-c, 2019)

El orden de dichos procesos se muestra en la siguiente ilustración:

*[Handwritten signature and stamp]*  
 Eje Promotor  
 C.A.L. N° 0234

Ilustración 14: Mapa de procesos de los centros ALEGRA



Fuente y elaboración: (ACCEDE-c, 2019)

A continuación se muestran la caracterización de los procesos y procedimientos actuales, detalla los mencionados en el inventario anterior.

Tabla 45: Proceso "Atención al usuario"

Ficha Técnica del Proceso	
Nombre del proceso	Atención al usuario
Tipo de proceso	Misional
Dueño del proceso	Director distrital
Objetivo del proceso	Recibir al usuario y asignarle un defensor público que lo atienda.
Indicador de desempeño	Porcentaje de usuarios atendidos respecto a los usuarios asignados.
Producto	Solicitud
Persona que recibe el producto	Defensor público
Elemento de entrada	Registro de usuario
Controles	El usuario se registra en un cuaderno de control
Recursos	



Ficha Técnica del Proceso	
Recursos humanos	Asistente administrativo, Coordinador de sede, Director distrital
Instalaciones	Sin ventilación adecuada Nula o deficiente servicios higiénicos Inadecuada presentación de murales informativos Falta de espacios en ambientes de espera
Sistemas informáticos	No se usan sistemas informáticos. Se usan MS Excel para hacer registros.
Equipos	Computadora

Fuente y elaboración: (ACCEDE-c, 2019)

**Tabla 46: Proceso "Atención de consultas"**

Ficha Técnica del Proceso	
Nombre del proceso	Atención de Consultas
Tipo de proceso	Misional
Dueño del proceso	Defensor público
Objetivo del proceso	Satisfacer las consultas de carácter legal realizadas por los usuarios de los ALEGRAS
Indicador de desempeño	Porcentaje de consultas atendidas respecto a las consultas asignadas.

Producto	Consulta atendida
Persona que recibe el producto	Usuario
Elemento de entrada	Solicitud de usuario
Controles	La consulta se registra en el Sistema de seguimiento de casos

Recursos	
Recursos humanos	Defensor público con conocimientos especializados en materia de familia y defensa de víctimas.
Instalaciones	Sin ventilación adecuada Módulos de atención sin privacidad
Sistemas informáticos	Sistema de seguimiento de casos
Equipos	Computadora, Impresora

Fuente y elaboración: (ACCEDE-c, 2019)

**Tabla 47: Proceso "Evaluación socioeconómica"**

Ficha Técnica del Proceso	
Nombre del proceso	Evaluación Socioeconómica
Tipo de proceso	Misional
Dueño del proceso	Trabajadora social
Objetivo del proceso	Establecer la condición de "Apto" del usuario para acceder a los servicios de ALEGRA en forma gratuita.
Indicador de desempeño	Porcentaje de usuarios evaluados respecto a los usuarios asignados.

Producto	Reporte de usuario apto
Persona que recibe el producto	Defensor público

Ficha Técnica del Proceso	
Elemento de entrada	Declaración Jurada para Evaluación socioeconómica.
Controles	La evaluación se registra en cuadernos físicos.

Recursos	
Recursos humanos	Defensor público, trabajadora social.
Instalaciones	Sin ventilación adecuada Módulos de atención sin privacidad.
Sistemas informáticos	No se usan sistemas informáticos. Se usan MS Excel para hacer registros.
Equipos	Computadora e impresora

Fuente y elaboración: (ACCEDE-c, 2019)



Tabla 48: Proceso "Defensa Pública"

Ficha Técnica del Proceso	
Nombre del proceso	Defensa Pública
Tipo de proceso	Misional
Dueño del proceso	Defensor público
Objetivo del proceso	Brindar la asistencia legal gratuita
Indicador de desempeño	Porcentaje de usuarios atendidos respecto a los usuarios asignados.

Producto	Escrito, asistencia en diligencias, informes de peritaje, conciliaciones realizadas e informe de actividades.
Persona que recibe el producto	Defensor público, Conciliador extrajudicial, especialista (Psicólogo, médico forense, criminalística).
Elemento de entrada	Solicitud de asignación
Controles	La consulta se registra en cuadernos físicos de citas y cuaderno físico de asistencias. Asimismo, se registra información en el Sistema de Seguimiento de Casos.

Recursos	
Recursos humanos	Defensor público, Conciliador extrajudicial, especialistas multidisciplinares (Psicólogo, médico forense, criminalística).
Instalaciones	Sin ventilación adecuada Módulos de atención sin privacidad
Sistemas informáticos	Sistema de seguimiento de casos y MS Excel.
Equipos	Computadora e impresora

Fuente y elaboración: (ACCEDE-c, 2019)

Tabla 49: Proceso "Ejecución de campañas"

Ficha Técnica del Proceso	
Nombre del proceso	Ejecución de campañas
Tipo de proceso	Misional
Dueño del proceso	Coordinador de sede



Ficha Técnica del Proceso	
Objetivo del proceso	Ejecutar las mega campañas, campañas, charlas y capacitaciones.
Indicador de desempeño	Porcentaje de ejecución de actividades de difusión respecto a las actividades programadas.

Producto	Informe de actividades y resultados
Persona que recibe el producto	Especialistas de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia.
Elemento de entrada	Plan anual de actividades, Programación de charlas y/o capacitaciones.
Controles	Se registra información en el Sistema de seguimiento de casos.

Recursos	
Recursos humanos	Defensor público, Conciliador extrajudicial, especialistas multidisciplinarios (Psicólogo, médico forense, criminalística), Coordinador de sede, director distrital.
Instalaciones	Se realizan en ambientes prestados por otras instituciones.
Sistemas informáticos	Sistema de seguimiento de casos y MS Excel.
Equipos	Computadora e impresora

Fuente y elaboración: (ACCEDE-c, 2019)

Tabla 50: Proceso "Atención de requerimientos"

Ficha Técnica del Proceso	
Nombre del proceso	Atención de requerimientos
Tipo de proceso	Soporte
Dueño del proceso	Administrador del MINJUS
Objetivo del proceso	Atender las necesidades de bienes y equipos de los centros ALEGRAS y MEGA ALEGRAS
Indicador de desempeño	Porcentaje de requerimientos atendidos respecto a los requerimientos solicitados.

Producto	Requerimiento atendido.
Persona que recibe el producto	Director distrital, Coordinador de sede, defensor público.
Elemento de entrada	Solicitud de requerimiento.
Controles	No se ha encontrado evidencia de controles sobre este proceso.

Recursos	
Recursos humanos	Especialistas de las oficinas encargadas de proveer bienes y equipamiento.
Instalaciones	Los bienes y equipos deben ser recibidos en los centros ALEGRAS.
Sistemas informáticos	MS Word y/o MS Excel
Equipos	Computadora e impresora

Fuente y elaboración: (ACCEDE-c, 2019)

Escritura Pública  
 C.E.L. Nº 02204

**Tabla 51: Proceso "Control de calidad en los servicios"**

Ficha Técnica del Proceso	
Nombre del proceso	Control de calidad en los servicios
Tipo de proceso	Estratégico
Dueño del proceso	Director General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia
Objetivo del proceso	Controlar carga laboral e identificar problemáticas asociadas a los defensores públicos
Indicador de desempeño	Porcentaje de defensores públicos supervisados respecto a la cantidad total de defensores públicos.
Producto	Acta de supervisión, informe de supervisión
Persona que recibe el producto	Especialistas de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia
Elemento de entrada	Cronograma de supervisión.
Controles	Se verifican casos abiertos y casos no impulsados mediante el Sistema de seguimiento de casos y registros físicos.
Recursos	
Recursos humanos	Especialistas de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia
Instalaciones	La Supervisión se hace en forma presencial en los centros ALEGRAS.
Sistemas informáticos	Sistema de seguimiento de casos, MS Word y/o MS Excel
Equipos	Computadora e impresora



Fuente y elaboración: (ACCEDE-c, 2019)

**Tabla 52: Proceso "Planificación de actividades de difusión"**

Ficha Técnica del Proceso	
Nombre del proceso	Planificación de actividades de difusión
Tipo de proceso	Misional
Dueño del proceso	Director Distrital
Objetivo del proceso	Programar las Mega Campañas, campañas, charlas y capacitaciones.
Indicador de desempeño	Porcentaje de ejecución de actividades de difusión ejecutadas respecto a las actividades programadas.
Producto	Informe de actividades y resultados
Persona que recibe el producto	Especialistas de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia.
Elemento de entrada	Plan anual de actividades.
Controles	Se registra información en el Sistema de seguimiento de casos sobre las actividades ejecutadas.
Recursos	
Recursos humanos	Especialistas de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia.



Ficha Técnica del Proceso	
Instalaciones	Dirección General de Defensa Pública Acceso a la Justicia.
Sistemas informáticos	Sistema de seguimiento de casos, MS Word y MS Excel.
Equipos	Computadora e impresora

Fuente y elaboración: (ACCEDE-c, 2019)

Del análisis realizado se rescataron ciertos hallazgos de la situación actual. En las siguientes tablas se detallan los procedimientos de los centros ALEGRA y las actividades que se desarrollan en cada uno de ellos. (Ver Anexo 8: Flujo de actividades de los Procedimientos Misionales ALEGRA)

Tabla 53: Procedimiento P01- "Atención al usuario"

Actividad	Responsable	Hallazgos detectados en la situación actual
1. Se acerca a módulo de atención y solicita atención	Usuario	El usuario llega al centro ALEGRA principalmente por información proporcionada por Comisarias, MINJUS, DEMUNA, Defensoría del Pueblo, entre otras.  Llegada de usuarios con solicitudes que no son resueltas por los centros ALEGRA
2. Entrega formato de solicitud al usuario	Asistente administrativo	Se realiza mediante un formato físico
3. Llenar formato de solicitud	Usuario	
4. Entregar formato de solicitud	Usuario	
5. Recibir solicitud y entregar ticket de atención	Asistente administrativo	Los tickets son físicos
6. Espera para ser atendido	Usuario	Las esperas pueden oscilar entre 45 minutos a 3 horas. No hay sistema de colas de atención.  Usuarios esperan ser atendidos por un defensor público para hacer consultas básicas o preguntar solamente por requisitos.  No hay protocolos de atención al usuario.  No hay módulo para hacer llamadas desde los centros ALEGRA  Algunos usuarios tienen un perfil emocional inestable y están propensos a agredir.

*[Handwritten signature and stamp]*

Estudio de Perfil del Proyecto de Inversión Pública (PIP) "Mejoramiento de los servicios de asesoría legal gratuita (ALEGRA) para lograr la adecuada implementación del EJE"

Actividad	Responsable	Hallazgos detectados en la situación actual
		Los televisores no brindan información sobre ALEGRA.  Los usuarios esperan en los espacios exteriores a ALEGRA. Falta de ventilación en ambientes.
¿Tiene cita programada?. SI: ¿Atención con defensor? ¿Atención con especialista multidisciplinario? ¿Atención con conciliador? NO: Ir a la actividad 7.		
7. Remite a coordinador para asignar caso	Asistente administrativo	No hay gestión documental
Ir al proceso ASIGNACIÓN DE CASOS		



Fuente y elaboración: (ACCEDE-c, 2019)

Tabla 54: Procedimiento P02- "Asignación del defensor público"

Actividad	Responsable	Hallazgos detectados en la situación actual
1. Espera para asignación		
2. Determina carga laboral y disponibilidad de defensores públicos	Coordinador de sede	La determinación de carga se hace en forma manual y a criterio humano
3. Asigna defensor público o conciliador	Coordinador de sede	Para casos emblemáticos se puede asignar un defensor público de Lima
4. Entregar formato de asignación a personal administrativo	Coordinador de sede	
5. Entregar Memorándum de asignación a defensor público / conciliador	Coordinador de sede	
Ir al proceso ATENCIÓN DE CONSULTAS		

Fuente y elaboración: (ACCEDE-c, 2019)

Tabla 55: Procedimiento P03- "Atención de consultas"

Actividad	Responsable	Hallazgos detectados en la situación actual
1. Defensor / conciliador toma conocimiento de la asignación.	Defensor Público / Conciliador	
2. Espera para atender usuario	Defensor Público / Conciliador	El Defensor puede estar atendiendo una cita agendada anteriormente  El Conciliador puede estar atendiendo una diligencia de conciliación.



Actividad	Responsable	Hallazgos detectados en la situación actual
		<p>El Defensor / conciliador puede estar registrando información en el Sistema</p> <p>Los defensores públicos realizan tareas administrativas disminuyendo tiempo para atender a usuarios.</p> <p>No hay disponibilidad de atención de consultas en Conciliación Extrajudicial durante la realización de diligencias o conciliaciones.</p>
3. Llamar a usuario presencialmente	Defensor Público / Conciliador	
4. Tomar conocimiento de la necesidad legal del usuario	Defensor Público / Conciliador	
¿Es consulta? SI: Ir a la actividad 5 NO: Ir al proceso Evaluación socioeconómica y Análisis del caso.		
5. Absolver consulta	Defensor Público / Conciliador	
6. Llenar registro de consultas	Defensor Público / Conciliador	Registro físico y manual
7. Registro de consulta en Sistema de seguimiento de casos	Defensor Público / Conciliador	El sistema de seguimiento de casos es registrado por el defensor público y se orienta en brindar información gerencial.
¿Requiere asistencia legal? Si: Ir a actividad 8 No: FIN		
8. Agendar cita	Defensor Público / Conciliador	<p>Registro físico y manual en cuaderno de citas.</p> <p>Los defensores públicos poseen alta carga procesal: entre 100 a 300 casos en paralelo. De estos 30 a 60 casos son continuos. La próxima cita se agenda dentro de 20 a 30 días.</p>

Fuente y elaboración: (ACCEDE-c, 2019)

Tabla 56: Procedimiento P04- "Evaluación Socioeconómica"

Actividad	Responsable	Hallazgos detectados en la situación actual
1. Entregar Declaración Jurada de condiciones socioeconómicas	Defensor Público / Conciliador	
2. Llenar DJ Socioeconómica	Usuario	Se llenan 3 veces la DJ (Para el director, para la trabajadora social y para el defensor público)

Estudio de Perfil del Proyecto de Inversión Pública (PIP) "Mejoramiento de los servicios de asesoría legal gratuita (ALEGRA) para lograr la adecuada implementación del EJE"

Actividad	Responsable	Hallazgos detectados en la situación actual
3. Entregar DJ Socioeconómica	Usuario	
4. Recibir Declaración Jurada de condiciones socioeconómicas	Defensor Público / Conciliador	
5. Acumular DJ Socioeconómicas	Defensor Público / Conciliador	Demoras de las evaluaciones socioeconómicas: 1 semana a 1 mes, algunas no se llevan a cabo. Las solicitudes también demoran en trasladarse a las asistentes sociales.
6. Elaborar documento remitiendo DJ a Trabajadora Social	Defensor Público / Conciliador	
Ir al Proceso de TRAMITE DOCUMENTARIO		Alto consumo de papel bond y documentos que se desordenan entre distintos expedientes
7. Recibir Declaración Jurada de condiciones socioeconómicas	Trabajadora Social	
8. Espera para atención	Trabajadora Social	La trabajadora social puede tener varias evaluaciones socioeconómicas en proceso
9. Analizar DJ y validar datos	Trabajadora Social	
¿Se requiere documentos de sustento? SI: Ir a actividad 10. NO: ¿Se requiere visita domiciliaria? SI: Ir a actividad 15. NO: Ir a actividad 17.		
10. Solicitar documentos de sustento	Trabajadora Social	
11. Preparar y/o tramitar documentos de sustento	Usuario	
12. Entregar documentos de sustento	Usuario	
13. Espera para atención	Trabajadora Social	
14. Recibir documentos de sustento	Trabajadora Social	
¿Se requiere visita domiciliaria? SI: Ir a actividad 15. NO: Ir a actividad 17.		
15. Programar visita domiciliaria	Trabajadora Social	
Ir al proceso GESTIÓN DE SALIDAS		
16. Realizar visita domiciliaria	Trabajadora Social	
17. Elaborar informe otorgando la gratuidad de la defensa o la asignación del monto a pagar	Trabajadora Social	
Ir al procedimiento de EMISIÓN DE LA RESOLUCIÓN DE GRATUIDAD O NO GRATUIDAD		
18. Remitir Resolución a abogado defensor o conciliador	Director distrital	
Ir al Proceso de TRAMITE DOCUMENTARIO		



Fuente y elaboración: (ACCEDE-c, 2019)

ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA  
Ministerio de Justicia y Derechos Humanos  
C.E.L. IN 0234



Tabla 57: Procedimiento P05- "Análisis del caso"

Actividad	Responsable	Hallazgos detectados en la situación actual
1. Revisar antecedentes, realizar seguimiento y analizar caso	Defensor Público / Conciliador	El usuario requiere contar con información que se debe tramitar en otras entidades públicas.  Se realiza registro físico en libro de seguimiento
¿El caso sigue abierto? Si: Requiere patrocinio: ¿Requiere investigación preliminar?: Ir a actividad 2. ¿Requiere diligencia?: Ir a procedimiento ATENCIÓN EN DILIGENCIAS Requiere escrito: Ir a procedimiento ELABORACIÓN DE ESCRITO Requiere conciliación: Ir a procedimiento CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL No: FIN		
2. Llenar formato de solicitud	Defensor Público / Conciliador	
3. Entregar solicitud a usuario	Defensor Público / Conciliador	
4. Recibir solicitud de asignación de especialista multidisciplinario	Usuario	
5. Remitir solicitud a mesa de partes de la Dirección Distrital de Defensa Pública	Usuario	
Ir al Proceso TRAMITE DOCUMENTARIO		Alto consumo de papel bond y documentos que se desordenan entre distintos expedientes
Ir al Proceso INVESTIGACIÓN PRELIMINAR		

Fuente y elaboración: (ACCEDE-c, 2019)

Tabla 58: Procedimiento P06- "Elaboración de escritos"

Actividad	Responsable	Hallazgos detectados en la situación actual
1. Elaborar escrito	Defensor Público / Conciliador	
2. Registrar en el sistema de seguimiento de casos	Defensor Público / Conciliador	El sistema de seguimiento de casos es registrado por el defensor público y se orienta en brindar información gerencial.
3. Entregar escrito a usuario	Defensor Público / Conciliador	Se realiza registro físico en libro de seguimiento

Actividad	Responsable	Hallazgos detectados en la situación actual
4. Recibir escrito y remitirlo al Poder Judicial	Usuario	
5. Agendar cita	Defensor Público / Conciliador	Los defensores públicos poseen alta carga procesal: entre 100 a 300 casos en paralelo. De estos 30 a 60 casos son continuos. La próxima cita se agenda dentro de 20 a 30 días.

Fuente y elaboración: (ACCEDE-c, 2019)



Tabla 59: Procedimiento P07- "Atención en diligencias"

Actividad	Responsable	Hallazgos detectados en la situación actual
1. Tomar conocimiento de la fecha de diligencia	Defensor Público / Conciliador	
2. Registrar en agenda del defensor	Defensor Público / Conciliador	Se realiza registro físico en libro de seguimiento
Ir al proceso de GESTIÓN DE SALIDAS		
3. Asistir a diligencia	Defensor Público / Conciliador	El defensor público paga su transporte en los casos que no se provea de movilidad del MINJUS.
Ir a proceso de GESTIÓN DE SALIDAS		
4. Registrar en el sistema de seguimiento de casos	Defensor Público / Conciliador	El sistema de seguimiento de casos es registrado por el defensor público y se orienta en brindar información gerencial.
5. Agendar cita	Defensor Público / Conciliador	Los defensores públicos poseen alta carga procesal: entre 100 a 300 casos en paralelo. De estos 30 a 60 casos son continuos. La próxima cita se agenda dentro de 20 a 30 días.

Fuente y elaboración: (ACCEDE-c, 2019)).

Tabla 60: Procedimiento P08- "Investigación preliminar"

Actividad	Responsable	Hallazgos detectados en la situación actual
1. Espera para asignación	Director distrital	La espera puede variar entre 3 a 15 días para atención
2. Determina carga laboral y disponibilidad de especialistas multidisciplinarios	Director distrital	La determinación de carga se hace en forma manual y a criterio
3. Asigna Especialista	Director distrital	

Actividad	Responsable	Hallazgos detectados en la situación actual
4. Entregar Memorándum de asignación	Director distrital	El tiempo frecuente de notificaciones de documentos desde mesa de partes hasta el especialista (defensor público o perito) varía entre 7 a 15 días.
Ir al proceso de TRAMITE DOCUMENTARIO		
5. Tomar conocimiento del caso y analiza	Especialista multidisciplinario	
¿Requiere cita con usuario? Si: Ir a actividad 6. NO: Ir a actividad 7.		
6. Agendar cita FIN	Especialista multidisciplinario	
7. Realizar evaluación, análisis forense o peritaje criminalística	Especialista multidisciplinario	Es frecuente que los especialistas realicen contrainformes, es decir, refuten o validen informes periciales ya existentes sobre el mismo caso.  Se observa falta de implementos para optimizar desempeño de especialistas.  Realizan visitas domiciliarias y atienden casos para otros centros ALEGRAS.  El especialista paga su transporte en los casos que no se provea de movilidad del MINJUS.
8. Elaborar informe y remitir a Defensor Público	Especialista multidisciplinario	
Ir al Proceso TRAMITE DOCUMENTARIO		Alto consumo de papel bond y documentos que se desordenan entre distintos expedientes
Ir al Proceso ANÁLISIS DEL CASO		

Fuente y elaboración: (ACCEDE-c, 2019)

Tabla 61: Procedimiento P09- "Conciliación Extrajudicial"

Actividad	Responsable	Hallazgos detectados en la situación actual
Ir al procedimiento de ASIGNACIÓN DEL CASO AL DEFENSOR PÚBLICO O CONCILIADOR	Coordinador de Sede	
Ir al proceso de TRÁMITE DOCUMENTARIO	Técnico en Trámite Documentario	Alto consumo de papel bond y documentos que se desordenan entre distintos expedientes
1. Tomar conocimiento del caso y analiza	Conciliador extrajudicial	

Actividad	Responsable	Hallazgos detectados en la situación actual
2. Programa conciliación	Conciliador extrajudicial	Por la alta carga laboral, las conciliaciones se programan después de transcurridos muchos días o semanas.
3. Realizar conciliación extrajudicial	Conciliador extrajudicial	
4. Registra información en Sistema		
¿Usuario conforme con resultado de la Conciliación? SI: FIN NO: Ir a actividad 4.		
5. Elaborar informe y remitir a Defensor Público	Conciliador extrajudicial	
Ir a proceso de TRÁMITE DOCUMENTARIO	Técnico en Trámite Documentario	
Ir al Procedimiento de ANÁLISIS DEL CASO		

Fuente y elaboración: (ACCEDE-c, 2019)



En cuanto a los principales problemas de los procesos operativos de los centros ALEGRA y MEGA ALEGRA se ha identificado la ausencia de automatización de estos. Asimismo, la defensa legal adolece de mecanismos que le permitan obtener mayor información existente en los repositorios informáticos de otras entidades públicas. Por ejemplo: el acceso a información del RENIEC podría facilitar la identificación del usuario y evitar el registro manual de información del usuario en los sistemas de información. (ACCEDE-c, 2019)

Por otro lado, la asignación de defensores públicos a un caso se realiza en forma manual y usualmente no se verifica la carga laboral previamente. Finalmente, se ha identificado registros manuales en cuadernos tales como registro de citas, consultas y seguimiento de casos.

Hay un excesivo consumo de papel para imprimir formatos y/o registros que podrían ser virtuales. Por ejemplo: la declaración jurada socioeconómica se realiza en forma física y la notificación puede demorar muchos días hasta que la trabajadora social pueda evaluarlo.

Se ha identificado demoras en el proceso de trámite documentario, específicamente en el proceso de asignación de especialista multidisciplinario (Psicólogo, médico forense y/o perito criminalística) debido a que se llena un formato de solicitud para asignar un especialista multidisciplinario a determinado caso que requiere atención especializada. La solicitud debe ser centralizada por mesa de partes de la dirección distrital ocasionando demoras significativas hasta ser atendida (entre 3 a 15 días de espera).

Los defensores públicos tienen limitado acceso a la información que poseen otras instituciones públicas limitando a su vez el análisis de un caso. Por ejemplo: No es posible verificar la propiedad de bienes e inmuebles de un victimario pues no se cuenta con acceso a partidas registrales de la SUNARP. Tampoco se cuenta con acceso a información de ESSALUD, SIS o MTPE que le permitan al defensor público realizar una investigación.



Por otro lado, se ha identificado la falta de documentación de los procesos de atención y protocolos internos. Se vieron demoras significativas (entre 45 minutos a 3 horas) para que un usuario sea atendido por un defensor público. Los usuarios que requieren tan solo de la absolución de consultas básicas o de información sobre requisitos permanecen en la misma lista de espera de aquellos usuarios que requieren de una atención especializada. (ACCEDE-c, 2019)

Por otro lado, no se ha encontrado documentación existente sobre protocolos de atención ni de procedimientos internos incrementando la diversificación de mecanismos operacionales de atención, adoptando posiblemente, modelos ineficientes. Esto también trae como consecuencia la demora en atención al usuario pues los defensores públicos posiblemente se encuentran en audiencias, diligencias o patrocinio.

El usuario llega al centro ALEGRA principalmente por información proporcionada por Comisarias, MINJUS, DEMUNA, Defensoría del Pueblo, entre otras. En ocasiones, el personal de estas instituciones no conoce los casos específicos que los centros ALEGRA no atienden, provocando la llegada de usuarios que no pueden ser atendidos. Son casos no atendidos: Divorcios por causal, montos de indemnizaciones mayor a S/ 8,000 , impugnación de paternidad. (ACCEDE-c, 2019)

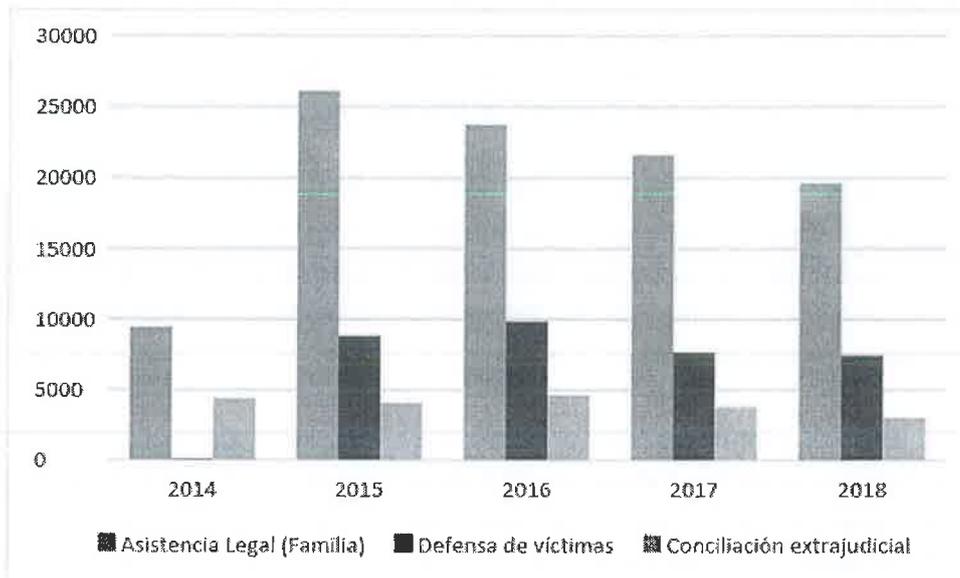
#### 2.1.2.7. Consultas

La suma agregada de las atenciones de consultas en el área de asistencia legal en materia civil en los centros MEGA ALEGRA, ha disminuido desde el año 2015 hasta el 2018, como se puede ver en el siguiente gráfico. En cuanto a Defensa de Víctimas y Conciliación extra judicial se ve una tendencia constante en todo el periodo evaluado. Sin embargo, se puede afirmar que desde el 2016, hasta el 2018 las consultas de víctimas y de conciliación han disminuido aproximadamente en 2 mil 500 y mil consultas respectivamente.

En promedio, las MEGA ALEGRA atendieron en el 2018 6 mil 500 consultas en materia civil, sin embargo en el 2015 alcanzaron su máximo de 8 mil 700 en promedio por centro. Asimismo, en el 2018 cada MEGA ALEGRA atendió en promedio 2 mil 500 consultas de defensa de víctimas y mil de conciliaciones.

  
ECONOMÍA Y FINANZAS  
CPL N° 0034

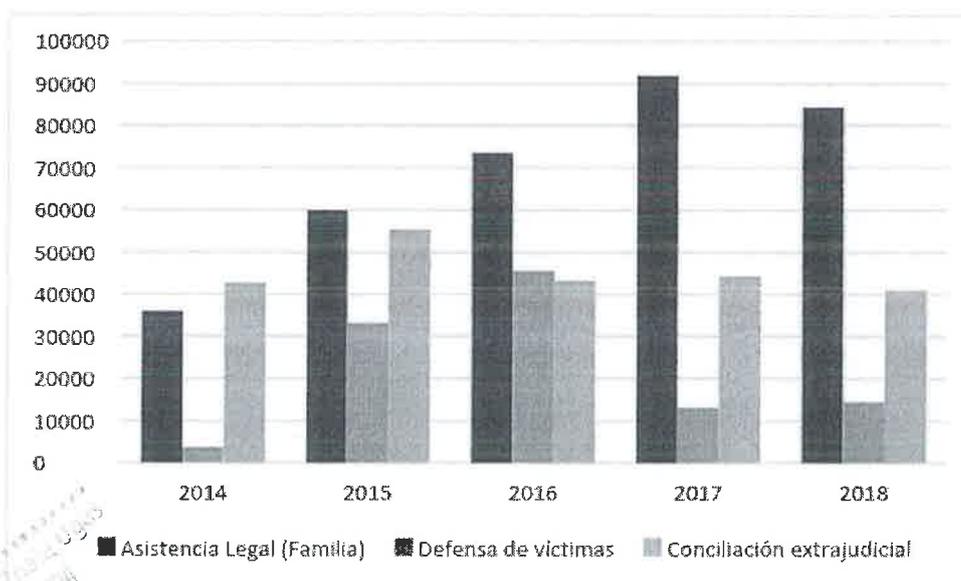
Gráfico N° 8: Suma agregada de consultas de los centros MEGA ALEGRA, 2014-2018



Fuente: Oficio 223-2019-JUS/DGDAJ (2019)  
Elaboración propia

La situación que presentan los centros ALEGRA es muy distinta, las consultas en materia de familia aumentaron hasta el 2017. Sin embargo, las consultas en materia de víctimas disminuyeron notoriamente en los últimos dos años, mientras que la suma de conciliaciones se mantuvo entre el 2016 y 2018, entre 44 mil y 40 mil consultas. En promedio, las consultas en un centro ALEGRA en el 2018 fue de 2 mil en materia de materia civil, 300 en defensa de víctimas y 990 en conciliaciones.

Gráfico N° 9: Suma agregada de consultas en los centros ALEGRA, 2014-2018



Fuente: Oficio 223-2019-JUS/DGDAJ (2019)  
Elaboración propia

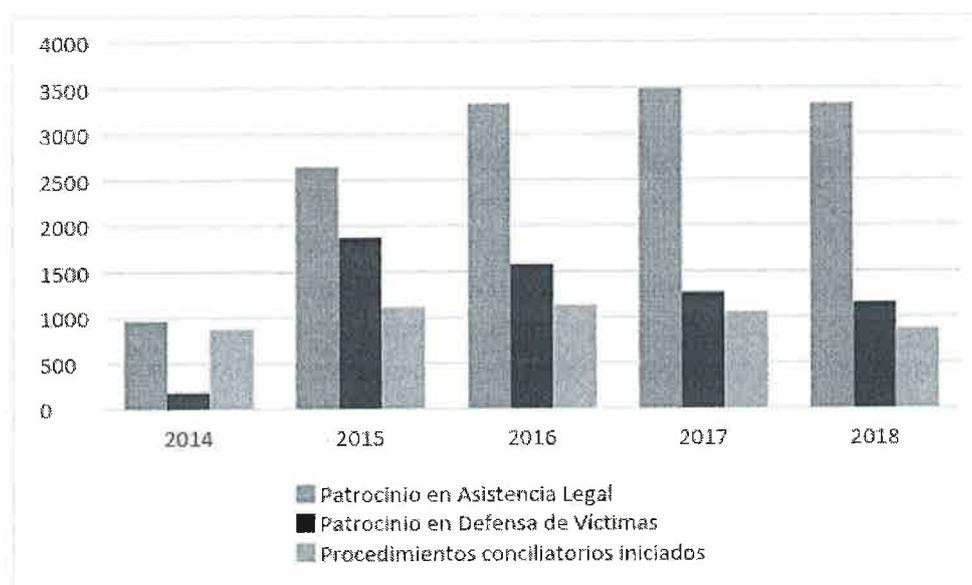


### 2.1.2.8. Patrocinios

Los patrocinios se dan desde el momento en que inicia la resolución de un caso, la evaluación socio-económica y la apertura de un nuevo expediente. La resolución de un caso puede tardar entre 1 y 3 años, dependiendo de la asistencia de las partes involucradas a las citaciones de juicios, de brindar los documentos solicitados y la eficiencia de otras instituciones como la fiscalía o el poder judicial. Los casos más frecuentes dependen de la materia en cuestión: los abogados de familia atienden casos de demandas por alimentos, filiación y tenencia principalmente, los casos más frecuentes que reciben los defensores de víctimas son principalmente por violaciones y violencia familiar, finalmente, los conciliadores atienden con mayor frecuencia casos de divorcio, acuerdos de alimentos o tenencia.

Como se puede notar en el siguiente gráfico, en los centros MEGA ALEGRA, los patrocinios en asistencia legal aumentaron desde el año 2014 al 2017, pero disminuyeron en aproximadamente 200 casos para el 2018. Los patrocinios en defensa de víctimas muestran una tendencia decreciente desde el año 2014 hasta el 2018, al igual que los procedimientos conciliatorios iniciados. En promedio en el 2018, una MEGA ALEGRA atendió mil 100 patrocinio en asistencia legal, 280 en defensa de víctimas y se iniciaron en promedio 290 conciliaciones

**Gráfico N° 10: Suma agregada de patrocinios en los centros MEGA ALEGRA, 2014-2018**



Fuente: Oficio 223-2019-JUS/DGDAJ (2019)

Elaboración propia

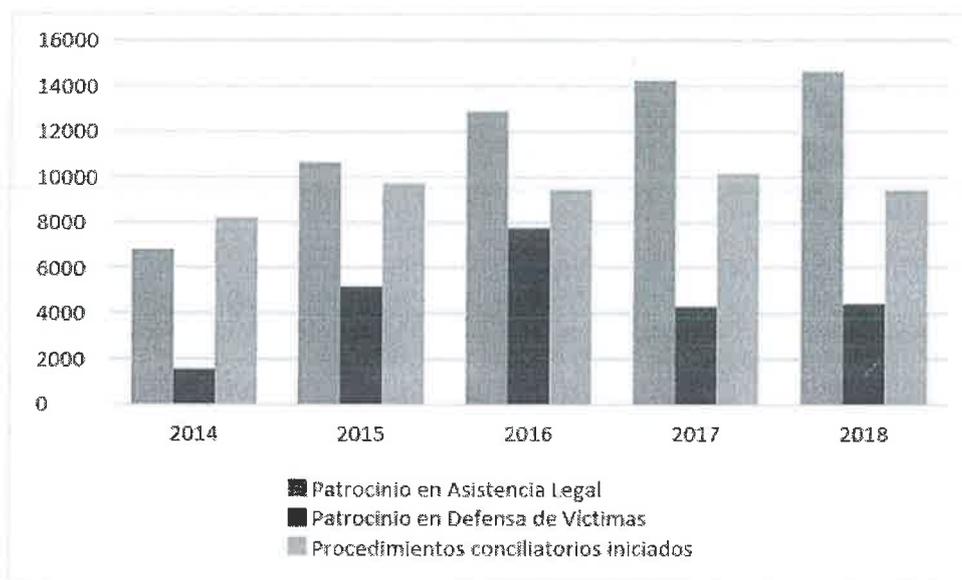
Adicionalmente, en el siguiente gráfico se observa que los patrocinios en materia civil en los centros ALEGRA aumentaron constantemente en todo el periodo de estudio. Si bien las conciliaciones iniciadas se mantuvieron constantes, los patrocinios en materia de víctimas tuvieron un pico de casos en el 2016, 2 mil patrocinios más que el año anterior.

*[Firma manuscrita]*  
 ESCRIBANÍA DEL JUEZ  
 E.L. N° 0004



En el 2018 las ALEGRAs alcanzaron la mayor atención de patrocinio en materia de familia, en promedio cada atendió 357 patrocinios en un año. En cuanto a la defensa de víctimas se patrocinó en promedio a 108 víctimas, cifra baja comparada con los 189 patrocinios por centro en el 2016. Por último, cada centro inició en promedio 230 conciliaciones.

Gráfico N° 11: Suma agregada de patrocinios en los centros ALEGRA, 2014-2018



Fuente: Oficio 223-2019-JUS/DGDAJ (2019)  
Elaboración propia

#### 2.1.2.9. Percepción del usuario

En el año 2013 se realizó una encuesta en los distritos judiciales de Lima, Lima norte y Lima Sur con el propósito de obtener información sobre la satisfacción de los usuarios acerca de los servicios de Defensa Pública que brinda el MINJUS. Los resultados confirmaron el alto porcentaje de mujeres (87%) que utilizan estos servicios. De todos los encuestados, se identificó que el 61% tienen entre 31 y 50 años, 29% de ellos son menores de 30 y solo 10% de ellos tienen más de 51 años. Asimismo el 62% de ellos han completado la secundaria, el 18% continuaron sus estudios en institutos y el 10% en universidades, solo el 10% culminaron los estudios primarios.

Llama la atención que el 53% de los usuarios encuestados son madres solteras, y el 28% se divide equitativamente entre casados o convivientes. El 42% de los usuarios descubrieron los centros de asistencia legal por medio de un familiar o conocido, mientras que el 48% lo encontraron por otros medios como la Defensoría Municipal del Niño, Niña y Adolescente, Municipalidades, entre otros. En cuanto a la ubicación de la sede, 87% afirmó que era accesible para ellos y 81% consideró que fue sencilla la identificación del local.

Sobre los casos que se desarrollan en las sedes, el 60% sobre pensión de alimentos, seguido por casos de tenencia (9%) y filiación (7%). El tiempo aproximado que tarda la resolución de los casos es menor a 6 meses para 57% de los encuestados, otros duran entre medio y un año (19%), otro 7% tarda entre 1 y 2 años en resolverse. La mitad de las veces la atención no fue inmediata,

*[Firma manuscrita]*  
CEL



generalmente estas personas deben esperar al menos 30 minutos. También hay quienes deben esperar dos horas o incluso regresar al día siguiente. Las personas que en alguna situación no fueron atendidas mencionaron que fue por la ausencia del abogado por diligencia (47%), por falta de cupo (22%), también hay casos de falta de papeles o los envían a otras sedes.

La mayoría de los usuarios encuestados calificaron la atención como buena (39%) o muy buena (24%), sin embargo en el 2013 gran parte de la población no estaba realmente satisfecha con el servicio. El 34% de los encuestados expresaron que los centros ALEGRA no atienden verdaderamente sus servicios, principalmente por falta de personal, mucha demora en la atención o escasas herramientas para la resolución del caso.

### Percepción de usuarios ALEGRAs – visitas de campo

Durante las visitas de campo, se realizaron encuestas a los usuarios para conocer a los ciudadanos que suelen asistir a los centros. Estas consistían de 24 preguntas, sobre caracterización de los usuarios y su opinión respecto a la atención recibida. Si bien la muestra fue aleatoria, no es una muestra representativa, por lo que no se puede generalizar las respuestas encontradas a toda la población. Se lograron completar 46 encuestas durante las cinco visitas de campo en los departamentos de Arequipa, Cuzco, Tumbes, San Martín y Ayacucho.<sup>21</sup> (Ver Anexo 9: Formato de encuestas realizadas en las visitas de campo, Anexo 10: Resultados de las encuestas en las visitas de campo, Anexo 11: Compendio de las encuestas realizadas en las visitas de campo).

Según los resultados encontrados, el usuario promedio es una mujer (91.3%) soltera de entre 26 a 45 años de edad, ellas suelen dedicarse al cuidado del hogar. El nivel educativo de los usuarios encuestados es el 46.67% de los casos la secundaria, seguido con 24.44% el estudio superior técnico. Asimismo, de los usuarios encuestados, el 88.89% habla castellano como lengua materna, el resto de ellos señalaron que es el quechua. Estas personas suelen movilizarse en transporte público (54.45%) o privado (30.43%) para asistir a los centros ALEGRA, algunos encuestados van caminando (13.04%). El 46.67% tarda menos de 30 minutos camino los centros, sin embargo hay quienes se demoran hasta 60 minutos (35.56%) o dos horas en llegar (8.89%). Para recibir el servicio brindado y revisar el estado de los casos, el 11.11% de los usuarios encuestados que han asistido más de 10 veces a los centros y el 8.89% se acercaron entre 6 y 10 veces. Asimismo, la mayoría de las personas encuestadas comentan que se enteraron del servicio por recomendación de alguien, ya sea un conocido, amigo o familiar, incluso por sugerencia de otra institución como el ministerio de la mujer, de salud, entre otras.

La gran mayoría de los usuarios (92.86%) piensan recomendar el servicio de las ALEGRAs, porque es una buena orientación legal a la que pueden recurrir sin costo. Asimismo, el 95.35% de los encuestados volverían a recurrir a estos centros ante una futura eventualidad. De los servicios

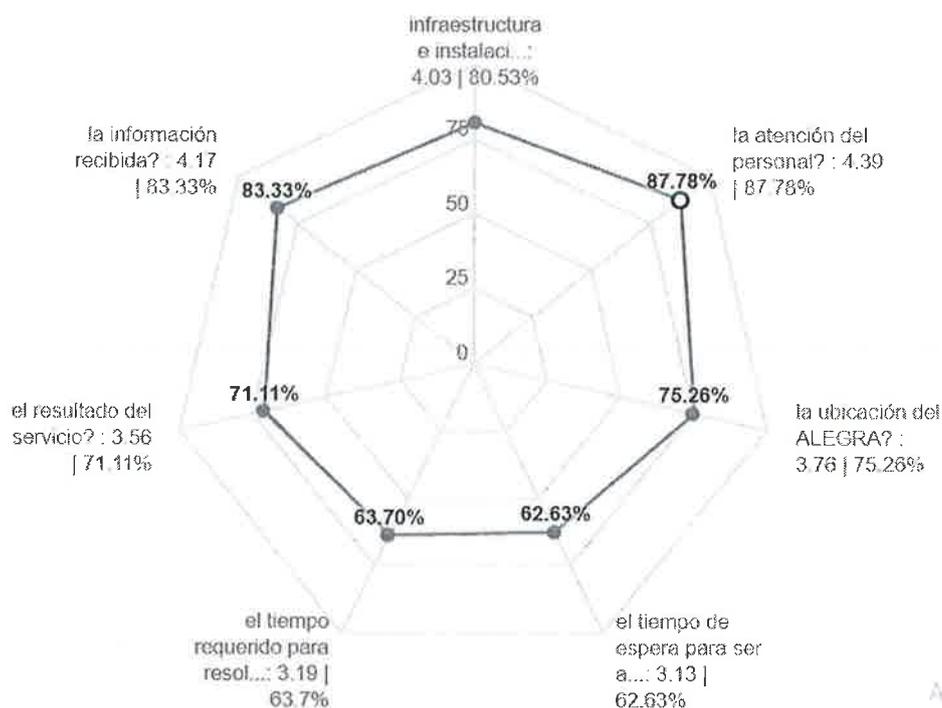
<sup>21</sup> Los resultados de las encuestas son preliminares, se complementará con la información de las ALEGRA y MEGA ALEGRA de Lima para la siguiente entrega.

que los encuestados felicitan de las ALEGRAs, resalta la buena atención y el costo del servicio, por otro lado, señalan que han tenido problemas como falta de atención, demora excesiva y escasa información.

Finalmente, en las encuestas se evaluó la satisfacción de las personas respecto a distintos ámbitos de los centros de atención legal, con cinco alternativas, siendo 1 un nivel bajo de satisfacción y 5 el mayor puntaje. Las áreas mejor evaluadas fueron la atención del personal, la información y la infraestructura, en promedio obtuvieron 4.39, 4.17 y 4.03 respectivamente. La ubicación también fue resaltada entre los encuestados, recibiendo en promedio 3.76 puntos y el resultado del servicio 3.56. Los terrenos peor calificados fueron el tiempo requerido para resolver el caso y el tiempo de espera para ser atendidos, en donde los encuestados otorgaron en promedio 3.19 y 3.13 puntos. El detalle se observa en el siguiente gráfico:



Gráfico N° 12: Percepción del usuario sobre...



Fuente y elaboración propia.

#### 2.1.2.10. Difusión de los servicios

La apropiada difusión de los centros ALEGRA también es requerido para disminuir las barreras de acceso a la justicia, pues los servicios ofrecidos solo serán demandados si es que el usuario los conoce. Según el estudio "Evaluación social y de género", se han realizado campañas de difusión de actividades, así como mesas de consulta, especialmente para la aplicación del Protocolo de Justicia Itinerante para el Acceso a la Justicia de Personas en condición de vulnerabilidad. (PMDSJNP-b, 2018) Este tipo de acciones incentivan a las personas a acercarse a los centros de asesoría legal.

*M*  
Estrategia de Atención al Ciudadano  
CEL - IN COPE

En la ALEGRA de Arequipa se realizan ferias para hacer consultas y difundir el servicio legal que ofrecen. Desde la Dirección general de Lima, piden hacer al menos 5 campañas al año; no obstante, estas deben ser realizadas sábados o domingos, fuera del horario laboral, y no hay compensación económica alguna. (PMDSJNP-b, 2018) En el trabajo de campo, se mencionó que en Ayacucho, Tarapoto y Lima, brindan charlas a la comunidad y a los alumnos de primaria para sensibilizarlos, dar a conocer sus servicios y resolver consultas. Usualmente realizan campañas con las madres de vaso de leche o con el MIMP; no obstante, aún existen confusiones de los usuarios sobre las tareas institucionales de la ALEGRA, y solicitan algún incentivo a cambio de asistir a las charlas (lapiceros, polos, etc.).

Nuevamente, se evidencia el requerimiento de un plan de difusión estandarizado, que todas las ALEGRAS puedan replicar y que permita mayor recordación del usuario. De este modo, se podrá captar la atención de un mayor público.

### 2.1.3. Los involucrados en el PIP

A continuación, se identifica a los involucrados y se detalla su percepción en relación al presente Proyecto: "Mejoramiento de los servicios de asesoría legal gratuita (ALEGRA) para lograr la adecuada implementación del EJE". En la matriz que describe a los involucrados, se presenta las expectativas, intereses, problemas, estrategias, acuerdos y compromisos de éstos con el Proyecto. Ello, con objeto de definir apropiadamente el problema a resolver y para que el diseño del Proyecto se encuentre alineada con los intereses de los grupos involucrados.

Entre los involucrados se tiene a los usuarios de los centros ALEGRA, las instituciones del estado relacionadas y el financista parcial del Proyecto:

1. Población vulnerable en necesidad de asesoría y acompañamiento legal.
2. Centros de Asistencia Legal Gratuita (ALEGRA).
3. Programa de modernización y acceso a la justicia – ACCEDE.
4. Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia (DGDPAJ) del Ministerio de Justicia (MINJUS).
5. Distritos judiciales – Poder Judicial (PJ).
6. Fiscalía de la Nación.
7. Policía Nacional del Perú (PNP) – Comisarías.
8. Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP) – Centro de Emergencia de la Mujer (CEM).
9. Banco Mundial (BM).

Escuela Agrícola de Arequipa  
C.L. N° 0534

60000065



Tabla 62: Matriz de Involucrados en el Proyecto

Involucrados	Problemas Percibidos	Intereses o Expectativas	Estrategias del PIP	Acuerdos y compromisos
Población vulnerable con necesidad de asesoría y acompañamiento legal	-Escasos recursos económicos para destinar a los servicios de justicia. -Altos índices de delitos contra la vida, cuerpo, salud, libertad, familia y humanidad.	-Acceso oportuno a los servicios de justicia y asesoría legal. -Resolución efectiva de los conflictos legales enfrentados.	Los usuarios optarán por los centros ALEGRA como primera instancia para recibir los servicios de justicia brindados.	-
Centros de Asistencia Legal Gratuita (ALEGRA)	-Inadecuada prestación de servicios (prolongados tiempos de espera del usuario para ser atendidos e insuficiente personal para la atención). -Inadecuado ambiente laboral (sobrecarga de casos, hacinamiento de documentos, inadecuada distribución de espacios y falta de recursos).	-Asegurar el derecho en defensa, proporcionando asistencia y asesoría técnico legal gratuita, en las materias de defensa civil, de víctimas y conciliación. -Facilitar el acceso a la justicia a las personas que requieran hacer valer sus derechos y no tengan los recursos suficientes.	-Optimización de espacios de trabajo dentro del centro. -Implementación y mejora de equipos y sistemas de información. -Rediseño del modelo de atención al público (automatización de procesos, digitalización de documentos y especialización de responsabilidades). -Sensibilización del personal y del usuario sobre los servicios de justicia.	-Implementar las mejoras propuestas por el Proyecto. -Coordinación con instituciones relacionadas (CEM, comisarías, otros).
Programa de modernización y acceso a la justicia – ACCEDE	-Limitada cobertura de servicios de administración de justicia. -Inadecuada comunicación y articulación entre instituciones del sistema de justicia.	-Realizar proyectos de inversión pública como unidad ejecutora del MINJUS. -Incrementar la cobertura del SAJ, con menor carga procesal y mayor acceso. -Mejorar interoperabilidad entre las instituciones del SAJ.	-Incrementar el acceso de la población vulnerable a las asesorías legales gratuitas. -Implementar un sistema de información articulado e interoperable.	-Gestionar eficientemente los recursos para la ejecución del Proyecto.



Involucrados	Problemas Percibidos	Intereses o Expectativas	Estrategias del PIP	Acuerdos y compromisos
Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia (DGDPAJ) del Ministerio de Justicia (MINUS)	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Los servicios de defensa, conciliación y arbitraje no son promovidos de forma apropiada en la sociedad.</li> <li>-Baja cobertura con acceso a la justicia y defensa pública.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Conducir, regular, promover, coordinar y supervisar los servicios de defensa pública, conciliación extrajudicial y el arbitraje popular.</li> <li>-Garantizar el acceso a la justicia y el derecho de defensa a todas las personas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Promover y difundir los servicios proporcionados en los centros ALEGRA.</li> <li>-Incrementar el acceso de la población vulnerable a las asesorías legales gratuitas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Participar de las acciones que los involucran para contribuir al logro de objetivos del Proyecto.</li> </ul>
Distritos Judiciales – Poder Judicial (PJ)	<ul style="list-style-type: none"> <li>-El usuario percibe que los servicios de justicia tienen tiempos excesivamente prolongados y engorrosos.</li> <li>-La gestión de documentos es tradicional y no se sigue una estrategia de digitalización de documentos en sistemas informáticos modernos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Brindar al ciudadano un servicio predecible, eficiente, eficaz, efectivo, oportuno, inclusivo y con carácter universal.</li> <li>-Ejercer una gestión jurisdiccional y administrativa moderna, eficiente, eficaz y descentrada.</li> <li>-Generar confianza en la ciudadanía y legitimarse ante la sociedad por la eficiencia, eficacia y ética profesional de sus trabajadores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Rediseño del modelo de atención al usuario, orientado a ofrecer un servicio más eficiente.</li> <li>-Implementar y aprovechar avances tecnológicos en los procesos administrativos de los centros ALEGRA.</li> <li>-Difundir e informar adecuadamente al usuario sobre los servicios que otorgan las ALEGRAS.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Participar de las acciones que los involucran para contribuir al logro de objetivos del Proyecto.</li> <li>-Coordinación constante entre los distritos judiciales involucrados y las instituciones del SAJ.</li> </ul>
Fiscalía de la Nación	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Las personas vulnerables y de escasos recursos no siempre tienen acceso a un servicio que defiende sus derechos.</li> <li>-Demora en la revisión y resolución de expedientes debido a la sobrecarga de casos por atender.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Defender la legalidad, los derechos ciudadanos y los intereses públicos.</li> <li>-Defender a la familia, a menores, a incapaces, el interés social, la moral pública, la persecución del delito y la reparación civil.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Incrementar el acceso de la población vulnerable a las asesorías legales gratuitas en materia de defensa civil, de víctimas y conciliación.</li> <li>-Implementar un sistema de información articulado e interoperable en las instituciones del SAJ.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Coordinación y articulación con los centros ALEGRA y otras instituciones del SAJ.</li> </ul>


  
 INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA PÚBLICA

00000066



Involucrados	Problemas Percibidos	Intereses o Expectativas	Estrategias del PIP	Acuerdos y compromisos
Policía Nacional del Perú (PNP) - Comisarias	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Altos índices de delitos contra la vida, cuerpo, salud, libertad, familia y humanidad no son atendidos oportunamente.</li> <li>-Carga laboral excesiva (gran cantidad de denuncias por atender, además de otras funciones de la policía).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Garantizar, mantener y establecer orden interno, protección y ayuda a las personas.</li> <li>-Garantizar el cumplimiento de leyes y seguridad del patrimonio público y privado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Difusión adecuada de los servicios de los centros ALEGRA para la correcta derivación de casos</li> <li>-Implementar un sistema de información articulado e interoperable en las instituciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Coordinación y articulación con los centros ALEGRA y las instituciones del SAJ.</li> </ul>
Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP) – Centro de Emergencia de la Mujer (CEM)	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Altos índices de delitos contra la vida, cuerpo, salud, libertad, familia y humanidad; en la mayoría de casos, se trata de una víctima mujer no son atendidos oportunamente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Atención a las personas afectadas por violencia familiar y sexual, sin importar su condición social, edad o sexo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Incrementar el acceso de la población vulnerable a las asesorías legales gratuitas en materia de defensa civil (área laboral y ámbito familiar) y de víctimas (de violencia sexual o física).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Coordinación y articulación con los centros ALEGRA y las instituciones del SAJ.</li> </ul>
Banco Mundial (BM)		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apoyar las reformas para mejorar los servicios del sistema de justicia</li> <li>- Promover la prosperidad compartida en los países en desarrollo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Asistir técnicamente en el diseño y ejecución del Proyecto</li> <li>-Monitoreo y evaluación del Proyecto para informar al Banco Mundial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Financiamiento parcial del Programa "Mejoramiento de los servicios de justicia no penales, a través de la implementación del EJE", del cual forma parte el Proyecto.</li> </ul>

Fuente: Portales web de ACCEDE, DGDPAJ, PJ, PNP, MIMP, BM y visitas a los centros ALEGRA.

Elaboración propia.





## 2.2. Definición del problema, sus causas y efectos

### 2.2.1 Problema central

El diagnóstico ha señalado las características de la población objetivo atendida y de la producción de los servicios en los centros ALEGRA. Esto ha permitido identificar elementos que muestran limitaciones y debilidades en la prestación de sus servicios de asesoría legal. Este Planteamiento ha tomado en cuenta información de los estudios especializados encargados por ACCEDE referidos a infraestructura, procesos y sistemas. En este sentido, se ha planteado como problema principal:

"Inadecuado modelo operativo de prestación de servicios de asesoría legal gratuita (ALEGRA) para lograr la adecuada implementación del eje"

Este problema se expresa en bajos niveles de cobertura, cantidad y oportunidad del servicio de asesoría legal gratuita, explicados, principalmente, por i) una inadecuada infraestructura, ii) inadecuados procesos para la prestación de servicios de las ALEGRAS, iii) un deficiente sistema de tecnología de información y comunicaciones (TIC), y iv) insuficientes capacidades de información e información al usuario.

### 2.2.2. Análisis de causas

En este orden de ideas, las causas directas identificadas son las siguientes:

#### 2.2.2.1. Causa directa 1. Inadecuada infraestructura

Los centros de atención legal gratuita ALEGRA no cuentan con una infraestructura que les permita el desarrollo óptimo de prestación de servicios debido a que, en general, las áreas o espacios son de reducido espacio, existe hacinamiento de papelería o se requiere de otro tipo de mobiliario.

De este modo, esta causa tiene a su vez las siguientes causas indirectas:

#### Causa indirecta 1.1. *Infraestructura y distribución de áreas inapropiada en los centros ALEGRA.*

Las áreas de orientación, salas de espera y los espacios para la guardería, despacho, archivo, consultorio y servicios higiénicos no cuentan con una distribución óptima para la comodidad y privacidad del usuario y del personal. Específicamente, las salas de orientación y de espera son reducidas, con poca ventilación y no abastece a la totalidad de personas que solicitan los servicios de la ALEGRA (en algunos casos, los usuarios esperan fuera de la ALEGRA). Además, los servicios higiénicos no cuentan con los requerimientos mínimos que exigen las normas de edificación. Los aforos no son respetados y las dimensiones mínimas para la circulación y escaleras incumplen la norma.

Estadística  
C.A.L. N° 02594

Estas faltas se ven reflejadas en la ausencia de la certificación de Inspección Técnica en Seguridad de Edificaciones, así como de planos de evacuación. Tampoco hay señalización de las salidas de emergencia, pues estas no están definidas o solo existe un acceso. Los centros suelen presentar zonas con hacinamiento, donde el área de movimiento por persona es menor a 0.6 metros.

Asimismo, los usuarios que acuden acompañados de sus hijos, no tienen dónde dejarlos mientras realizan sus trámites; además, es importante señalar que no siempre cuentan con infraestructura que permita el acceso a las personas con discapacidad. Las oficinas carecen de rampas y muchas de ellas no están en primer piso. En ocasiones las puertas de ingreso son pequeñas, lo que no permite el ingreso de sillas de ruedas; así como los interiores, que no presentan suficiente espacio para maniobrar con la silla.

Por el lado de los trabajadores, estos se encuentran abarrotados de sus expedientes y papeles administrativos en sus oficinas; y el centro no tiene la obligación de presentar un certificado de inspección técnica de seguridad de edificación. Finalmente, se carece de áreas para servicios complementarios como el soporte y monitoreo de las actividades en los centros ALEGRA.



Causa indirecta 1.2. Inadecuado equipamiento y mobiliario requerido por el personal de las ALEGRA.

Los defensores, conciliadores y personal administrativo que laboran en los centros carecen de un mobiliario adecuado para almacenar sus materiales de oficina y archivar sus expedientes. Asimismo, los centros no siempre tienen una buena señalización para guiar u orientar a la persona, u organizarlas dentro del espacio establecido (no tienen la obligación de desarrollar un Plano de Evacuación).

Además, se resalta la falta de privacidad que tienen los usuarios para contar sus casos pues los despachos son abiertos. Los médicos y psicólogos tienen oficinas de *dry Wall* que dejan pasar las conversaciones a las oficinas contiguas. Por otro lado, los ambientes destinados para los niños presentan peligros, pues no son vigilados por ningún encargado; y los gritos y ruidos de estos interfieren con las conversaciones de los defensores.

2.2.2.2. Causa directa 2. Inadecuados procesos

Existe la necesidad de mejorar la eficiencia de las ALEGRA en su prestación de servicios, tanto en el tiempo de atención a los usuarios, como en la utilización óptima de recursos. En el diagnóstico se apreció la necesidad de mejorar el desempeño y eficiencia de los servicios a través de una redistribución o nuevo modelo de funciones y procesos operativos. Esto también implica el rediseño o mejora de la organización de la ALEGRA, que permitirá la prestación de asesorías legales de calidad. Esta causa tiene las siguientes causas indirectas:

Causa indirecta 2.1. Insuficiente capacidad operacional de atención en consultas.

*[Handwritten signature]*  
Esc. Superior Politécnica de Ingeniería  
C.E.L. Nº 00004



Los usuarios deben esperar a los defensores públicos para resolver sus consultas; muchas veces los defensores no se encuentran en los centros porque deben asistir a audiencias, diligencias o porque también atienden patrocinios (que toman más tiempo que una consulta, además, los defensores manejan entre 100 a 300 casos de patrocinio en simultáneo). En otros casos, el usuario espera por defensores públicos para resolver consultas administrativas o básicas sobre las funciones de una ALEGRA, que una persona capacitada o un practicante podría resolver sin problemas pues las repuestas no requieren de conocimiento especializado.

*Causa indirecta 2.2. Falencias en la atención al usuario.*

Debido a los problemas que han sufrido los usuarios antes de asistir a un centro ALEGRA, en mucha ocasiones se ven alterados. Los defensores y asistentes administrativos no están en capacidad para atender a usuarios con un perfil emocional inestables. Esta deficiencia en la atención causa demora en las consultas, y malestar en los clientes.

*Causa indirecta 2.3. Procesos no son documentados y los procedimientos son ineficientes.*

Se carece de un manual de procedimiento interno y de protocolos de atención estandarizados para todas las ALEGRA. Estas siguen un proceso similar de atención al usuario; sin embargo, este proceso no se encuentra reglamentado ni estandarizado para todas las ALEGRA. Incluso los defensores tardan tiempo realizando tareas administrativas, fuera de sus especialidades, que no suman a la eficiencia requerida.

*Causa indirecta 2.4. Inadecuada presentación de información al usuario.*

Los usuarios no tienen acceso a información de los centros antes de entrevistarse con un defensor o el personal administrativo. Ellos no saben que documentos deben presentar, lo cual causa costos de transporte y pérdida de tiempo, ya que van al centro muchas veces y esperan a ser atendidos antes de iniciar su proceso (elevados costos de transacción). Los murales, paneles o televisores no tienen una sección que detalle y resuelva las preguntas frecuentes o pautas importantes que orienten sobre los servicios y funciones de la ALEGRA.

*Causa indirecta 2.5. Inadecuados procesos de soporte tecnológico y logístico.*

Actualmente, la mesa de ayuda, que apoya a los defensores con los problemas técnicos es ineficiente. Muchas veces no logran solucionar los problemas presentados por el sistema y causan demoras en la atención de usuarios. En ocasiones, se suspenden las atenciones del día por la imposibilidad de utilizar el sistema.

2.2.2.3. Causa directa 3. Deficiente sistema de tecnología de información y comunicaciones (TIC)

Tanto el conjunto de equipamiento informático (monitores, PCs, enrutador, otros), como el conjunto de programas y sistemas empleados en los centros se diagnosticaron en un nivel

*Handwritten signature*  
Econ. María...  
C.E.L. Nº 034

subóptimo. El hardware empleado tiene hasta cinco años de antigüedad y se manifiesta que no se le proporciona un mantenimiento constante. Además, los sistemas empleados no son interoperables entre las instituciones del SAJ, y aún no se ha desarrollado un sistema de protección o de seguridad de datos para los usuarios. Finalmente, solo cuenta con una mesa de ayuda (central) ante cualquier eventualidad con el sistema de tecnología; sin embargo, el personal menciona que esta no es suficiente.

Esta causa tiene las siguientes causas indirectas:

*Causa indirecta 3.1. Desarrollo de procesos se realiza de forma manual y tradicional*

El sistema de seguimiento de casos no cubre muchas de las tareas que realizan los defensores cotidianamente. En la mayoría de ALEGRAs la repartición de casos no es equitativa, lo que causa sobrecarga laboral para algunos defensores. Además, en los centros se utiliza cantidades excesivas de papel, por los procedimientos formales que se deben seguir. Los expedientes demoran en llegar a manos de los trabajadores sociales o de los especialistas del equipo multidisciplinario por cumplir con las normas burocráticas del centro. Por último, cabe resaltar que el registro de llegadas se realiza manualmente, lo que no permite un realizar estadísticas sobre los casos atendidos mensualmente.



*Causa indirecta 3.2. Hardware utilizado está en condiciones subóptimas*

El equipo de cómputo presenta deficiencias debido a fallas en el equipo de cómputo y a que se emplean sistemas informáticos desactualizados. En las visitas de campo, se han registrado caídas de acceso a internet y/o red; además que no siempre se cuenta con equipos especializados para las áreas de peritos forenses y medicina legal. Tampoco se cuenta con equipos o programas para la atención de consultas en línea y vía telefónica.

Asimismo, los defensores y conciliadores carecen de la totalidad de implementos o herramientas de trabajo. Muchas veces no cuentan con el material de oficina mínimo o este se encuentra en un estado subóptimo, pues el mantenimiento no es frecuente. Además, se requiere de equipos más especializados como grabadoras, cámaras o videocámaras, que optimicen el proceso de resolución de casos.

Por último, se evidenció que no existen medios de asistencia virtual para el usuario y las líneas gratuitas que se ofrecen son ineficientes: al marcar el número, suena el tono de llamada pero nadie atiende.

*Causa indirecta 3.3. Sistema empleado no es interoperable*

No se cuenta con un registro de atenciones que agilice la atención y haga un seguimiento de cada usuario y su caso. Además, no se cuenta con un sistema unificado para cargar información entre el personal de la ALEGRA (receptionistas, defensores, peritos, médicos legistas y psicólogos), cada profesional carga su información independientemente, o en algunos casos solo

*Es un documento confidencial*

se hace un registro manual. Finalmente, no se tiene acceso a herramientas de consultas de otras entidades como la SUNARP, RENIEC, entre otros.

*Causa indirecta 3.4. Sistema de seguridad presenta deficiencias*

No se cuenta con un registro de video para la seguridad de las instalaciones de la ALEGRA. Asimismo, los equipos de cómputo no tienen algún método de protección de robo de información, malware, virus, boot, gusanos, troyanos, hijackers, keylogger, zombie, backdoor y otros.

2.2.2.4. Causa directa 4. Insuficientes capacidades del personal e información al usuario

Si bien, los defensores y conciliadores cuentan con basto conocimiento sobre sus especialidades, ellos reconocen carecen de habilidades para manejar situaciones delicadas con los pacientes. Asimismo, la difusión sobre el servicio proporcionado por las ALEGRAS aún es limitada.

Esta causa tiene las siguientes causas indirectas:

*Causa indirecta 4.1. Limitada capacitación del personal de los centros ALEGRA*

En algunos casos, se presentan usuarios que enfrentan daños psicológicos complejos, cuadros depresivos, o que se encuentran muy alterados al solicitar la asesoría legal en las ALEGRAS. Dado que no existe un psicólogo disponible en todos los centros, los defensores y conciliadores deben recibir, con dificultades, a los usuarios en ese estado. El personal no cuenta con procedimientos establecidos para atender estos casos, conocimiento especializado o con capacitación de este tipo. Asimismo, no se cuenta con alguna norma que incentive este tipo de capacitaciones.

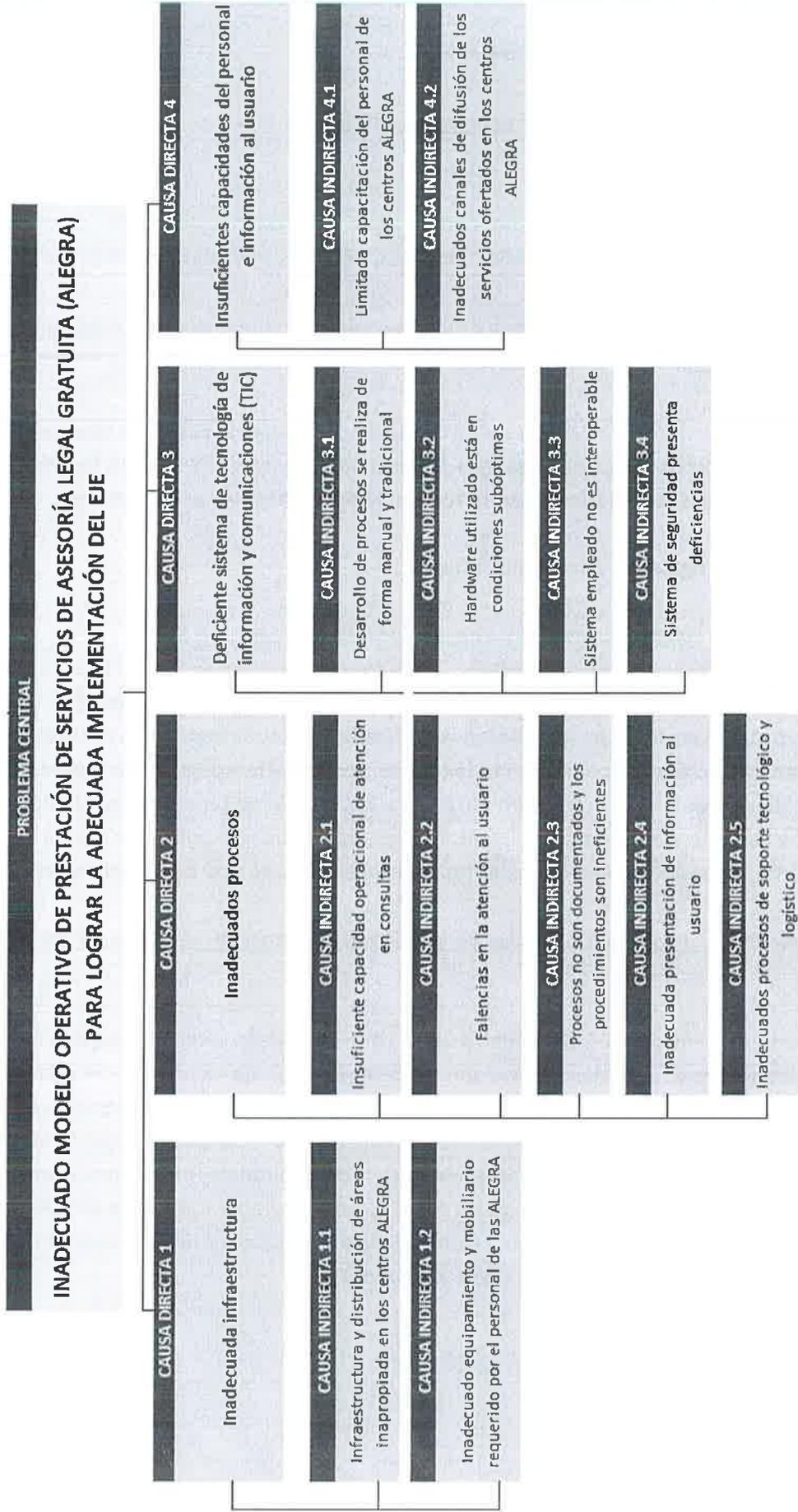
*Causa indirecta 4.2. Inadecuados canales de difusión de los servicios ofertados en los centros ALEGRA*

En otros casos, los centros ALEGRA reciben usuarios que requieren servicios que están fuera de sus funciones (es decir, servicios que no son de defensa legal, de víctimas o conciliaciones), derivados de otras instituciones públicas (por ejemplo, comisarías). Además, algunos usuarios se presentan desorientados sobre a qué área acudir para la resolución de su problema o desconocen cómo es que funciona la asesoría legal. Adicionalmente, en algunos casos no se cuenta con murales o boletines informativos sobre el servicio y operación de la ALEGRA: ni en físico, virtual o por asistencia vía telefónica (como se mencionó anteriormente, existe un número de asistencia telefónica, pero al llamar, nadie lo atiende).



*[Handwritten signature]*  
Econ. Financ. y Plan. - UGAS  
C.P. N° 6324

Gráfico N° 13: Árbol del problema central y causas



  
 Responsable de la Unidad Formadora  
 ACCEDE R.A.V.L.  
 Unidad Formadora





### 2.2.3. Efectos del problema identificado

El problema identificado tiene efectos sobre el bienestar y el acceso a la justicia de la población vulnerable del país. Un inapropiado modelo de prestación de servicios en las ALEGRA tendrá incidencia en las siguientes tres variables:

#### 2.2.3.1. Efecto directo 1. Insatisfacción del usuario al recibir la atención en centros ALEGRA

Debido a la inadecuada distribución de áreas, prolongados tiempos de espera, ineficiencias en el proceso de atención y deficiencias en los sistemas informáticos empleados, muchos usuarios quedan insatisfecho con el servicio solicitado a las ALEGRA.

##### Efecto indirecto 1.1. *Usuario no tiene confianza ni seguridad para solicitar el servicio de asesoría legal gratuita*

Como un efecto de la insatisfacción del usuario, este finalmente opta por no volver a solicitar el servicio de asesoría legal, puesto que no siente la confianza ni seguridad de que resolverán su conflicto de manera eficiente.

##### Efecto indirecta 1.2. *Usuario desconoce y percibe que el servicio proporcionado por la ALEGRA es ineficiente*

Adicionalmente, las deficiencias registradas como hacinamiento, largos tiempos de espera, falta de material de oficina, entre otros, detallados anteriormente, hacen que el usuario concluya que el servicio otorgado es ineficiente. Esto, sumado a la poca difusión de la información sobre el servicio que proporciona la ALEGRA, provoca que el usuario crea que el defensor o conciliador no está dispuesto a ayudarlos a resolver algunos de sus casos.

#### 2.2.3.2. Efecto directo 2. Ineficiencia en la resolución de conflictos

##### Efecto indirecta 2.1. *Lentitud en la conclusión de los casos*

Según el diagnóstico, el tiempo de atención para las consultas es, en promedio, 20 – 30 minutos; sin embargo, el tiempo de espera para acceder a ellas puede ascender hasta a tres horas. Esta distribución entre el tiempo de espera y de atención es desproporcional, significa una incomodidad para el usuario y representa una deficiencia en la prestación del servicio de consultas. Adicional a esto, también se detalla que la resolución de los casos puede tomar desde uno hasta tres años, pasando por las instituciones del SAJ pertinentes.

Es necesario notar que, resolviendo las falencias en el proceso de prestación de servicios, los tiempos de espera pueden reducirse.

00000070

  
EJECUTIVO NACIONAL DE DEFENSA  
CEL. M. C. S. J.

*Efecto indirecta 2.2. Uso ineficiente de recursos*

Debido al diseño del proceso operativo de las ALEGRA, como por ejemplo, el registro manual de los casos en un libro, no solo se están usando recursos de escritorio como papeles y lapiceros, si no también tiempo del defensor o conciliador. Estos recursos podrían optimizarse al implementar procesos automatizados y sistemas tecnológicos que reduzcan el tiempo empleado en registros.

2.2.3.3. Efecto directo 3. Poca seguridad y protección del usuario

*Efecto indirecta 3.1. Limitadas condiciones de privacidad en el manejo administrativo de los documentos*

Dado que no se maneja un sistema informático para el desarrollo de los casos (existe el Sistema de Seguimiento de casos, pero este solo funge de registro y no como un expediente electrónico), estos se desarrollan en expedientes físicos. No obstante, existe el riesgo de que alguna persona lo tome, se lo lleve o hasta pueda extraviarse entre todos los archivos.

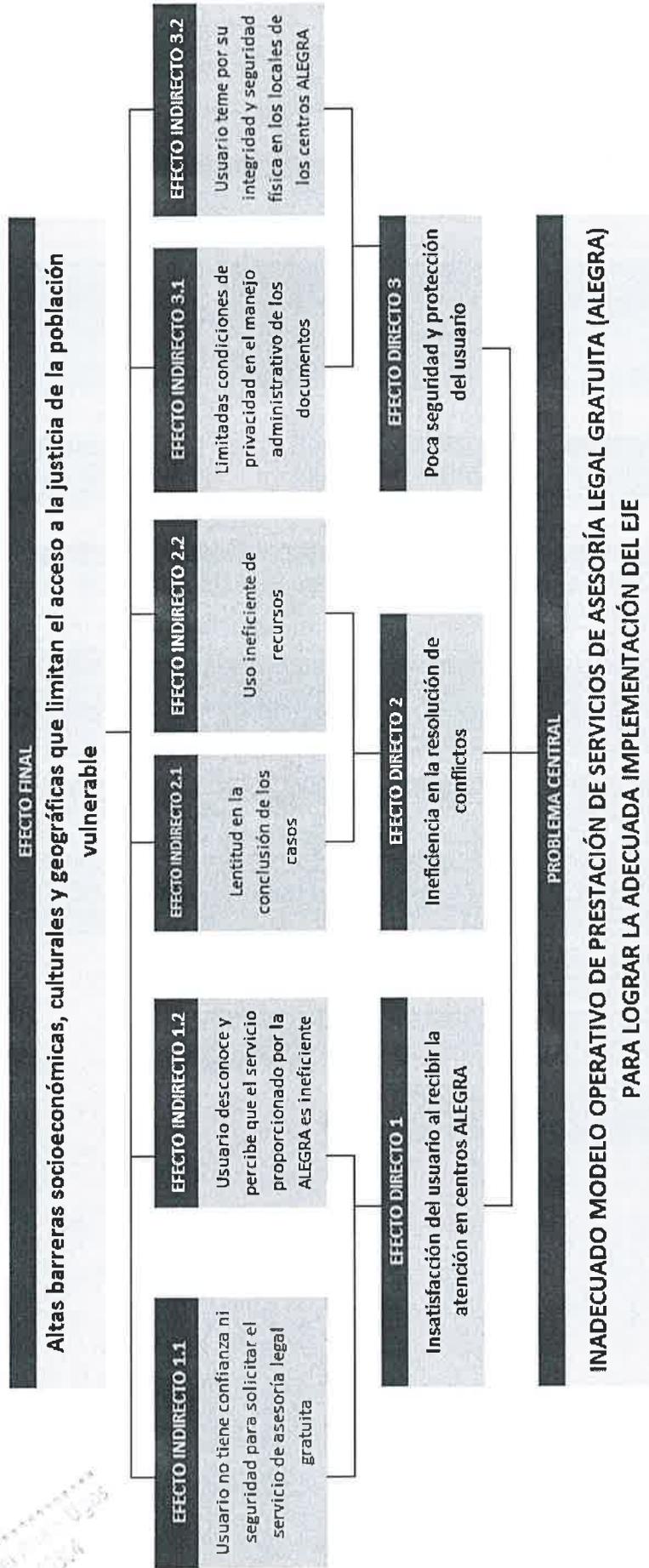
*Efecto indirecta 3.2. Usuario teme por su integridad y seguridad física en los locales de los centros ALEGRA*

Si bien, las ALEGRA cuentan con un vigilante, no se sigue un procedimiento de registro a los usuarios al ingresar a los centros. En el diagnóstico, algunos defensores mencionaron el temor de que algún usuario se presente con armas blancas o armas de fuego. En el MEGA ALEGRA de Lima Centro sí se tuvo la experiencia de un usuario que ingresó con un arma blanca (cuchillo), poniendo en riesgo la seguridad física y mental, no solo del personal, sino también del público en general. Finalmente, esto influye en su percepción sobre la seguridad en la ALEGRA y en su decisión de acudir a ella.



*Handwritten signature and stamp*

Gráfico N° 14: Árbol del problema central y efectos

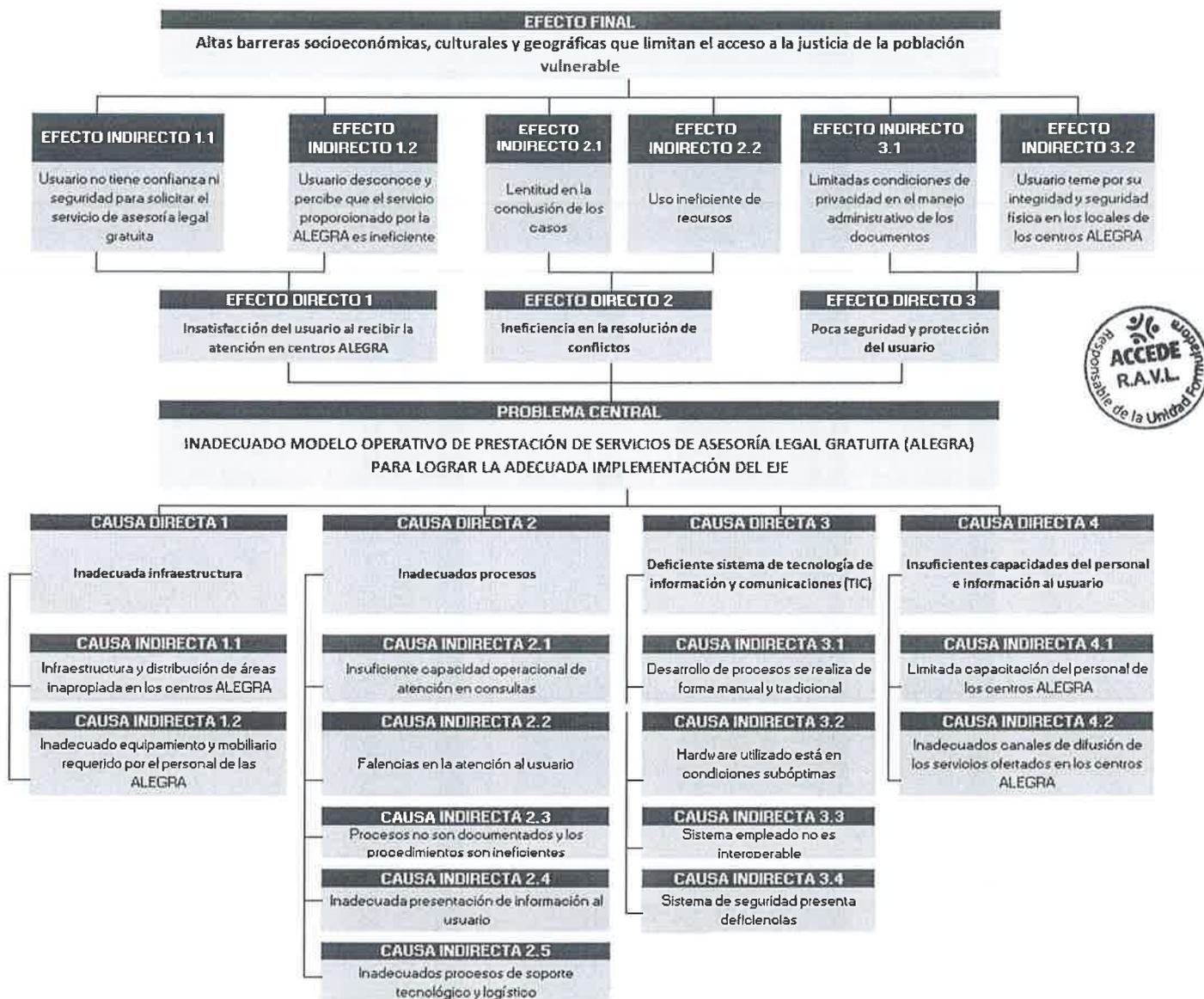


120000671



En el siguiente gráfico se presenta el árbol de problemas completo, en el que se consideran los problemas identificados, sus causas y los efectos.

Gráfico N° 15: Árbol del problemas – causas y efectos



CEL. N° 0534



### 2.3. Planteamiento del Proyecto

A partir de la identificación del problema y de su estructuración en el árbol de problemas, se proponen las opciones para solucionar el problema; es decir, el planteamiento del Proyecto y sus alternativas técnicas.

#### 2.3.1. Objetivo del Proyecto

El objetivo central del Proyecto se deriva del problema central del mismo. Por tanto, el objetivo del Proyecto es: "Mejorar el modelo operativo de la prestación de los servicios de asesoría legal gratuita (ALEGRA) para lograr la adecuada implementación del EJE". Se propone alcanzar este objetivo mediante la ejecución de un conjunto de acciones orientadas a objetivos específicos que son congruentes con el objetivo central.

Los objetivos específicos son:

##### 1. Optimización y mejora de infraestructura.

Este objetivo está orientado a mejorar la distribución de espacios e infraestructura de los centros ALEGRA, de forma que la prestación de servicios se realice de manera óptima. Se busca erradicar el hacinamiento de papelería, además de asignar un espacio adecuado a cada área: sala de espera y recepción, sala de atenciones, consultorios, cubículos de defensores, cubículos para trabajadores sociales, cubículos para médicos y psicólogos, sala de reuniones y sala archivo. El orden de privacidad va en aumento (orden y distribución preliminar).

##### 2. Optimización y mejora de procesos.

Este objetivo está orientado a la mejora de la calidad de atención en los Centros ALEGRA, mediante una modernización del modelo operativo y actualización de los procesos de atención y de gestión de los servicios de atención, este diseño permitirá que se facilite la gestión de forma eficiente, implementación de flujos de atención, para disminuir los tiempos de espera de la ciudadanía, logrando una prestación del servicio dinámica, ágil y ordenada.

##### 3. Implementación de un óptimo sistema de tecnología de información y comunicaciones (TIC).

Este objetivo se orienta a implementar un sistema de tecnología de información y comunicaciones (TIC) eficiente e interoperable; para lo cual, se requerirá una adecuada implementación de hardware (monitores, PCs, servidores, otros) y de software (actualización de programas y sistemas informáticos de seguimiento de casos y reportes de atención). Se pretende mayor articulación con las instituciones del SAJ a través de este sistema, además de desarrollar técnicas de seguridad para los datos de los usuarios. Finalmente, se busca un constante mantenimiento del área TIC y ayuda a sus usuarios. Asimismo, promover un proceso de generación de la información y gestión de conocimientos para la toma de decisiones.

ESTUDIO DE PERFIL DEL PROYECTO DE INVERSIÓN PÚBLICA (PIP) N.º 00000072

00000072

#### 4. Mejora de las capacidades del personal e información al usuario.

Este objetivo se orienta a fortalecer las competencias de las y los defensores públicos y conciliadores, con énfasis en la actualidad jurídica, además de la gestión de habilidades blandas para manejar situaciones complejas que requieren competencias de empatía, escucha activa, y habilidades de contención emocional. Asimismo, se pretende mejorar la promoción de los servicios brindados por los Centros ALEGRA con el objetivo de que más ciudadanos y ciudadanas puedan ser usuarios. Además, se busca la difusión de los derechos de las personas, haciendo énfasis en las poblaciones en situación de vulnerabilidad, a través de campañas que permitan la recordación de los servicios de atención de los Centro ALEGRA, y la Línea de Orientación Gratuita.



##### 2.3.2. Análisis de los medios

Las causas indirectas detalladas en la sección "Análisis de causas" son las que se convierten en los medios fundamentales. Los medios fundamentales son los que componen los medios de primer nivel o directos desarrollados en la sección anterior, como objetivos específicos.

##### 1. Optimización y mejora de infraestructura

En el marco del nuevo diseño de los centros ALEGRA que se pretende con el Proyecto, se busca incrementar la comodidad y privacidad de las distintas áreas que componen el servicio de asesoría legal.

Los medios fundamentales que conforman este medio de primer nivel son:

- *Infraestructura y distribución de áreas apropiada en los centros ALEGRA:* busca la implementación de áreas específicas y privadas de orientación, guardería, salas de espera, despacho, archivos, consultorio y servicios higiénicos. Además, adecuar el acceso a las personas con discapacidad, de manera que el servicio ofertado por las ALEGRA llegue a mayor número de personas en necesidad.
- *Adecuado equipamiento y mobiliario requerido por el personal de las ALEGRA:* busca la implementación de mobiliario de trabajo para el personal y para los usuarios. Asimismo, se pretende llegar a una buena señalización que guíe y oriente a la persona sobre los procedimientos y organización de la ALEGRA.

##### 2. Optimización y mejora de procesos

En el marco del nuevo diseño de procesos operacionales de las ALEGRA que se pretende con el Proyecto, se busca un modelo mejorado que optimice la utilización de recursos, con un modelo de funciones y procesos operativos que devengan en menor tiempo de espera del usuario y un resultado más eficiente.

Los medios fundamentales que conforman este medio de primer nivel son:



- *Incrementar la capacidad operacional de atención en consultas:* se busca diseñar un nuevo modelo operacional de la prestación de los servicios que permitan construir indicadores de proceso, de resultado y de impacto en la calidad del servicio de atención, acción que permitirá obtener un diseño de niveles de progreso de las Centros ALEGRA hasta convertirse en Mega ALEGRA, teniendo en cuenta indicadores demográficos y la creación de dependencias de los órganos jurisdiccionales entre otros. Asimismo, se busca implementar un sistema de atención de consultas, atendidos por practicantes del programa SECIGRA, para disminuir la carga de los defensores. Se destinará a algunos defensores para absolver consultas que los secigristas no puedan resolver por su nivel de dificultad.
- *Mejora en la atención al usuario:* se rediseñará el modelo de atención al público, estableciendo protocolos a seguir para casos de usuarios con cuadros emocionales complejos, reasignando funciones. Se elaborarán manuales de atención al usuario y planes de capacitación en atención.
- *Documentar procesos y procedimientos optimizados:* se elaborarán manuales de gestión de los procesos y procedimientos internos, tanto de la práctica jurídica como de la gestión de la atención ciudadana hecho que permitirá tener una uniformidad de la atención hecho que requiere la capacitación del personal de atención en los protocolos y lineamientos de atención al ciudadano. Además, se busca mejorar los canales de comunicación con instancias que brindan información sobre ALEGRA, de manera que no se asignen usuarios, cuyos casos no puedan ser resueltos por los defensores.
- *Mejorar la calidad de información presentada al usuario:* se implementaran paneles con información en la sala de espera de los centros ALEGRA, de manera que los usuarios puedan conocer qué documentos deben presentar, cuál es el procedimiento a seguir, qué casos se atienden en los centros. Asimismo, se añadirá contenido multimedia con los requisitos y orientación básica en los televisores de la sala de espera. Por último, se añadirán videos de promoción de los servicios de justicia públicos.
- *Fortalecer los procesos de soporte tecnológico y logístico:* se establecerán mecanismos de gestión de requerimientos, de manera que los defensores puedan solucionar los problemas del sistema en cualquier momento, y continuar atendiendo a los usuarios.

### 3. Implementación de un óptimo sistema de tecnología de información y comunicaciones (TIC)

En el marco de un nuevo sistema de tecnología de información y comunicaciones (TIC) contemplado en el Proyecto, se adquirirán *softwares* y se mejorará el hardware existente, de tal forma, que el sistema sea interoperable entre las instituciones del SAJ.

Los medios fundamentales que conforman este medio de primer nivel son:

Escritura de Inversión Pública  
CEL N° 0224

00000073

- *Desarrollo de procesos se realiza de forma automatizada:* se pretende digitalizar los documentos, automatizar el tránsito de documentos físicos, como por ejemplo: mediante un aplicativo informático se remita las solicitudes electrónicas y automatice las evaluaciones socioeconómicas. Además, se contempla automatizar la cadena de solicitudes entre especialistas dentro de la ALEGRA (las solicitudes mediante mesa de partes ocasiona demoras de hasta 15 días), así como el registro de las atenciones diarias. Se busca que la asignación de casos de los defensores sea de forma aleatoria, asimismo un sistema de gestión de personal para la designación de roles de turno de fin de semana, atención de casos nuevos, seguimiento de casos y de programación de vacaciones. Asimismo, se busca optimizar los tiempos de atención mediante la creación de atención por correo electrónico y un chat virtual en línea.
- *Hardware utilizado está en condiciones óptimas:* se renovará el equipo de cómputo y se elaborarán planes de mantenimiento, actualización tecnológica y gestión de insumos. Asimismo, se pretende implementar laboratorios especializados para los peritos y médicos forenses con el equipo necesario. Dicho equipo permitirá la generación de la información así como la gestión de conocimientos, en relación a la prevalencia de las atenciones tanto en las especialidades de asistencia legal, defensa de víctimas y conciliación extrajudicial. Se diseñará un sistema de cola
- *Sistema empleado es interoperable:* se implementará un sistema único e interoperable con las otras instituciones pertenecientes al SAJ, con acceso a información brindada por la plataforma PIDE. Este sistema también comprende la articulación interna entre el personal de la ALEGRA.
- *Sistema de seguridad es eficiente:* se implementará un sistema de video vigilancia, para un mejor registro de los usuarios, y para prevenir incidentes.



#### 4. Mejora de las capacidades del personal e información al usuario

En el marco de una mejora de las capacidades del personal y de difusión de información al usuario contemplado en el Proyecto, se realizarán capacitaciones al personal, con un mayor nivel para contener usuarios y que desarrollen habilidades blandas.

Asimismo, se busca estandarizar los criterios de atención jurídica sobre las materias de competencia de los servicios de la defensa pública, para ello se ha previsto construir un proceso de fortalecimiento de capacidades sostenido y programático que permita la gestión de competencias (conocimientos, instrumentos y actitudes). Hecho que permitirá implementar un proceso de fortalecimiento de capacidades que conlleve a la especialidad por tanto se propone la creación de un curso de especialización de la defensa pública que constará de tres niveles, básico, especialización y perfeccionamiento, los cuáles constituirán un proceso de inducción, fortalecimiento y perfeccionamiento de la atención jurídica. Hecho que garantizará la calidad de la atención y promoverá la motivación del personal.

*[Handwritten signature]*  
CLL



Los medios fundamentales que conforman este medio de primer nivel son:

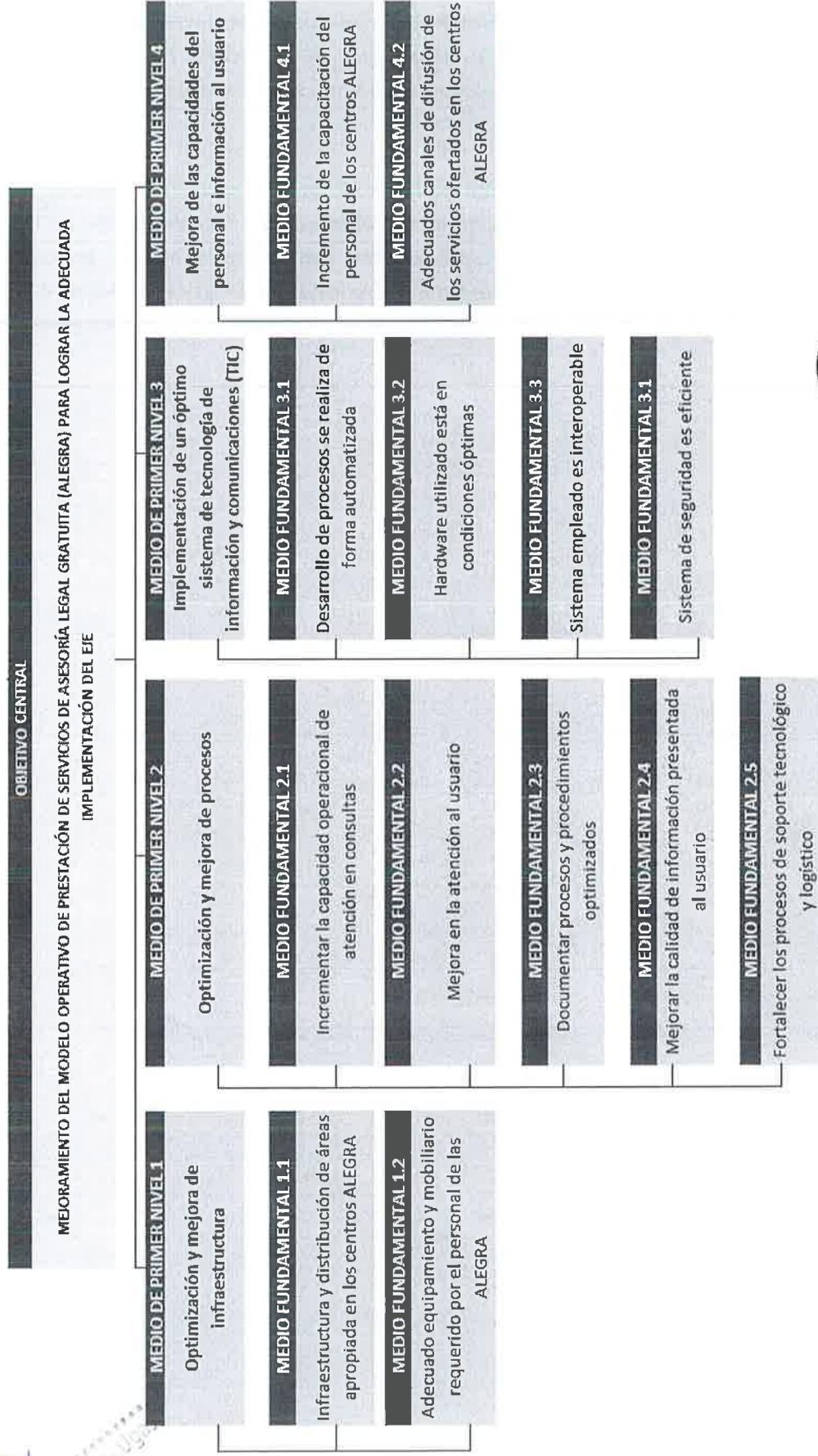
- *Incremento de la capacitación del personal de los centros ALEGRA:* se desarrollarán cursos para instruir a los trabajadores, así como se establecerán convenios para realizar pasantías en el exterior.
- *Adecuados canales de difusión de los servicios ofertados en los centros ALEGRA:* se coordinará con otras instituciones para el fomento y recomendación de los servicios ofrecidos por la ALEGRA (especialmente con instituciones que brindan servicios similares y de defensa). Adicionalmente, se fortalecerán las campañas de difusión de la información, a través de la repartición de volantes y folletos al público en general.

  
Esp. Miguel Ángel Ugas  
C.E.L. N° 05504

00000074

A continuación, se presenta el árbol de medios:

Gráfico N° 16: Árbol de medios





### 2.3.3. Análisis de los fines

Luego de alcanzado el Objetivo Central: "Mejoramiento del modelo de prestación de los servicios de asesoría legal gratuita (ALEGRA) para lograr la adecuada implementación del EJE", en las 44 ALEGRAS que comprende la intervención del Proyecto, se obtienen los fines directos e indirectos para alcanzar el Objetivo Final: "Disminución de barreras socioeconómicas, culturales y geográficas que limitan el acceso a la justicia de la población vulnerable.

El desarrollo de los medios recientemente detallados, tiene los siguientes fines:

1. Fin directo 1. Reducción de insatisfacción del usuario al recibir la atención en centros ALEGRA.

Se reducirá la insatisfacción del usuario, de tal manera que sienta la confianza y seguridad de solicitar los servicios de asesoría legal. No solo eso, sino también que perciba que solucionarán su conflicto y que está optando por la mejor opción más. Se logrará que se difundan las funciones de los centros ALEGRA para que la población objetivo no sienta la existencia de limitaciones para acceder al servicio.

2. Fin directo 2. Mayor eficiencia en la resolución de conflictos.

Debido al nuevo modelo de atención establecido en las ALEGRA, habrá celeridad en la resolución de los casos. Desde el inicio del proceso, se tendrán menores tiempos en la sala de espera y una mejor atención del personal capacitado en situaciones delicadas; hasta la conclusión final del caso, pues se espera lograr una menor carga administrativa para los defensores y conciliadores, de modo que se enfoquen en el desarrollo del expediente del usuario. Asimismo, se optimizará el uso de recursos a través de la automatización de ciertos procesos y el uso de sistemas informáticos. Esto permitirá un mayor acceso a la justicia de la población vulnerable, pues sus procesos no se verán truncados por falencias administrativas u operacionales de los centros ALEGRA.

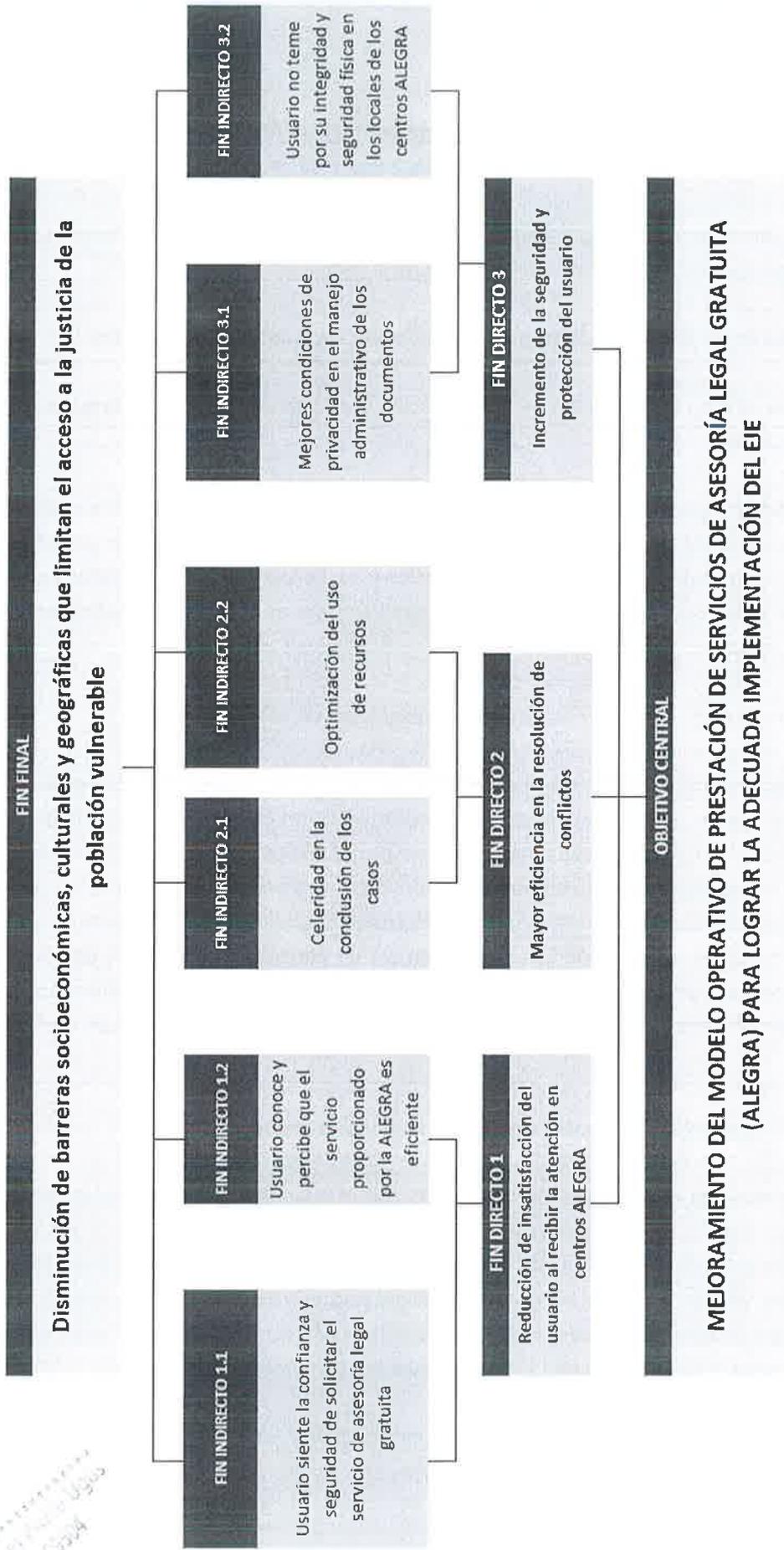
3. Fin directo 3. Incremento de la seguridad y protección del usuario.

Se tendrán mejores condiciones de privacidad en el manejo administrativo de los documentos del usuario, debido al incremento de seguridad en la información generada en los centros ALEGRA. Se evitará la pérdida de información y la proliferación de virus en los equipos tecnológicos. Asimismo, las cámaras de videovigilancia permitirán que el usuario no tema por su integridad ni seguridad física al visitar una ALEGRA. De este modo, se abarcará y contendrá a la mayor cantidad de usuarios que estén en situación de vulnerabilidad.

En el siguiente gráfico se observa el árbol de fines que contempla, el Objetivo Central, los fines directos e indirectos y el Objetivo Final del Proyecto.

*[Handwritten signature]*  
ELENOR ANGEL PEREZ DE US...  
C.E.L. N° 0534

Gráfico N° 17: Árbol de fines

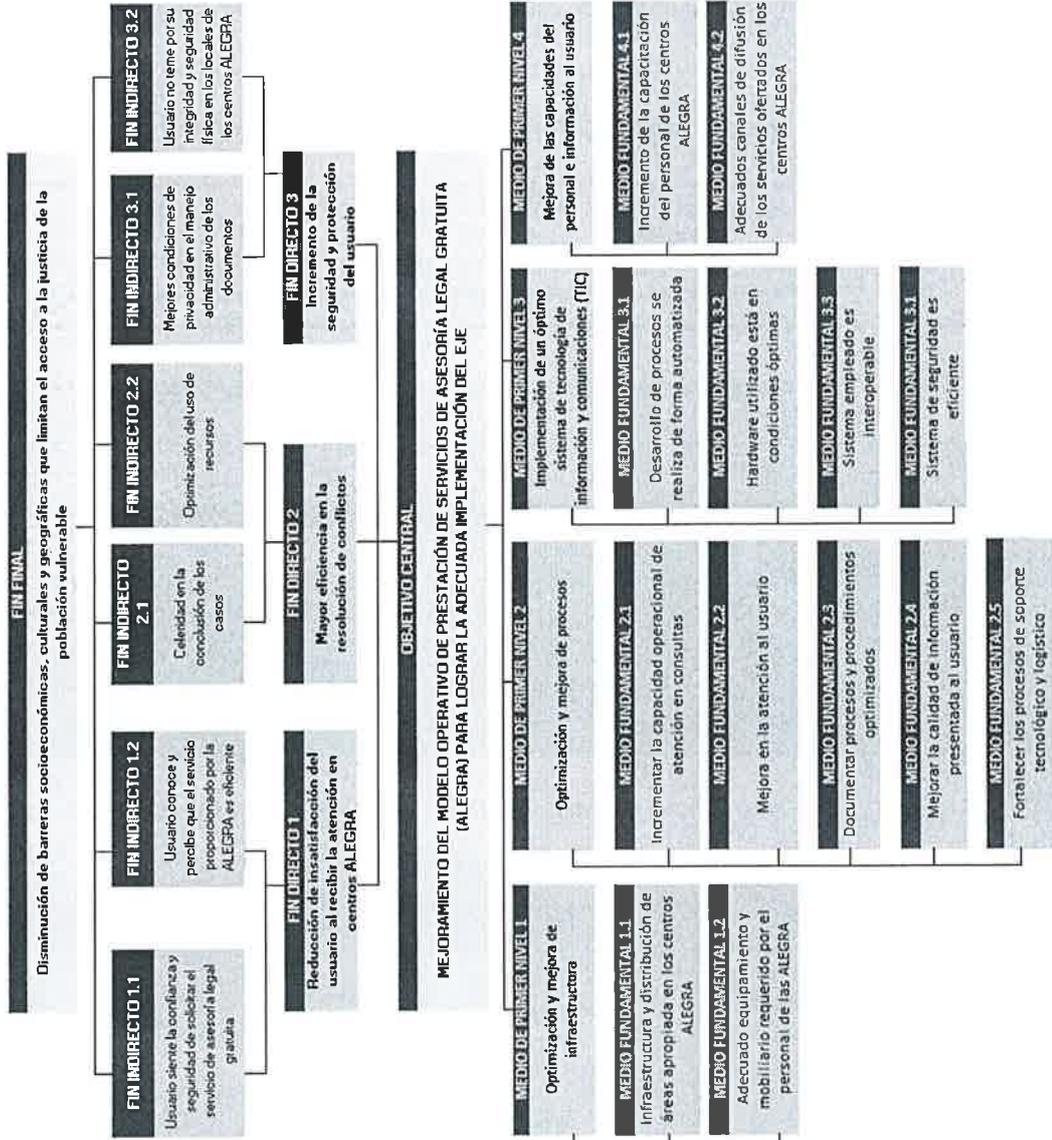


CEL N° 0294



De igual manera, a continuación se presenta el árbol que contempla tanto los medios como los fines del Proyecto.

Gráfico N° 18: Árbol de medios y fines



Elaborado por: [Firma]  
C.E.L. N° 00324

00000076



2.3.4. Alternativa de solución

2.3.4.1. Componente 1. Optimización y mejora de infraestructura

La comparación de alternativas para el componente 1 de optimización y mejora de la infraestructura en las ALEGRAS, gira en torno a una matriz multicriterio que compara alternativas relacionadas a la adecuación, alquiler, construcción o implementación de los locales. La matriz contiene estas cuatro alternativas para determinar la mejor opción de intervención; los criterios son analizados para cada alternativa en una escala de cumplimiento con los siguientes valores:

*ALCIDES VELAZCO GONZALES*  
INGENIERO CIVIL  
Reg. CIP N° 41413

Tabla 63: Escala de cumplimiento – Matriz multicriterio del Componente de infraestructura

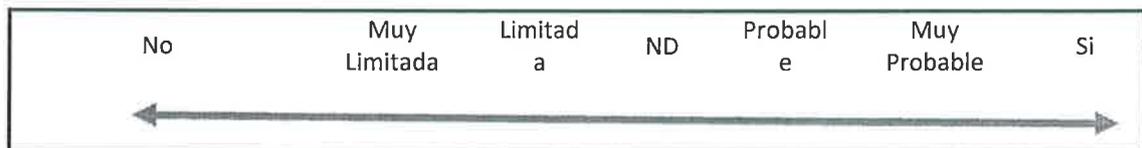


Tabla 64: Matriz multicriterio del Componente de infraestructura

	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	
Criterios	Factibilidad	Tiempos	Acceso	Seguridad	Tiempos de acceso	Privacidad de atenciones	Guardiania de niños durante consulta	Costos	
Nro. Alternativas	Posibilidades de ejecución como obra publica	Tiempo de implementación de alternativa (en meses)	Cumplimiento de normativa sobre PCD	Cumplimiento de medidas de seguridad en edificación	Mejora de los tiempos de acceso por parte de los usuarios	Mejora de los servicios defensoriales	Mejora de los servicios defensoriales	Costo de implementación	
1	Adecuar la infraestructura de los actuales centros ALEGRA	Muy Limitadas	ND	Muy Limitadas	No	No	Muy limitada	Muy Limitada	ND
2	Alquilar nuevos locales	Si	6	Muy Probable	Muy Probable	Muy probable	Muy probable	Muy probable	15 USD x M2/año
3	Construcción de ALEGRAS	Si	18 - 24	Si	Si	Muy probable	Si	Si	2000-3000 USD x M2
4	Implementar Locales itinerantes	Si	8	Probable	Probable	Si	Muy probable	No	500 USD x M2

Donde:

- (a) La ejecución de obras en locales alquilados o en cesión de uso no es elegible según las normas de presupuesto e inversión pública.
- (b) Es el tiempo implementación desde la viabilidad hasta la implementación del servicio.
- (c) La normativa para acceso a PCD (Norma A.0120 del RNE) incluye uso de ascensores, baños especiales, oficinas y consultorios con facilidades para maniobrar sillas con ruedas.

*ALCIDES VELAZCO GONZALES*  
INGENIERO CIVIL  
Reg. CIP N° 41413



- (d) Las medidas para seguridad de edificios es (Norma A.080) incluyen dimensiones mínimas de puertas y escaleras y circulación, cumplimiento de aforos máximos, certificaciones ITSE.
- (e) Los actuales locales se encuentran mayormente en sitios de escasa circulación, no tienen vinculados centros de atención ancla tales como supermercados, locales de asistencia masiva y otros.
- (f) Las actuales condiciones del servicio de consultas y patrocinio no incluyen condiciones de privacidad de consulta cliente-abogado.
- (g) Dado que un gran porcentaje de las usuarios son madres con hijos pequeños, se requiere servicio de atención a niños (5-12 años) durante las consultas cliente – abogado.
- (h) Se considera que un local promedio que cumple todas las características de acceso y seguridad ~~versus~~ la opción de los costos de la construcción de la infraestructura.

*[Handwritten signature]*  
 ALCIDES  
 VELAZCO GONZALEZ  
 INGENIERO CIVIL  
 Reg. CIP N° 41413

Finalmente, el resultado óptimo resulta ser la Alternativa 2 (sombreado en la tabla anterior): alquilar nuevos locales, pues registra resultados de cumplimiento muy probables en todos los criterios, a un costo razonable y en un tiempo de implementación de seis meses. Por otro lado, la Alternativa 1 no permite cumplir con los requerimientos solicitados; la Alternativa 3 puede que tenga mejoras opciones de cumplimiento, pero su tiempo de implementación es muy largo y sus costos asociados son excesivos; y la Alternativa 4 es la más efectiva para llegar a las poblaciones beneficiarias, pero es la más costosa. Por tales motivos, estas últimas alternativas fueron descartadas.

Es así que, se han planteado las siguientes acciones a seguir, una vez se alquilen los nuevos locales para los centros ALEGRA:

**Tabla 65: Componentes y acciones del Componente 1 – Optimización y mejora de infraestructura**

Componente 1: Optimización y mejora de infraestructura	
Medio fundamental 1.1. Infraestructura y distribución de áreas apropiada en los centros ALEGRA.	Acción 1.1.1. Implementación para acceso a personas con discapacidad. Acción 1.1.2. Implementación de áreas de orientación adecuadas. Acción 1.1.3. Implementación de espacios para guardería. Acción 1.1.4. Implementación de salas de espera adecuadas. Acción 1.1.5. Implementación de áreas de despacho adecuadas. Acción 1.1.6. Implementación de áreas de archivo adecuadas. Acción 1.1.7. Implementación de áreas de consultorio adecuadas. Acción 1.1.8. Implementación de servicios higiénicos adecuados. Acción 1.1.9. Implementación de áreas para servicios complementarios adecuados (soporte y monitoreo).
Medio fundamental 1.2. Adecuado equipamiento y mobiliario requerido por el personal de las ALEGRA.	Acción 1.2.1. Implementación de mobiliario de trabajo adecuado. Acción 1.2.2. Implementación de mobiliario para usuarios adecuado. Acción 1.2.3. Implementación de señalética adecuada. Acción 1.2.4. Implementación de equipamiento para servicios complementarios adecuado.

*[Handwritten signature]*

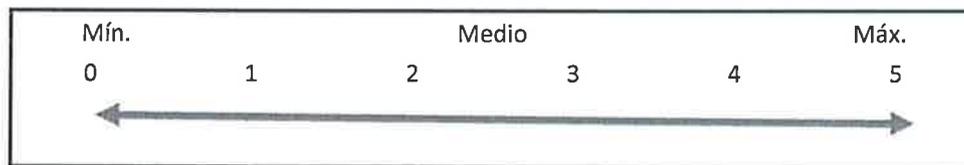
*[Handwritten signature]*  
 E.S. [illegible]  
 C.E.L. N° 65514

00000077

### 2.3.4.2. Componente 2. Optimización y mejora de los procesos

En cuanto a la comparación de alternativas para la optimización y mejora de los procesos en las ALEGRA, esta también se realiza a través de una matriz multicriterio, considerando el impacto positivo en los procesos, usuarios, personal de ALEGRA, los costes y la factibilidad de llevar a cabo dicha actividad. Se sigue una puntuación del 0 al 5, donde 0 es el puntaje mínimo y el 5 es el máximo, según se muestra a continuación:

Tabla 66: Escala de puntuación – Matriz multicriterio del Componente de optimización y mejora de los procesos



Posteriormente, este puntaje se pondera, según los criterios establecidos, y se selecciona la alternativa que obtiene el mayor puntaje:

*[Firma manuscrita]*  
*[Firma manuscrita]*  
Luzmila M. Aguilar Pineda  
C.E.L. Nº 00004



Tabla 67: Matriz multicriterio en Componente de optimización y mejora de los procesos, según cada problema

Problemática N° 01												
Falta de continuidad en atención de consultas												
N°	CRITERIO	Impacto positivo en los procesos		Impacto positivo en los usuarios		Impacto positivo en el personal ALEGRA		Costes		Factibilidad		TOTAL
		4		5		1		-3		3		
	PESO (P)	V	VxP	V	VxP	V	VxP	V	VxP	V	VxP	
1	Asignar practicantes del programa SECIGRA Derecho por Sede	4	16	2	10	2	2	1	-3	4	12	37
2	Programar agendas para que exista un defensor libre para consultas	4	16	2	10	1	1	0	0	2	6	33
3	Asignar un defensor legal para que absuelva consultas básicas en el módulo de atención al usuario en forma permanente.	1	4	4	20	1	1	0	0	1	3	28
4	Capacitar al personal de atención al usuario para absolver consultas básicas	2	8	1	5	3	3	3	-9	4	12	19
5	Mejorar publicidad e información en murales con preguntas frecuentes	0	0	1	5	3	3	1	-3	4	12	17

Problemática N° 02												
Duración excesiva de las atenciones de consulta												
N°	CRITERIO	Impacto positivo en los procesos		Impacto positivo en los usuarios		Impacto positivo en el personal ALEGRA		Costes		Factibilidad		TOTAL
		4		5		1		-3		3		
	PESO (P)	V	VxP	V	VxP	V	VxP	V	VxP	V	VxP	
1	Estandarizar la duración de una consulta siendo flexibles en consultas más complejas.	3	12	2	10	4	4	0	0	2	6	32
2	Implementar ambiente para atención de niños.	2	8	1	5	4	4	4	-12	3	9	14

00000078

*Handwritten signature and stamp:*  
 Legajo Municipal de la Unidad Formadora  
 C.E.L. N° 0004

Problemática N° 03												
Falta de documentación de los procesos de atención y protocolos internos												
N°	CRITERIO	Impacto positivo en los procesos		Impacto positivo en los usuarios		Impacto positivo en el personal ALEGRA		Costes		Factibilidad		TOTAL
		4		5		1		-3		3		
		V	VxP	V	VxP	V	VxP	V	VxP	V	VxP	
1	Desarrollar Manuales para agilizar aprendizaje de personal nuevo o del programa SECIGRA	4	16	4	20	5	5	5	-15	2	6	32
2	Utilizar documentación actual sobre procedimientos del MINJUS	2	8	1	5	3	3	0	0	2	6	22



Problemática N° 04												
Los defensores públicos realizan tareas que no agregan valor disminuyendo tiempo de atención												
N°	CRITERIO	Impacto positivo en los procesos		Impacto positivo en los usuarios		Impacto positivo en el personal ALEGRA		Costes		Factibilidad		TOTAL
		4		5		1		-3		3		
		V	VxP	V	VxP	V	VxP	V	VxP	V	VxP	
1	Asignar practicantes del Programa SECIGRA Derecho por Sede para atender tareas administrativas	4	16	2	10	2	2	1	-3	5	15	40
2	Asignar personal especializado en derecho para cubrir demanda	5	20	4	20	4	4	5	-15	0	0	29

*[Handwritten signature]*  
 Econ. Miguel Ángel Ugaz  
 C.E.L. Nº 6554



Problemática N° 05												
Usuarios presentan casos que no son atendidos por los centros ALEGRA												
N°	CRITERIO	Impacto positivo en los procesos		Impacto positivo en los usuarios		Impacto positivo en el personal ALEGRA		Costes		Factibilidad		TOTAL
		4		5		1		-3		3		
	PESO (P)	V	VxP	V	VxP	V	VxP	V	VxP	V	VxP	
1	Diseñar y ejecutar Plan de difusión a instituciones que derivan usuarios a Centros ALEGRA: DEMUNA, Comisarias, Defensoría del pueblo, Poder Judicial, etc.	4	16	4	20	4	4	3	-9	2	6	37
2	Mejorar publicidad y folletos a nivel nacional	3	12	2	10	2	2	5	-15	2	6	15
3	Mejorar murales de información en centros alegrias	0	0	1	5	1	1	1	-3	2	6	9

Problemática N° 06												
Usuarios tienen un perfil emocional inestable poniendo en riesgo a otros usuarios.												
N°	CRITERIO	Impacto positivo en los procesos		Impacto positivo en los usuarios		Impacto positivo en el personal ALEGRA		Costes		Factibilidad		TOTAL
		4		5		1		-3		3		
	PESO (P)	V	VxP	V	VxP	V	VxP	V	VxP	V	VxP	
1	Desarrollar Guía de atención en casos de usuarios inestables.	3	12	4	20	2	2	1	-3	4	12	43
2	Asignar Personal de psicología permanente en ALEGRA	5	20	5	25	4	4	5	-15	0	0	34

Ejecutor del Proyecto
   
 E.L. Nº 0504

00000079

Problemática N° 07												
Inadecuada presentación de murales informativos.												
N°	CRITERIO	Impacto positivo en los procesos		Impacto positivo en los usuarios		Impacto positivo en el personal ALEGRA		Costes		Factibilidad		TOTAL
		4		5		1		-3		3		
		V	VxP	V	VxP	V	VxP	V	VxP	V	VxP	
1	Rediseñar temáticas y formato de murales colocando información que agrega valor al usuario.	3	12	4	20	4	4	2	-6	2	6	36
2	Colocar información que agrega valor al usuario en murales ubicados actualmente	3	12	2	10	2	2	1	-3	2	6	27
3	Desarrollar murales multimedia interactivos	3	12	3	15	4	4	5	-15	2	6	22



Problemática N° 08												
Inadecuado uso de los televisores												
N°	CRITERIO	Impacto positivo en los procesos		Impacto positivo en los usuarios		Impacto positivo en el personal ALEGRA		Costes		Factibilidad		TOTAL
		4		5		1		-3		3		
		V	VxP	V	VxP	V	VxP	V	VxP	V	VxP	
1	Utilizar el televisor como elemento del sistema multimedia de colas de espera. Agregando spot publicitarios o información sobre centros ALEGRA	4	16	4	20	4	4	5	-15	2	6	31
2	Agregar spot publicitarios o información sobre centros ALEGRA	2	8	3	15	3	3	3	-9	2	6	23
3	Presentar videos de entretenimiento	0	0	1	5	2	2	1	-3	2	6	10

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*  
 CEL. N° 0304



Problemática N° 09												
Inadecuado soporte logístico y tecnológico												
N°	CRITERIO PESO (P)	Impacto positivo en los procesos		Impacto positivo en los usuarios		Impacto positivo en el personal ALEGRA		Costes		Factibilidad		TOTAL
		4		5		1		-3		3		
		V	VxP	V	VxP	V	VxP	V	VxP	V	VxP	
1	Elaborar planes de mantenimiento preventivo de equipos informáticos y crear procedimiento de soporte logístico.	3	12	4	20	4	4	1	-3	2	6	39
2	Tercerizar servicios de mantenimiento preventivo y correctivo.	3	12	4	20	3	3	5	-15	2	6	26

De este modo, seleccionando cada una de las actividades con mayor puntaje (que han sido sombreadas en las matrices), a continuación se detallan las acciones a seguir para un óptimo sistema de tecnología de información y comunicaciones:

**Tabla 68: Componentes y acciones del Componente 2 – Optimización y mejora de los procesos**

Componente 2: Optimización y mejora de los procesos	
Medio fundamental 2.1. Incrementar la capacidad operacional de atención en consultas	Acción 2.1.1. Rediseñar proceso de atención de consultas. Acción 2.1.2. Contratar practicante del programa SECIGRA.
Medio fundamental 2.2. Mejora en la atención al usuario	Acción 2.2.1. Diseñar protocolos de atención de usuarios con perfil emocional inestable e incorporar a un especialista en psicología.
Medio fundamental 2.3. Documentar procesos y procedimiento optimizados	Acción 2.3.1. Rediseñar y mejorar ingeniería de procesos. Acción 2.3.2. Mejorar los canales de comunicación con instancias que brindan información sobre ALEGRA (comisarías, Defensoría del pueblo, Defensoría municipal del niño, niña y adolescente – DEMUNA, abogados privados, Poder Judicial, otros).
Medio fundamental 2.4. Mejorar la calidad de información presentada al usuario	Acción 2.4.1. Añadir contenido multimedia sobre requisitos y orientación básica en los televisores de sala de espera. Acción 2.4.2. Incluir información de requisitos y documentos en los murales de los locales.
Medio fundamental 2.5. Fortalecer los procesos de soporte tecnológico y logístico	Acción 2.5.1. Preparación del proceso de soporte.

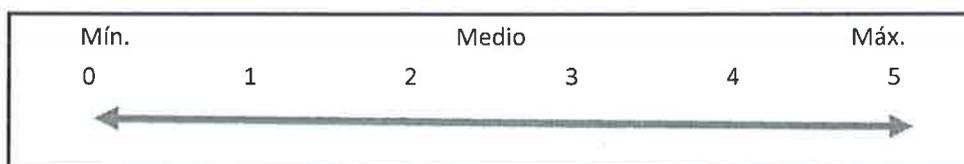
OSCAR FRANK  
RODRIGUEZ BRAVO  
INGENIERO ELECTRONICO  
Reg. CIP N° 178644

00000000

2.3.4.3. Componente 3. Implementación de un óptimo sistema de tecnología de información y comunicaciones (TIC)

En cuanto a la comparación de alternativas para la implementación de un óptimo sistema de tecnologías de la información y comunicación, esta también se realiza a través de una matriz multicriterio, considerando la factibilidad, coste, el impacto en los empleados, en los procesos que ellos realizan y en los usuarios. En el análisis, se sigue una valoración del 0 al 5, donde 0 es el puntaje mínimo y 5 es el máximo, según se muestra a continuación:

Tabla 69: Escala de puntuación – Matriz multicriterio del Componente de TIC



Posteriormente, este puntaje se pondera, según los criterios establecidos, y se selecciona la alternativa que obtiene el mayor puntaje (sombreada en la matriz):

Tabla 70: Matriz multicriterio en Componente de TIC, según cada problema

PROBLEMA												
Alto consumo de papel bond. Libros de registros de citas, de consultas, agenda y de seguimiento son manuales												
N°	CRITERIO	Impacto positivo en los procesos		Impacto positivo en los usuarios		Impacto positivo en el personal ALEGRA		Costes		Factibilidad		TOTAL
		PESO		5		1		-2		3		
		SOLUCIÓN	V	VxP	V	VxP	V	VxP	V	VxP	V	
1	Sistema electrónico de Expedientes con digitalización de documentos	1	4	2	10	1	1	1	-2	2	6	19
2	Integrar Expedientes ALEGRAs con Sistema Electrónico del Poder Judicial	2	8	2	10	2	2	2	-4	0	0	2
3	Utilizar medios virtuales de respaldo de documentos	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	3

*[Firma manuscrita]*

*[Firma manuscrita]*  
 Est. Ing. Rafael A. Ruiz Ugalde  
 C.E.L. N° 12304

*[Firma manuscrita]*  
 OSCAR FRANK  
 INGENIERO ELECTRONICO  
 Reg. CIP N° 178644



PROBLEMA												
Los casos se asignan sin medir la carga laboral específica del defensor público.												
N°	CRITERIO	Impacto positivo en los procesos		Impacto positivo en los usuarios		Impacto positivo en el personal ALEGRA		Costes		Factibilidad		TOTAL
		PESO		5		1		-2		3		
	SOLUCIÓN	V	VxP	V	VxP	V	VxP	V	VxP	V	VxP	
1	Desarrollar servicio electrónico de Asignación de casos del defensor aleatoria según carga de trabajo y agendas.	4	16	4	20	4	4	5	-10	2	6	36
2	Verificar manualmente la carga de trabajo y las agendas	2	8	2	10	2	2	0	0	2	6	26
3	Asignar defensor estimando por aproximación de carga de trabajo	0	0	1	5	1	1	0	0	2	6	12

PROBLEMA												
DEMORA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE POR FALTA DE EQUIPO DE CÓMPUTO												
N°	CRITERIO	Factibilidad		Impacto en los Empleados		Impacto positivo en los procesos		Coste		Impacto en los Usuarios		TOTAL
		PESO		1		4		-3		5		
	SOLUCIÓN	V	VxP	V	VxP	V	VxP	V	VxP	V	VxP	
1	Upgrade de equipos mediante la compra de nuevos componentes	0	0	3	3	0	0	3	-9	4	20	14
2	Renovación de equipo	3	9	5	5	5	20	5	-15	5	25	44
3	Reparación de equipos	3	9	0	0	3	12	2	-6	4	20	35
4	No renovar equipos	5	15	0	0	0	0	0	0	0	0	15
N°	CRITERIO	Factibilidad		Impacto en los Empleados		Impacto positivo en los procesos		Coste		Impacto en los Usuarios		TOTAL
		PESO		1		4		-3		5		
	SOLUCIÓN	V	VxP	V	VxP	V	VxP	V	VxP	V	VxP	
1	Implementar un plan de mantenimiento preventivo	0	0	2	2	1	4	3	-9	5	25	22
2	Seguir el plan de mantenimiento correctivo	5	15	0	0	0	0	3	-9	0	0	6

*[Handwritten signature]*  
 E. Contr. de Inversión Pública  
 DEL M. C. J. P.

00000081

*[Handwritten signature]*  
 OSCAR FRANK  
 RODRIGUEZ BRAVO  
 INGENIERO ELECTRONICO  
 Reg. CIP N° 178644

PROBLEMA												
DEMORA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE POR FALTA DE IMPRESORA												
N°	CRITERIO	Factibilidad		Impacto en los Empleados		Impacto positivo en los procesos		Coste		Impacto en los Usuarios		TOTAL
	PESO	3		1		4		-3		5		
	SOLUCIÓN	V	VxP	V	VxP	V	VxP	V	VxP	V	VxP	
1	Reparación de Equipos	3	9	3	3	1	4	1	-3	1	5	18
2	Renovación de Equipos	4	12	4	4	5	20	3	-9	4	20	47
3	No renovar equipos	5	15	0	0	0	0	0	0	0	0	15
N°	CRITERIO	Factibilidad		Impacto en los Empleados		Impacto positivo en los procesos		Coste		Impacto en los Usuarios		TOTAL
	PESO	3		1		4		-3		5		
	SOLUCIÓN	V	VxP	V	VxP	V	VxP	V	VxP	V	VxP	
1	Implementar un Plan de Gestión de insumos	3	9	3	3	2	8	1	-3	3	15	32
2	Continuar con el plan de renovación de insumos por petición	5	15	0	0	0	0	2	-6	0	0	9



PROBLEMA												
FALTA DE PRUEBAS PRODUCIDAS EN UNA LABORATORIO DE PERITAJE FORENSE												
N°	CRITERIO	Factibilidad		Impacto en los Empleados		Impacto positivo en los procesos		Coste		Impacto en los Usuarios		TOTAL
	PESO	3		1		4		-3		5		
	SOLUCIÓN	V	VxP	V	VxP	V	VxP	V	VxP	V	VxP	
1	Usar la instalaciones del ministerio publico	0	0	3	3	0	0	2	-6	2	10	7
2	Usar las instalaciones de la PNP	0	0	2	2	0	0	1	-3	2	10	9
3	Implementación de un Laboratorio	3	9	5	5	3	12	5	-15	2	10	21
4	No implementar un laboratorio	5	15	0	0	0	0	0	0	0	0	15

Escuela Nacional Superior de Peritos y Expertos  
C.L. N° 6554

OSCAR FRANK  
RODRIGUEZ BRAVO  
INGENIERO ELECTRONICO  
Reg. CIP N° 178644



PROBLEMA												
FALTA DE PRUEBAS EN EL ASPECTO MÉDICO DEBIDO A LA FALTA DE INSTRUMENTOS												
N°	CRITERIO	Factibilidad		Impacto en los Empleados		Impacto positivo en los procesos		Coste		Impacto en los Usuarios		TOTAL
		PESO		1		4		-3		5		
	SOLUCIÓN		V	VxP	V	VxP	V	VxP	V	VxP	V	
1	Contratación externa de servicios de medicina forense	2	6	5	5	1	4	5	-15	2	10	10
2	Implementación de consultorio médico forense	2	6	5	5	2	8	3	-9	4	20	30
3	Continuar trabajando con personal sin equipamiento	5	15	0	0	0	0	0	0	0	0	15

PROBLEMA												
SISTEMA DE ATENCIÓN DEFICIENTE												
N°	CRITERIO	Factibilidad		Impacto en los Empleados		Impacto positivo en los procesos		Coste		Impacto en los Usuarios		TOTAL
		PESO		1		4		-3		5		
	SOLUCIÓN		V	VxP	V	VxP	V	VxP	V	VxP	V	
1	Implementación de software de registro de atención	2	6	2	2	2	8	0	0	0	0	16
2	Implementación de un sistema de colas y software de registro de atención	3	9	4	4	2	8	2	-6	4	20	35
3	Mantener el sistema de Atención vigente	5	15	0	0	0	0	0	0	0	0	15

*[Handwritten signature]*  
 Leon...  
 C.E.L. N° 65204

*[Handwritten signature]*  
 OSCAR FRANK  
 RODRIGUEZ BRAVO  
 INGENIERO ELECTRONICO  
 Reg. CIP N° 178644

00000002

PROBLEMA												
CAÍDAS DE ACCESO A INTERNET												
N°	CRITERIO	Factibilidad		Impacto en los Empleados		Impacto positivo en los procesos		Coste		Impacto en los Usuarios		TOTAL
		PESO		1		4		-3		5		
		V	VxP	V	VxP	V	VxP	V	VxP	V	VxP	
1	Migrar el cableado a uno de mejor calidad	3	9	3	3	3	12	3	-9	3	15	30
2	Seguir usando el cableado actual	5	15	0	0	0	0	0	0	0	0	15
N°	CRITERIO	Factibilidad		Impacto en los Empleados		Impacto positivo en los procesos		Coste		Impacto en los Usuarios		TOTAL
		PESO		1		4		-3		5		
		V	VxP	V	VxP	V	VxP	V	VxP	V	VxP	
1	Continuar con el servicio de internet contratado	5	15	0	0	0	0	2	-6	0	0	9
2	Mejorar el servicio de internet contratada	5	15	3	3	5	20	5	-15	3	15	38
N°	CRITERIO	Factibilidad		Impacto en los Empleados		Impacto positivo en los procesos		Coste		Impacto en los Usuarios		TOTAL
		PESO		1		4		-3		5		
		V	VxP	V	VxP	V	VxP	V	VxP	V	VxP	
1	Implementar equipos de red que establezcan la conexión	3	9	5	5	2	8	2	-6	0	0	16
2	Continuar con los equipos brindados por el proveedor del servicio	5	15	0	0	0	0	0	0	0	0	15



*[Handwritten signature]*  
Econ. Ingrid Pineda  
C.E.L. N° 0204

*[Handwritten signature]*  
OSCAR FRANK  
RODRIGUEZ BRAVO  
INGENIERO ELECTRONICO  
Reg. CIP N° 178644



PROBLEMA												
DEFICIENTE SISTEMA TELEFÓNICA EN LA ATENCIÓN AL USUARIO												
N°	CRITERIO	Factibilidad		Impacto en los Empleados		Impacto positivo en los procesos		Coste		Impacto en los Usuarios		TOTAL
		PESO		1		4		-3		5		
		V	VxP	V	VxP	V	VxP	V	VxP	V	VxP	
1	Implementación de un sistema telefónico único	3	9	2	2	2	8	2	-6	5	25	38
2	Continuar con el sistema telefónico actual	5	15	0	0	0	0	0	0	0	0	15

PROBLEMA												
Inadecuados medios de asistencia virtual.												
N°	CRITERIO	Impacto positivo en los procesos		Impacto positivo en los usuarios		Impacto positivo en el personal ALEGRA		Costes		Factibilidad		TOTAL
		PESO		5		1		-2		3		
		V	VxP	V	VxP	V	VxP	V	VxP	V	VxP	
1	Desarrollar Chat de asistencia virtual en línea	4	16	4	20	2	2	3	-6	2	6	38
2	Desarrollar asistencia virtual por correo electrónico	2	8	2	10	2	2	1	-2	2	6	24
3	Mejorar la página web	2	8	2	10	2	2	4	-8	2	6	18

*[Handwritten signature]*  
 Ing. Miguel Ángel Ujas  
 C.E.L. N° 65304

*[Handwritten signature]*  
 OSCAR FRANK  
 RODRIGUEZ BRAVO  
 INGENIERO ELECTRONICO  
 Reg. CIP N° 178644

00000083

PROBLEMA												
SOFTWARE SEGUIMIENTO DE CASOS OBSOLETO												
N°	CRITERIO	Factibilidad		Impacto en los Empleados		Impacto positivo en los procesos		Coste		Impacto en los Usuarios		TOTAL
	PESO	3		1		4		-3		5		
	SOLUCIÓN	V	VxP	V	VxP	V	VxP	V	VxP	V	VxP	
1	Crear un nuevo software capaz de interconectable, que supla las necesidades actuales	3	9	5	5	3	12	3	-9	3	15	32
2	Actualizar el software actual para que pueda suplir las necesidades actuales	0	0	4	4	1	4	2	-6	1	5	7
3	Seguir usando el software en el estado en que se encuentra	5	15	0	0	0	0	0	0	0	0	15



PROBLEMA												
INSEGURIDAD INFORMÁTICA EN LOS EQUIPOS DE LOS CENTROS												
N°	CRITERIO	Factibilidad		Impacto en los Empleados		Impacto positivo en los procesos		Coste		Impacto en los Usuarios		TOTAL
	PESO	3		1		4		-3		5		
	SOLUCIÓN	V	VxP	V	VxP	V	VxP	V	VxP	V	VxP	
1	Contratación de licencias de software antimalware	3	9	3	3	5	20	1	-3	0	0	29
2	Continuar con el nivel de seguridad informática que se cuenta actualmente	5	15	0	0	0	0	0	0	0	0	15

*my*  
Econ. Miguel Prieto Ugás  
C.E.L. N° 03504

*[Signature]*  
OSCAR FRANK  
RODRIGUEZ BRAVO  
INGENIERO ELECTRONICO  
Reg. CIP N° 178644



PROBLEMA												
INACCESIBILIDAD A BASES DE DATOS DE OTRAS ENTIDADES												
N°	CRITERIO	Factibilidad		Impacto en los Empleados		Impacto positivo en los procesos		Coste		Impacto en los Usuarios		TOTAL
		PESO		1		4		-3		5		
	SOLUCIÓN		V	VxP	V	VxP	V	VxP	V	VxP	V	
1	Crear un sistema que si interconecte con otras entidades	3	9	5	5	3	12	2	-6	5	25	45
2	Contratar los servicios en línea que poseen algunas de estas entidades	2	6	5	5	2	8	5	-15	5	25	29
3	Seguir trabajando con la información que se tiene	5	15	0	0	0	0	0	0	0	0	15

PROBLEMA												
INEXISTENCIA DE UN MEDIO DIGITAL PARA EL INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN ENTRE LOS DEFENSORES, LA RECEPCIÓN Y EL EQUIPO MULTIDISCIPLINARIO												
N°	CRITERIO	Factibilidad		Impacto en los Empleados		Impacto positivo en los procesos		Coste		Impacto en los Usuarios		TOTAL
		PESO		1		4		-3		5		
	SOLUCIÓN		V	VxP	V	VxP	V	VxP	V	VxP	V	
1	Acoplar la transferencia de información al sistema de seguimiento de casos	3	9	5	5	4	16	3	-9	0	0	21
2	Seguir usando como medio principal el medio físico de intercambio de información	5	15	0	0	0	0	0	0	0	0	15

*[Handwritten signature]*  
 Escriba aquí el nombre de la Unidad Formativa  
 C.U.L. N° 65334

*[Handwritten signature]*  
 OSCAR FRANK  
 RODRIGUEZ BRAVO  
 INGENIERO ELECTRONICO  
 Reg. CIP N° 178644

00000034

PROBLEMA												
FALTA DE SEGURIDAD DENTRO DE LOS CENTROS												
N°	CRITERIO	Factibilidad		Impacto en los Empleados		Impacto positivo en los procesos		Coste		Impacto en los Usuarios		TOTAL
		PESO		1		4		-3		5		
SOLUCIÓN		V	VxP	V	VxP	V	VxP	V	VxP	V	VxP	
1	Contratación de personal de vigilancia	2	6	5	5	1	4	3	-9	1	5	11
2	Implementación de un sistema de video vigilancia	2	6	5	5	1	4	1	-3	2	10	22
3	Continuar sin sistema de seguridad dentro de los centros	5	15	0	0	0	0	0	0	0	0	15

De este modo, y seleccionando cada una de las alternativas con mayor puntaje, a continuación se integran dichas acciones a seguir para obtener un óptimo sistema de tecnología de información y comunicaciones:



**Tabla 71: Componentes y acciones del Componente 3 – Implementación de un óptimo sistema de TIC**

Componente 3: Implementación de un óptimo sistema de tecnología de información y comunicaciones (TIC)	
Medio fundamental 3.1. Desarrollo de procesos se realiza de forma automatizada.	Acción 3.1.1. Digitalización de documentos. Acción 3.1.2. Orientar el sistema de seguimiento de casos a agilizar los procesos de los defensores públicos. Acción 3.1.3. Aplicación para mejorar la asignación de casos a los defensores. Acción 3.1.4. Automatizar los libros de registro existentes. Acción 3.1.5. Automatizar la cadena de solicitudes entre especialistas ALEGRA. Acción 3.1.6. Optimizar los tiempos de atención a través de correo electrónico y chat virtual en línea.
Medio fundamental 3.2. Hardware utilizado está en condiciones óptimas.	Acción 3.2.1. Renovación del equipo de cómputo y elaboración de Plan de mantenimiento y actualización tecnológica. Acción 3.2.2. Renovación de equipos de impresión y elaboración del Plan de gestión de impresiones e insumos. Acción 3.2.3. Implementación de un laboratorio forense para cada Mega Alegra. Acción 3.2.4. Implementación de un centro médico para cada Mega Alegra. Acción 3.2.5. Implementación de un sistema de colas y un software centralizado de gestión y registro.

*Handwritten signature and stamp*

*Handwritten signature*  
 OSCAR FRANK  
 RODRIGUEZ BRAVO  
 INGENIERO ELECTRONICO  
 Reg. CIP N° 178644

Estudio de Perfil del Proyecto de Inversión Pública (PIP) "Mejoramiento de los servicios de asesoría legal gratuita (ALEGRA) para lograr la adecuada implementación del EJE"

	Acción 3.2.6. Mejorar la infraestructura de red.
Medio fundamental 3.3. Sistema empleado es interoperable.	Acción 3.3.1. Implementación de un sistema único e interoperable.
Medio fundamental 3.4. Sistema de seguridad es eficiente.	Acción 3.4.1. Implementación de un sistema de video vigilancia.



  
 Econ. Miguel Ángel Ugaz  
 C.E.L. N° 05304

  
 OSCAR FRANK  
 RODRIGUEZ BRAVO  
 INGENIERO ELECTRONICO  
 Reg. CIP N° 178644

00000085

2.3.4.4. Componente 4. Capacitación del personal y difusión de los servicios ofertados

Al igual que los componentes anteriores, para la implementación de adecuadas capacitaciones del personal y la difusión de los servicios, se han comparado y puntuado alternativas en una escala del 0 al 5 (0 es el mínimo y 5 es el máximo) con los criterios de factibilidad, coste, experiencia e impacto en el personal y usuarios. A continuación, se muestran dichas alternativas según los problemas identificados, y se resalta la opción elegida.

Tabla 72: Matriz multicriterio en Componente de capacitación y difusión, según cada problema



PROBLEMA												
INSUFICIENTE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL DE LOS CENTROS ALEGRA												
N°	CRITERIO	Factibilidad		Coste		Experiencia		Impacto en el personal		Impacto en los Usuarios		TOTAL
	PONDERACIÓN	1		-2		1		2		3		
	SOLUCIÓN	V	VxP	V	VxP	V	VxP	V	VxP	V	VxP	
1	Desarrollar cursos de capacitación del personal para la implementación de nuevos sistemas y procedimientos.	3	3	4	-8	4	4	5	10	5	15	24
2	Desarrollar cursos de capacitación únicamente a los administradores/coordinadores en las ALEGRAS para la implementación de nuevos sistemas y procedimientos.	3	3	3	-6	3	3	3	6	4	12	18

PROBLEMA												
LIMITADA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL DE LOS CENTROS ALEGRA EN ATENCIÓN AL USUARIO												
N°	CRITERIO	Factibilidad		Coste		Experiencia		Impacto en el personal		Impacto en los Usuarios		TOTAL
	PONDERACIÓN	1		-2		1		2		3		
	SOLUCIÓN	V	VxP	V	VxP	V	VxP	V	VxP	V	VxP	
1	Desarrollar cursos para fortalecer capacidades de atención a víctimas.	3	3	3	-6	5	5	3	6	4	12	20
2	Desarrollar cursos mensuales para fortalecer capacidades de atención a víctimas.	3	3	5	-10	4	4	4	8	4	12	17



PROBLEMA												
LIMITADA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL DE LOS CENTROS ALEGRA EN IMITAR BUENAS PRÁCTICAS O PRÁCTICAS SIMILARES												
N°	CRITERIO	Factibilidad		Coste		Experiencia		Impacto en el personal		Impacto en los Usuarios		TOTAL
	PONDERACIÓN	1		-2		1		2		3		
	SOLUCIÓN	V	VxP	V	VxP	V	VxP	V	VxP	V	VxP	
1	Establecer convenios y ejecución de pasantías al exterior del país.	3	3	5	-10	0	0	4	8	4	12	13
2	Establecer convenios y ejecución de traslados al interior del país.	3	3	3	-6	0	0	2	4	2	6	7

PROBLEMA												
CONFUSIÓN SOBRE LAS FUNCIONES DE LOS CENTROS ALEGRA Y DERIVACIONES DE OTROS CENTROS												
N°	CRITERIO	Factibilidad		Coste		Experiencia		Impacto en el personal		Impacto en los Usuarios		TOTAL
	PONDERACIÓN	1		-2		1		2		3		
	SOLUCIÓN	V	VxP	V	VxP	V	VxP	V	VxP	V	VxP	
1	Coordinar con instituciones públicas el fomento de los servicios ofrecidos en ALEGRAS.	3	3	4	-8	4	4	3	6	5	15	20
2	Coordinar con instituciones privadas el fomento de los servicios ofrecidos en ALEGRAS.	3	3	5	-10	0	0	3	6	3	9	8

PROBLEMA												
LIMITADOS CANALES DE DIFUSIÓN DE LOS SERVICIOS OFERTADOS												
N°	CRITERIO	Factibilidad		Coste		Experiencia		Impacto en el personal		Impacto en los Usuarios		TOTAL
	PONDERACIÓN	1		-2		1		2		3		
	SOLUCIÓN	V	VxP	V	VxP	V	VxP	V	VxP	V	VxP	
1	Realizar campañas de difusión de los servicios de asesoría legal gratuita.	3	3	3	-6	4	4	3	6	5	15	22
2	Realizar campañas de difusión de los resultados obtenidos en los casos asesorados por ALEGRAS.	3	3	5	-10	0	0	3	6	5	15	14

*[Handwritten signature and stamp]*  
 ESCRIBANÍA DE LA UNIDAD FORMADORA  
 C.I.L. N° 0334

PROBLEMA												
INADECUADOS CANALES DE DIFUSIÓN DE LOS SERVICIOS OFERTADOS												
N°	CRITERIO	Factibilidad		Coste		Experiencia		Impacto en el personal		Impacto en los Usuarios		TOTAL
		PONDERACIÓN		-2		1		2		3		
		V	VxP	V	VxP	V	VxP	V	VxP	V	VxP	
1	Asistir en el diseño e implementación de una campaña de comunicación para la marca corporativa ALEGRA.	3	3	5	-10	3	3	3	6	5	15	17
2	Asistir únicamente en la implementación de una campaña de comunicación para la marca corporativa ALEGRA	3	3	4	-8	3	3	3	6	3	9	13



Finalmente, luego de seleccionar cada una de las acciones con mayor puntaje, a continuación se integran dichas acciones a seguir para lograr una óptima capacitación del personal y difusión de los servicios ofertados:

**Tabla 73: Componentes y acciones del Componente 4 – Capacitación del personal y difusión de los servicios ofertados**

Componente 4: Mejora de las capacidades del personal e información al usuario	
Medio fundamental 4.1. Incremento de la capacitación del personal de los centros ALEGRA.	Acción 4.1.1. Desarrollar cursos de capacitación del personal para la implementación de nuevos sistemas y procedimientos. Acción 4.1.2. Desarrollar cursos para fortalecer capacidades de atención a víctimas. Acción 4.1.3. Establecer convenios y ejecución de pasantías.
Medio fundamental 4.2. Adecuados canales de difusión de los servicios ofertados en los centros ALEGRA.	Acción 4.2.1. Coordinar con instituciones públicas el fomento de los servicios ofrecidos en ALEGRAS. Acción 4.2.2. Realizar campañas de difusión de los servicios de asesoría legal gratuita. Acción 4.2.3 Asistir en el diseño e implementación de una campaña de comunicación para la marca corporativa ALEGRA

*[Handwritten signature]*  
Econ. Miguel Ángel Celis  
CEL. Nº 0334

De este modo, integrando las acciones que son más factibles, sencillas, seguras, o beneficiosas para los usuarios y el personal, según cada componente, se construye la alternativa de solución propuesta por el Proyecto, con el procedimiento para alcanzar la situación esbozada en el árbol de objetivos. Es necesario recordar que estos medios fundamentales constituyen elementos complementarios entre sí, que permiten alcanzar con mayor amplitud los efectos deseados por el Proyecto.



Tabla 74: Objetivo, componentes y acciones del Proyecto

<b>Objetivo: Mejoramiento de los servicios de asesoría legal gratuita (ALEGRA) para lograr una adecuada implementación del EJE</b>	
<b>Componente 1: Optimización y mejora de infraestructura</b>	
Medio fundamental 1.1. Infraestructura y distribución de áreas apropiada en los centros ALEGRA.	Acción 1.1.1. Implementación para acceso a personas con discapacidad. Acción 1.1.2. Implementación de áreas de orientación adecuadas. Acción 1.1.3. Implementación de espacios para guardería. Acción 1.1.4. Implementación de salas de espera adecuadas. Acción 1.1.5. Implementación de áreas de despacho adecuadas. Acción 1.1.6. Implementación de áreas de archivo adecuadas. Acción 1.1.7. Implementación de áreas de consultorio adecuadas. Acción 1.1.8. Implementación de servicios higiénicos adecuados. Acción 1.1.9. Implementación de áreas para servicios complementarios adecuados (soporte y monitoreo).
Medio fundamental 1.2. Adecuado equipamiento y mobiliario requerido por el personal de las ALEGRA.	Acción 1.2.1. Implementación de mobiliario de trabajo adecuado. Acción 1.2.2. Implementación de mobiliario para usuarios adecuado. Acción 1.2.3. Implementación de señalética adecuada. Acción 1.2.4. Implementación de equipamiento para servicios complementarios adecuado.
<b>Componente 2: Optimización y mejora de los procesos</b>	
Medio fundamental 2.1. Incrementar la capacidad operacional de atención en consultas	Acción 2.1.1. Rediseñar proceso de atención de consultas. Acción 2.1.2. Contratar practicante del programa SECIGRA.
Medio fundamental 2.2. Mejora de atención al usuario	Acción 2.2.1. Diseñar protocolos de atención de usuarios con perfil emocional inestable e incorporar a un especialista en psicología.
Medio fundamental 2.3. Documentar procesos y procedimiento optimizados	Acción 2.3.1. Rediseñar y mejorar ingeniería de procesos, y evaluación del modelo de gestión. Acción 2.3.2. Mejorar los canales de comunicación con instancias que brindan información sobre ALEGRA (comisarías, Defensoría del pueblo, Defensoría municipal del niño, niña y adolescente – DEMUNA, abogados privados, Poder Judicial, otros).
Medio fundamental 2.4. Mejorar la calidad de información presentada al usuario	Acción 2.4.1. Añadir contenido multimedia sobre requisitos y orientación básica en los televisores de sala de espera. Acción 2.4.2. Incluir información de requisitos y documentos en los murales de los locales.

*[Handwritten signature and stamp]*  
 Eje...  
 C.E. 110034

Medio fundamental 2.5. Fortalecer los procesos de soporte tecnológico y logístico	Acción 2.5.1. Preparación del proceso de soporte.
<b>Componente 3: Implementación de un óptimo sistema de tecnología de información y comunicaciones (TIC)</b>	
Medio fundamental 3.1. Desarrollo de procesos se realiza de forma automatizada.	Acción 3.1.1. Digitalización de documentos. Acción 3.1.2. Orientar el sistema de seguimiento de casos a agilizar los procesos de los defensores públicos. Acción 3.1.3. Aplicación para mejorar la asignación de casos a los defensores. Acción 3.1.4. Automatizar los libros de registro existentes. Acción 3.1.5. Automatizar la cadena de solicitudes entre especialistas ALEGRA. Acción 3.1.6. Optimizar los tiempos de atención a través de correo electrónico y chat virtual en línea.
Medio fundamental 3.2. Hardware utilizado está en condiciones óptimas.	Acción 3.2.1. Renovación del equipo de cómputo y elaboración de Plan de mantenimiento y actualización tecnológica. Acción 3.2.2. Renovación de equipos de impresión y elaboración del Plan de gestión de impresiones e insumos. Acción 3.2.3. Implementación de un laboratorio forense para cada Mega Alegra. Acción 3.2.4. Implementación de un centro médico para cada Mega Alegra. Acción 3.2.5. Implementación de un sistema de colas y un software centralizado de gestión y registro. Acción 3.2.6. Mejorar la infraestructura de red.
Medio fundamental 3.3. Sistema empleado es interoperable.	Acción 3.3.1. Implementación de un sistema único e interoperable.
Medio fundamental 3.4. Sistema de seguridad es eficiente.	Acción 3.4.1. Implementación de un sistema de video vigilancia.
<b>Componente 4: Mejora de las capacidades del personal e información al usuario</b>	
Medio fundamental 4.1. Incremento de la capacitación del personal de los centros ALEGRA.	Acción 4.1.1. Desarrollar cursos de capacitación del personal para la implementación de nuevos sistemas y procedimientos. Acción 4.1.2. Desarrollar cursos para fortalecer capacidades de atención a víctimas. Acción 4.1.3. Establecer convenios y ejecución de pasantías.
Medio fundamental 4.2. Adecuados canales de difusión de los servicios ofertados en los centros ALEGRA.	Acción 4.2.1. Coordinar con instituciones públicas el fomento de los servicios ofrecidos en ALEGRAS. Acción 4.2.2. Realizar campañas de difusión de los servicios de asesoría legal gratuita. Acción 4.2.3 Asistir en el diseño e implementación de una campaña de comunicación para la marca corporativa ALEGRA.



*[Handwritten signature and stamp]*  
 ACCEDE R.A.V.L.  
 Responsable de la Unidad Formadora

### 3. FORMULACIÓN



#### 3.1. Definición del horizonte de evaluación y el alcance del Proyecto

##### 3.1.1. Horizonte de evaluación del Proyecto

La fase de inversión del Proyecto comprende un total de cinco años, incluyendo preparación de expedientes técnicos (año 1), cierre financiero e informe final (año 5); por lo que la implementación de mejoras en las ALEGRAS y la mayor proporción de la inversión se ejecutará entre los años 2 a 5. La fase de funcionamiento del Proyecto, para efectos del horizonte de evaluación se establece en diez años.

Es necesario recalcar que el periodo de operación y mantenimiento (comprendidos en la fase de funcionamiento) se cuentan luego del periodo de inversión, de tal forma que el horizonte de evaluación del Proyecto suma un total de 15 años. En este horizonte se evaluarán los beneficios del Proyecto mediante el modelo propuesto en el capítulo 4. Evaluación económica, a fin de establecer la conveniencia de su ejecución.

Tabla 75: Horizonte de evaluación del Proyecto

Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Año 6	Año 7	(...)	Año 13	Año 15
<b>Fase de inversión</b>									
Componente 1: Optimización y mejora de infraestructura									
Componente 2: Optimización y mejora de procesos									
Componente 3: Implementación de un óptimo sistema de tecnología de información y comunicaciones (TIC)									
Componente 4: Mejora de las capacidades del personal e información del usuario									
					<b>Fase de funcionamiento</b>				

Elaboración propia.

Para sustentar el presente estudio de pre inversión, se va a considerar información sobre el registro de casos de la ALEGRA y su situación de infraestructura, recursos humanos, entre otros (información proporcionada por la UF), información del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), y opiniones de especialistas. Esto servirá para dimensionar la demanda y la oferta de servicios brindados por los centros ALEGRA, y la brecha existente.

Escon. Miguel Ángel Ugaz  
L.L. N° 62334

00000088



### 3.2. Determinación de la brecha demanda - oferta

#### 3.2.1. Análisis de la demanda

- En materia civil
  - Asesoría legal

Para la proyección de la asesoría legal en materia civil, se calculó la proporción de patrocinios que se desarrollaban respecto a las consultas que se tienen registradas. Se utilizó la data histórica brindada por la Unidad Formuladora ACCEDE de los años 2014 al 2018 (DGDPAJ-b, 2019). De dichas proporciones se obtuvo que, en promedio, el 16.41% de consultas inician un proceso patrocinado por los centros ALEGRA.

**Tabla 76: Proporción de patrocinios respecto a consultas en materia civil**

Año	Data histórica de patrocinios de familia (a)	Data histórica de consultas de familia (b)	Proporción de patrocinios sobre consultas (a)/(b)
2014	7,760	45,346	17.11%
2015	13,279	85,980	15.44%
2016	16,208	97,424	16.64%
2017	17,718	113,505	15.61%
2018	17,962	104,063	17.26%
Promedio			16.41%

Fuente: Oficio 223-2019/JUS/DGDPAJ (2019)

Elaboración propia

A partir de dicho promedio se asumió que permanecería siendo el mismo a lo largo del horizonte temporal del Proyecto, por ello se dividió la demanda efectiva de los patrocinios en materia civil proyectados del año 2019 al 2033 entre el porcentaje promedio de las patrocinios iniciados.<sup>22</sup>

**Tabla 77: Proyección de las consultas en materia civil**

Año	Proyección de los patrocinios de familia	Proporción de patrocinios sobre consultas	Proyección de las consultas de familia
2018	17,998	16.41%	109,658
2019	20,777	16.41%	126,590
2020	23,984	16.41%	146,130
2021	27,686	16.41%	168,685
2022	31,960	16.41%	194,726
2023	36,893	16.41%	224,782
2024	42,588	16.41%	259,480

En el siguiente acápite se explicará la proyección de los patrocinios en materia civil



Año	Proyección de los patrocinios de familia	Proporción de patrocinios sobre consultas	Proyección de las consultas de familia
2025	49,162	16.41%	299,534
2026	56,751	16.41%	345,772
2027	65,511	16.41%	399,145
2028	75,623	16.41%	460,755
2029	87,296	16.41%	531,876
2030	100,772	16.41%	613,982
2031	116,327	16.41%	708,756
2032	134,283	16.41%	818,158
2033	155,011	16.41%	944,449

Fuente y elaboración propia

o Patrocinio

En cuanto a la proyección de patrocinios en materia civil se encontró en el "Anuario Estadístico de Criminalidad y Seguridad Ciudadana 2011-2017" (INEI-c, 2018) los servicios ofrecidos por el Ministerio de Justicia de Defensa Pública. Uno de ellos es el patrocinio en asistencia legal, lo cual incluye casos por alimentos, filiación, tenencia, entre otros. De dicha fuente, se logró hallar los datos de patrocinios desde el 2014 al 2017, considerados como la demanda afectada de los centros ALEGRA. Ya que el gráfico mostraba una tendencia creciente, se calculó la tasa de crecimiento de esta demanda afectada (31.95%, 5.56% y 8.80% para los años 2015 a 2017). En promedio, la tasa de crecimiento anual de los patrocinios iniciados por el Ministerio de Justicia en asistencia legal es 15.44%. Esta será la tasa de crecimiento anual considerada para la proyección de la demanda afectada.

Tabla 78: Tasa de crecimiento de la demanda afectada

Año	Demanda afectada	Tasa de crecimiento
2014	40,181	
2015	53,018	31.95%
2016	55,964	5.56%
2017	60,891	8.80%
	Promedio	15.44%

Fuente: "Anuario estadístico de criminalidad y seguridad ciudadana 2011- 2017" (INEI, 2018)

Elaboración propia

*[Handwritten signature]*  
 Oficina Ejecutiva de  
 Asesoría Jurídica  
 E.L. N° 02534

00000089

**Tabla 79: Proyección de la demanda afectada en materia civil**

Año	Demanda afectada	Promedio de tasa de crecimiento	Proyección de la demanda afectada
2017	60,891	15.44%	
2018		15.44%	70,291
2019		15.44%	81,142
2020		15.44%	93,668
2021		15.44%	108,127
2022		15.44%	124,818
2023		15.44%	144,086
2024		15.44%	166,328
2025		15.44%	192,003
2026		15.44%	221,641
2027		15.44%	255,854
2028		15.44%	295,348
2029		15.44%	340,939
2030		15.44%	393,567
2031		15.44%	454,319
2032		15.44%	524,449
2033		15.44%	605,404



Fuente y elaboración propia

Paralelamente, se calculó el porcentaje de los patrocinios que se atendieron en un centro ALEGRA, respecto a los que inició el Ministerio de Justicia. En promedio, el porcentaje de atenciones fue 25.6%.

**Tabla 80: Proporción de patrocinios atendidos en ALEGRA respecto a los atendidos por el Ministerio de Justicia en materia civil**

Año	Data histórica de patrocinios de familia (a)	Demanda afectada <sup>23</sup> (b)	Proporción de la demanda afectada que asiste a una ALEGRA (a)/(b)
2014	7,760	40,181	19.31%
2015	13,279	53,018	25.05%
2016	16,208	55,964	28.96%
2017	17,718	60,891	29.10%
Promedio			25.60%

Fuente: "Anuario Estadístico de Criminalidad y Seguridad Ciudadana 2011-2017" (INEI, 2018) y Oficio 223-2019/JUS/DGDPAJ (2019)

Elaboración propia

*[Firma]*  
 Oficina Ejecutiva de  
 C.E.L. N° 0374

<sup>23</sup> "Anuario Estadístico de Criminalidad y Seguridad Ciudadana 2011-2017" (INEI, 2018)

Finalmente, para proyectar los patrocinios en asistencia legal de los años 2019 al 2033, se asumió que constantemente se atendería un cuarto de la demanda afectada (el 25.60% en promedio hallado) ya proyectada.



**Tabla 81: Proyección de la demanda efectiva de los centros ALEGRA en materia civil**

Año	Proyección de la demanda afectada (a)	Proporción de la demanda afectada que asiste a una ALEGRA (b)	Proyección de la demanda efectiva (a)*(b)
2018	70,291	25.60%	17,998
2019	81,142	25.60%	20,777
2020	93,668	25.60%	23,984
2021	108,127	25.60%	27,686
2022	124,818	25.60%	31,960
2023	144,086	25.60%	36,893
2024	166,328	25.60%	42,588
2025	192,003	25.60%	49,162
2026	221,641	25.60%	56,751
2027	255,854	25.60%	65,511
2028	295,348	25.60%	75,623
2029	340,939	25.60%	87,296
2030	393,567	25.60%	100,772
2031	454,319	25.60%	116,327
2032	524,449	25.60%	134,283
2033	605,404	25.60%	155,011

Fuente y elaboración propia

- En materia de víctimas

Para la proyección de la demanda de consultas en materia de víctimas se utilizó la proyección de la población de mujeres hasta el año 2033, cuando culmina el horizonte temporal del Proyecto. (INEI-f, 2009) Se escogió solo la proyección de mujeres porque son las principales usuarias de este servicio<sup>24</sup>. Además, se agregó el porcentaje de víctimas de violencia familiar (INEI-e, 2017), desde el año 2014 hasta el 2018, siendo el promedio de este porcentaje 68.54% para estos años. Considerando que los centros ALEGRA son principalmente para personas vulnerables, de escasos recursos, se utilizó el porcentaje de pobreza monetaria, asumiendo que existe el mismo porcentaje de pobres mujeres y hombres en el Perú. El porcentaje de pobreza

<sup>24</sup> Tal como se detalló en el capítulo 2.1.2. La Unidad Productora de servicios, en la encuesta realizada por la Oficina General de Información Estadística y Estudios Socioeconómicos del MINJUS en el 2013, y en la encuesta realizada por este equipo consultor en el 2019, las mujeres representaron el 87% y el 91.3% de los usuarios encuestados.

desde el 2014 al 2017 es en promedio 21.73%, cifra que se utilizará para la proyección. De este modo, la población afectada para este servicio está compuesto por mujeres pobres, mayores de 15 años, que han sido víctimas de violencia.

Cabe resaltar que los centros ALEGRA no están en todos los departamentos del Perú, como se mencionó en el capítulo 1.1.2. Localización del Proyecto, las regiones de Amazonas, La Libertad, Moquegua, Tacna y Piura no cuentan con este servicio. Por este motivo, se utilizó información del censo 2017 para saber que el 15.36% de la población viven en esas provincias, por eso se restará dicho porcentaje para hallar la población de referencia.



Para hallar la población afectada -mujer mayor de 15 años pobre, víctima de violencia y que reside en regiones con centros ALEGRA- se multiplicó la proyección de la población de mujeres por las proporciones ya mencionadas.

**Tabla 82: Proyección de la población afectada en materia de víctimas**

Año	Proyección de la población de mujeres mayores de 15 años (a)	Porcentaje de la población con ALEGRA (b)	Porcentaje de pobreza nacional (c)	Porcentaje de mujeres víctimas de violencia (d)	Población afectada (a)*(b)*(c)*(d)
2019	12,027,949	84.64%	21.73%	68.54%	1,791,412
2020	12,213,525	84.64%	21.73%	68.54%	1,819,051
2021	12,398,507	84.64%	21.73%	68.54%	1,846,602
2022	12,583,433	84.64%	21.73%	68.54%	1,874,145
2023	12,767,203	84.64%	21.73%	68.54%	1,901,515
2024	12,948,736	84.64%	21.73%	68.54%	1,928,552
2025	13,126,939	84.64%	21.73%	68.54%	1,955,093
2026	13,301,899	84.64%	21.73%	68.54%	1,981,151
2027	13,474,335	84.64%	21.73%	68.54%	2,006,833
2028	13,644,123	84.64%	21.73%	68.54%	2,032,121
2029	13,811,140	84.64%	21.73%	68.54%	2,056,996
2030	13,975,269	84.64%	21.73%	68.54%	2,081,441
2031	14,136,727	84.64%	21.73%	68.54%	2,105,488
2032	14,295,603	84.64%	21.73%	68.54%	2,129,151
2033	14,451,553	84.64%	21.73%	68.54%	2,152,378

Fuente: "Perú: estimaciones y proyecciones de la población, 1950-2050" (INEI, 2001), "Perú: indicadores de violencia familiar y sexual, 2010 – 2017" (INEI, 2017), Censos nacionales 2017, y "Informe técnico: Evolución de la Pobreza Monetaria 2007 – 2017" (INEI, 2018).

Elaboración propia

- Asesoría legal

Una vez hallada la población afectada, con la data histórica proporcionada por la UF ACCEDE, se calculó la proporción de dicha población que es atendida en los centros ALEGRA. Del año 2014 al 2018 se asesoró, en promedio, al 1.99% de la población, lo cual se puede proyectar con la población afectada, la demanda efectiva atendida en los centros del año 2019 al 2033.

*[Handwritten signature and stamp]*



**Tabla 83: Proporción de consultas en materia de víctimas respecto a la población afectada**

Año	Población afectada (a)	Data histórica de consultas en materia de víctima (b)	Proporción de consultas sobre Población afectada (b)/(a)
2014	1,398,259	3,829	0.27%
2015	1,421,630	42,025	2.96%
2016	1,445,072	55,439	3.84%
2017	1,468,654	20,834	1.42%
2018	1,492,273	22,023	1.48%
Promedio			1.99%

Fuente: Oficio 223-2019-JUS/DGDPAJ (2019)

Elaboración propia

**Tabla 84: Proyección de la demanda efectiva de consultas en materia de víctimas**

Año	Población afectada	Porcentaje de la atención de consultas	Demanda proyectada
2019	1,791,412	1.99%	35,650
2020	1,819,051	1.99%	36,200
2021	1,846,602	1.99%	36,748
2022	1,874,145	1.99%	37,296
2023	1,901,515	1.99%	37,841
2024	1,928,552	1.99%	38,379
2025	1,955,093	1.99%	38,907
2026	1,981,151	1.99%	39,425
2027	2,006,833	1.99%	39,936
2028	2,032,121	1.99%	40,440
2029	2,056,996	1.99%	40,935
2030	2,081,441	1.99%	41,421
2031	2,105,488	1.99%	41,900
2032	2,129,151	1.99%	42,371
2033	2,152,378	1.99%	42,833

Fuente y elaboración propia

o Patrocinio

Realizando el mismo ejercicio, para calcular los patrocinios se halló el porcentaje de patrocinios que se atiende respecto a la población afectada. Utilizando la información histórica, se obtuvo que el 0.4% de la población afectada fue patrocinada para llevar el caso de víctimas. Multiplicando ese porcentaje por la población afectada se tiene la proyección de la demanda efectiva de los patrocinios en materia de víctima.

  
 Lic. Ana Patricia Ugo  
 CEL N° 0204

00000091

**Tabla 85: Proporción de patrocinios respecto la población afectada**

Año	Población afectada (a)	Data histórica de patrocinios en materia de víctima (b)	Proporción de patrocinios sobre población afectada (b)/(a)
2014	1,398,259	1,751	0.13%
2015	1,421,630	7,064	0.50%
2016	1,445,072	9,334	0.65%
2017	1,468,654	5,582	0.38%
2018	1,492,273	5591	0.37%
Promedio			0.40%



Fuente: Oficio 223-2019-JUS/DGDPAJ (2019)

Elaboración propia

**Tabla 86: Proyección de la demanda efectiva de patrocinios en materia de víctimas**

Año	Población afectada (a)	Porcentaje de la patrocinios (b)	Demanda proyectada (a)*(b)
2019	1,791,412	0.40%	7,166
2020	1,819,051	0.40%	7,277
2021	1,846,602	0.40%	7,387
2022	1,874,145	0.40%	7,497
2023	1,901,515	0.40%	7,607
2024	1,928,552	0.40%	7,715
2025	1,955,093	0.40%	7,821
2026	1,981,151	0.40%	7,925
2027	2,006,833	0.40%	8,028
2028	2,032,121	0.40%	8,129
2029	2,056,996	0.40%	8,228
2030	2,081,441	0.40%	8,326
2031	2,105,488	0.40%	8,422
2032	2,129,151	0.40%	8,517
2033	2,152,378	0.40%	8,610

Fuente y elaboración propia

- Conciliación extrajudicial
  - Asesoría legal

Para la proyección de la asesoría de conciliación extrajudicial, se tomó como referencia la data histórica proporcionada por ACCEDE. Se calculó la proporción de casos de conciliación iniciados respecto a las consultas de los casos en la misma materia.

*[Handwritten signature and stamp]*  
 ESTUDIO DE PERFIL DEL PROYECTO DE INVERSIÓN PÚBLICA (PIP) "MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS DE ASESORÍA LEGAL GRATUITA (ALEGRA) PARA LOGRAR LA ADECUADA IMPLEMENTACIÓN DEL EJE"  
 CEL. IV. C. 2019



**Tabla 87: Proporción de casos iniciados respecto a las consultas de conciliación extrajudicial**

Año	Data histórica de casos iniciados de conciliación (a)	Data histórica de consultas de conciliación (b)	Porcentaje de consultas que inician proceso (a)/(b)
2014	9,079	47,038	19.30%
2015	10,820	59,502	18.18%
2016	10,565	48,006	22.01%
2017	11,190	48,050	23.29%
2018	10,289	43,896	23.44%
Promedio			21.24%

Fuente: Oficio 223-2019-JUS/DGDP AJ (2019)

Elaboración propia

El promedio de las divisiones resultantes entre los años 2014 al 2018, es 21.24%, porcentaje que se dividirá entre las conciliaciones iniciadas ya proyectadas.<sup>25</sup>

**Tabla 88: Proyección de las consultas de conciliación extrajudicial**

Año	Proyección de patrocinio	Promedio del porcentaje de consultas que inician proceso	Proyección de consultas de Conciliación
2019	10,667	21.24%	50,212
2020	11,059	21.24%	52,057
2021	11,465	21.24%	53,968
2022	11,886	21.24%	55,950
2023	12,323	21.24%	58,007
2024	12,776	21.24%	60,139
2025	13,245	21.24%	62,347
2026	13,732	21.24%	64,639
2027	14,237	21.24%	67,016
2028	14,760	21.24%	69,478
2029	15,302	21.24%	72,030
2030	15,864	21.24%	74,675
2031	16,447	21.24%	77,419
2032	17,051	21.24%	80,262
2033	17,677	21.24%	83,209

Fuente y elaboración propia

- Patrocinio (casos iniciados)

En cuanto a la proyección de los procesos conciliatorios iniciados, se inició con el cálculo de la tasa de crecimiento de la cantidad de casos iniciados según la información proporcionada por ACCEDE. Además, se obtuvo como resultado, que en promedio, los procesos iniciados aumentaron 3.67% cada año.

*[Handwritten signature and stamp]*  
 Econ. Injusticia Ugo  
 C.L. N° 02

<sup>25</sup> En el siguiente acápite se explicará la proyección de los patrocinios en materia civil



**Tabla 89: Tasa de crecimiento de las conciliaciones iniciadas**

Año	Data histórica de conciliaciones iniciadas	Tasa de crecimiento
2014	9,079	
2015	10,820	19.18%
2016	10,565	-2.36%
2017	11,190	5.92%
2018	10,289	-8.05%
	Promedio	3.67%

Fuente: Oficio 223-2019-JUS/DGDPAJ (2019)

Elaboración propia

Por último, para proyectar la demanda efectiva del siguiente año, se multiplicó el número de casos patrocinados –del año actual- por el promedio de la tasa de crecimiento.

**Tabla 90: Proyección de las conciliaciones iniciadas**

Año	Suma total de patrocinios	Promedio	Proyección de conciliaciones iniciadas
2018	10289	3.67%	
2019		3.67%	10,667
2020		3.67%	11,059
2021		3.67%	11,465
2022		3.67%	11,886
2023		3.67%	12,323
2024		3.67%	12,776
2025		3.67%	13,245
2026		3.67%	13,732
2027		3.67%	14,237
2028		3.67%	14,760
2029		3.67%	15,302
2030		3.67%	15,864
2031		3.67%	16,447
2032		3.67%	17,051
2033		3.67%	17,677

Fuente y elaboración propia.

### 3.2.2. Análisis de la oferta

Para el presente Proyecto, la oferta se define como el número de usuarios que puede atender un centro ALEGRA; es decir, el total de asesorías y patrocinios que se puede brindar a los asistentes, ya sea en materia civil, víctimas o conciliaciones extrajudiciales. Para ello, se considera la capacidad actual de los centros –número actual de abogados y auxiliares–, tamaño actual de los locales, entre otros factores.



### 3.2.2.1. Oferta del servicio

Con el propósito de la proyectar la oferta de los centros ALEGRA, se tomará como punto de partida la atención brindada en el último año: el año 2018. Se toma ese año como referencia, ya que es el último registro que se tiene, y representa la capacidad instalada actualmente (teniendo en cuenta todos los recursos disponibles como equipos, instalaciones, recursos humanos, tecnología, experiencia, conocimientos, etc.). De este modo, en el último año, se registró la siguiente oferta de servicios<sup>26</sup>:

**Tabla 91: Oferta de servicios en centros ALEGRA en el año 2018**

	Materia civil	Materia de víctimas	Conciliación extrajudicial
Consulta	104,063	22,023	43,896
Patrocinio	17,962	5,591	10,289

Fuente: Oficio 223-2019-JUS/DGDPJ (2019)

Elaboración propia

Asimismo, es importante mencionar que la oferta optimizada de los servicios de asesoría legal que prestan las ALEGRAS, es el máximo volumen de atenciones que se puede lograr con los recursos actualmente disponibles. Como se ha señalado en el diagnóstico, los centros de atención ALEGRA vienen operando sin contar una adecuada infraestructura y equipamiento, insuficientes defensores y conciliadores, ineficientes procesos operativos, entre otros factores que no permiten que la ALEGRA amplíe su oferta. Por tal motivo, la oferta optimizada será la misma que la actual.

### 3.2.2.2. Proyección de la oferta actual de servicios – sin Proyecto

Para la proyección de la oferta de servicios, se toma una tasa de crecimiento de 0%, lo cual se fundamenta en que los centros se encuentran en su máxima capacidad de atención según los recursos que tienen. Por lo que se proyecta la oferta de los próximos 14 años, siendo la misma que en el año 2018.

**Tabla 92: Proyección de la oferta de servicios en ALEGRAS en materia civil**

Año	Consultas en materia civil	Patrocinio en materia civil
2019	104,063	17,962
2020	104,063	17,962
2021	104,063	17,962
2022	104,063	17,962
2023	104,063	17,962
2024	104,063	17,962

Econ. Miguel Ángel Uscio
   
 C.E.L. N° 26

Información proporcionada por la Unidad Formuladora ACCEDE.

00000093



Año	Consultas en materia civil	Patrocinio en materia civil
2025	104,063	17,962
2026	104,063	17,962
2027	104,063	17,962
2028	104,063	17,962
2029	104,063	17,962
2030	104,063	17,962
2031	104,063	17,962
2032	104,063	17,962
2033	104,063	17,962

Fuente: Oficio 223-2019-JUS/DGDPAJ (2019)

Elaboración propia

**Tabla 93: Proyección de la oferta de servicios en ALEGRAS en materia de víctimas**

Año	Consulta en materia de víctimas	Patrocinio en materia de víctimas
2019	22,023	5,591
2020	22,023	5,591
2021	22,023	5,591
2022	22,023	5,591
2023	22,023	5,591
2024	22,023	5,591
2025	22,023	5,591
2026	22,023	5,591
2027	22,023	5,591
2028	22,023	5,591
2029	22,023	5,591
2030	22,023	5,591
2031	22,023	5,591
2032	22,023	5,591
2033	22,023	5,591

Fuente: Oficio 223-2019-JUS/DGDPAJ (2019)

Elaboración propia

*Handwritten signature*  
 Econ. Miguel Ángel Vargas  
 CEL N° 05504

**Tabla 94: Proyección de la oferta de conciliaciones en ALEGRAS**

Año	Consulta de conciliación	Conciliaciones iniciadas
2019	43,896	10,289
2020	43,896	10,289
2021	43,896	10,289
2022	43,896	10,289
2023	43,896	10,289
2024	43,896	10,289
2025	43,896	10,289
2026	43,896	10,289
2027	43,896	10,289
2028	43,896	10,289
2029	43,896	10,289
2030	43,896	10,289
2031	43,896	10,289
2032	43,896	10,289
2033	43,896	10,289

Fuente: Oficio 223-2019-JUS/DGDPAJ (2019)

Elaboración propia



### 3.2.2.3. Proyección de la oferta actual de servicios – con Proyecto

La proyección de la oferta de servicios de los centros ALEGRA en un escenario con Proyecto ha sido realizada considerando los cambios en el personal y mejoras en los procesos de atención al usuario (contratación de defensores y secigristas para la atención de consultas), así como la implementación de 5 centros ALEGRAS adicionales a los 44 contemplados en el Proyecto. En ese sentido, la oferta de patrocinios, conciliaciones y consultas con Proyecto queda como sigue:

**Tabla 95: Proyección de la oferta de servicios en ALEGRAS – con Proyecto**

Año	Oferta de consultas en materia civil	Oferta de consulta de víctima	Oferta en consulta de conciliación	Oferta en patrocinio en materia civil	Oferta en patrocinio de víctima	Oferta de conciliaciones iniciadas
1	104,063	22,023	43,896	17,962	5,591	10,289
2	131,529	27,836	55,482	17,962	5,591	10,289
3	144,997	30,686	61,163	18,289	5,693	10,476
4	160,354	33,936	67,641	19,120	5,951	10,952
5	177,889	37,647	75,038	20,104	6,258	11,516
6	197,924	41,887	83,489	22,327	6,950	12,789
7	220,841	46,737	93,156	22,327	6,950	12,789
8	247,083	52,290	104,225	22,327	6,950	12,789
9	277,158	58,655	116,911	22,327	6,950	12,789

*[Handwritten signature and stamp]*

Estudio de Perfil del Proyecto de Inversión Pública (PIP) "Mejoramiento de los servicios de asesoría legal gratuita (ALEGRA) para lograr la adecuada implementación del EJE"

Año	Oferta de consultas en materia civil	Oferta de consulta de víctima	Oferta en consulta de conciliación		Oferta en patrocinio en materia civil	Oferta en patrocinio de víctima	Oferta de conciliaciones iniciadas
10	311,648	65,955	131,460		22,327	6,950	12,789
11	351,231	74,332	148,157		22,327	6,950	12,789
12	396,689	83,952	167,332		22,327	6,950	12,789
13	448,927	95,007	189,367		22,327	6,950	12,789
14	508,976	107,715	214,697		22,327	6,950	12,789
15	578,039	122,331	243,829		22,327	6,950	12,789

Fuente y elaboración propia.



*[Handwritten signature]*  
 Leon M. [illegible]  
 C.I.L. N° 6344



### 3.2.3. Determinación de la brecha

La brecha oferta-demanda se determina a partir de la comparación entre la demanda efectiva sin Proyecto y la oferta sin Proyecto, de manera que se pueda justificar la intervención del Proyecto. En el siguiente cuadro se observa el déficit de los servicios tanto de patrocinio como de consultas, en cada una de las materias atendidas en el agregado de las sedes.

**Tabla 96: Brecha de la oferta y demanda de consultas en materia civil**

Año	Oferta de consultas en materia civil	Demanda de consultas en materia civil	Brecha Demanda - Oferta
2019	104,063	109,658	5,595
2020	104,063	126,590	22,527
2021	104,063	146,130	42,067
2022	104,063	168,685	64,622
2023	104,063	194,726	90,663
2024	104,063	224,782	120,719
2025	104,063	259,480	155,417
2026	104,063	299,534	195,471
2027	104,063	345,772	241,709
2028	104,063	399,145	295,082
2029	104,063	460,755	356,692
2030	104,063	531,876	427,813
2031	104,063	613,982	509,919
2032	104,063	708,756	604,693
2033	104,063	818,158	714,095

Fuente y elaboración propia

**Tabla 97: Brecha de la oferta y demanda de consultas en materia de víctimas**

Año	Oferta de consulta de víctima	Demanda en consulta de víctimas	Brecha Demanda - Oferta
2019	22,023	35,650	13,627
2020	22,023	36,200	14,177
2021	22,023	36,748	14,725
2022	22,023	37,296	15,273
2023	22,023	37,841	15,818
2024	22,023	38,379	16,356
2025	22,023	38,907	16,884
2026	22,023	39,425	17,402
2027	22,023	39,936	17,913
2028	22,023	40,440	18,417
2029	22,023	40,935	18,912
2030	22,023	41,421	19,398
2031	22,023	41,900	19,877
2032	22,023	42,371	20,348
2033	22,023	42,833	20,810

Fuente y elaboración propia

*Cy*  
Econ. N° 02504

**Tabla 98: Brecha de la oferta y demanda de consultas de conciliación**

Año	Oferta en consulta de conciliación	Demanda en consulta de conciliación	Brecha Demanda - Oferta
2019	43,896	50,212	6,316
2020	43,896	52,057	8,161
2021	43,896	53,968	10,072
2022	43,896	55,950	12,054
2023	43,896	58,007	14,111
2024	43,896	60,139	16,243
2025	43,896	62,347	18,451
2026	43,896	64,639	20,743
2027	43,896	67,016	23,120
2028	43,896	69,478	25,582
2029	43,896	72,030	28,134
2030	43,896	74,675	30,779
2031	43,896	77,419	33,523
2032	43,896	80,262	36,366
2033	43,896	83,209	39,313

Fuente y elaboración propia



**Tabla 99: Brecha de la oferta y demanda patrocinio en materia civil**

Año	Oferta en patrocinio en materia civil	Demanda de patrocinio en materia civil	Brecha Demanda - Oferta
2019	17,962	17,998	36
2020	17,962	20,777	2,815
2021	17,962	23,984	6,022
2022	17,962	27,686	9,724
2023	17,962	31,960	13,998
2024	17,962	36,893	18,931
2025	17,962	42,588	24,626
2026	17,962	49,162	31,200
2027	17,962	56,751	38,789
2028	17,962	65,511	47,549
2029	17,962	75,623	57,661
2030	17,962	87,296	69,334
2031	17,962	100,772	82,810
2032	17,962	116,327	98,365
2033	17,962	134,283	116,321

Fuente y elaboración propia

  
 Este documento es propiedad de la  
 CEL de Cusco



Tabla 100: Brecha de la oferta y demanda de patrocinio en materia de víctimas

Año	Oferta en patrocinio de víctima	Demanda en Patrocinio de víctimas	Brecha Demanda - Oferta
2019	5,591	7,166	1,575
2020	5,591	7,277	1,686
2021	5,591	7,387	1,796
2022	5,591	7,497	1,906
2023	5,591	7,607	2,016
2024	5,591	7,715	2,124
2025	5,591	7,821	2,230
2026	5,591	7,925	2,334
2027	5,591	8,028	2,437
2028	5,591	8,129	2,538
2029	5,591	8,228	2,637
2030	5,591	8,326	2,735
2031	5,591	8,422	2,831
2032	5,591	8,517	2,926
2033	5,591	8,610	3,019

Fuente y elaboración propia

Tabla 101: Brecha de la oferta y demanda de conciliaciones iniciadas

Año	Oferta de conciliaciones iniciadas	Demanda de conciliaciones iniciadas	Brecha Demanda - Oferta
2019	10,289	10,667	378
2020	10,289	11,059	770
2021	10,289	11,465	1,176
2022	10,289	11,886	1,597
2023	10,289	12,323	2,034
2024	10,289	12,776	2,487
2025	10,289	13,245	2,956
2026	10,289	13,732	3,443
2027	10,289	14,237	3,948
2028	10,289	14,760	4,471
2029	10,289	15,302	5,013
2030	10,289	15,864	5,575
2031	10,289	16,447	6,158
2032	10,289	17,051	6,762
2033	10,289	17,677	7,388

Fuente y elaboración propia.

Econ. Miguel Ángel Ugaz  
 C.I.L. N° 15534

00000096



Tabla 102: Brecha de la oferta y demanda de todos los servicios ALEGRAS – Situación sin Proyecto

Año	Brecha OD	Brecha OD	Brecha OD	Brecha OD	Brecha OD	Brecha OD
	Consultas en materia civil	Consultas de víctimas	Consultas de conciliación	Patrocinios en materia civil	Patrocinios de víctimas	Conciliaciones iniciadas
2019	5,595	13,627	6,316	36	1,575	378
2020	22,527	14,177	8,161	2,815	1,686	770
2021	42,067	14,725	10,072	6,022	1,796	1,176
2022	64,622	15,273	12,054	9,724	1,906	1,597
2023	90,663	15,818	14,111	13,998	2,016	2,034
2024	120,719	16,356	16,243	18,931	2,124	2,487
2025	155,417	16,884	18,451	24,626	2,230	2,956
2026	195,471	17,402	20,743	31,200	2,334	3,443
2027	241,709	17,913	23,120	38,789	2,437	3,948
2028	295,082	18,417	25,582	47,549	2,538	4,471
2029	356,692	18,912	28,134	57,661	2,637	5,013
2030	427,813	19,398	30,779	69,334	2,735	5,575
2031	509,919	19,877	33,523	82,810	2,831	6,158
2032	604,693	20,348	36,366	98,365	2,926	6,762
2033	714,095	20,810	39,313	116,321	3,019	7,388

Fuente y elaboración propia.

*[Handwritten signature and stamp]*  
 C.E. N° 10324

### 3.3. Análisis técnico de las alternativas de solución

En este capítulo se desarrollará la alternativa de solución propuesta, sobre la base de los estudios especializados encargados por ACCEDE en cuanto a infraestructura, procesos y sistemas. A continuación, se describen los aspectos generales a considerar de manera transversal en los componentes del Proyecto:

- Se propone la implementación de 5 nuevos centros ALEGRA. En total, el ámbito de intervención del Proyecto contemplaría un total de 49 ALEGRAS.
- Para el planteamiento, es importante aclarar la nueva estructura que se propone, principalmente los tres niveles de defensores públicos. El esquema desarrollado propone que todos los nuevos usuarios sean atendidos en una consulta por defensores de primer nivel (Tipo I), estos puestos estarán a cargo de practicantes del programa SECIGRA. Ellos deben estar capacitados para resolver preguntas básicas y orientar a los nuevos usuarios en el procedimiento a seguir. En caso se presenten inconvenientes o los casos sean complicados, un defensor de segundo nivel tomará la consulta. El defensor de segundo nivel (Tipo II) será ocupado por un profesional con más experiencia, que pueda ayudar a los secigristas con las consultas. Asimismo, los defensores públicos de segundo nivel serán quienes atiendan los casos patrocinados, mediante citas o reuniones agendadas.

ALCIDES  
VELAZCO GONZALES  
INGENIERO CIVIL  
Reg. CIP N° 41413

Tabla 103: Tipos de defensores contemplados por el Proyecto

Tipo de defensor	Funciones
Defensor Tipo I	Atender a los usuarios nuevos, orientándolos sobre los procesos legales que se brindan en los centros y sobre los procedimientos a seguir, dependiendo de su caso. Además resolverán consultas rápidas y simples que puedan tener los usuarios.
Defensor Tipo II	Resolver preguntas complejas que tengan los usuarios en el área de consultas, así como atender y guiar los casos de patrocinio.

Elaboración propia.

- Asimismo, para una mayor organización del componente de infraestructura, se tipifican los centros de atención ALEGRA según su área total. Las ALEGRA tipo 1, llamadas ALEGRA 100 están compuesta por aquellas que requieren de un área de hasta 150 m<sup>2</sup>; según la demanda potencial, se requieren 14 ALEGRAS de este tipo. Las ALEGRAS tipo 2 deben tener un metraje desde 150 m<sup>2</sup> hasta 250 m<sup>2</sup>; habrán 18 ALEGRAS y 6 MEGA ALEGRAS en este grupo<sup>27</sup>. Además, habrá tres MEGA ALEGRAS que requieren tener un área de 300 m<sup>2</sup> en promedio. Desde los 350 m<sup>2</sup> hasta los 450 m<sup>2</sup> se tiene una ALEGRA

Econ. Miguel Prieto Ugaz  
C.L.L. N° 65504

<sup>27</sup> Es importante resaltar que las 5 ALEGRAS nuevas se encuentran categorizadas como tipo 2, pues fueron calculadas en base a los promedios de áreas ya establecidos en los actuales centros ALEGRA.

y una MEGA ALEGRA, dentro del grupo denominado ALEGRA400. Finalmente, el grupo de ALEGRA500 contiene 2 centros ALEGRA y 4 MEGA ALEGRA.



Tabla 104: Tipos de ALEGRA contemplados por el Proyecto

TIPO	ALEGRA	MEGA ALEGRA	Total
ALEGRA100	14	0	14
ALEGRA200	18	6	24
ALEGRA300	0	3	3
ALEGRA400	1	1	2
ALEGRA500	2	4	6
TOTAL	35	14	49

Elaboración propia.

A continuación, se detalla la descripción técnica de cada uno de los componentes:

### 3.3.1. Componente 1: Optimización y mejora de infraestructura

- Medio fundamental 1.1. Infraestructura y distribución de áreas apropiada en los centros ALEGRA.

Para incrementar la comodidad y privacidad de las diferentes áreas comprendida en los centros ALEGRA, se requerirá delimitar adecuadamente áreas de orientación, guardería, salas de espera, de despacho, de archivo, de consultas y de servicios complementarios; así como también, permitir el acceso a personas con discapacidad. Esto se desarrollará a través de las siguientes acciones específicas:

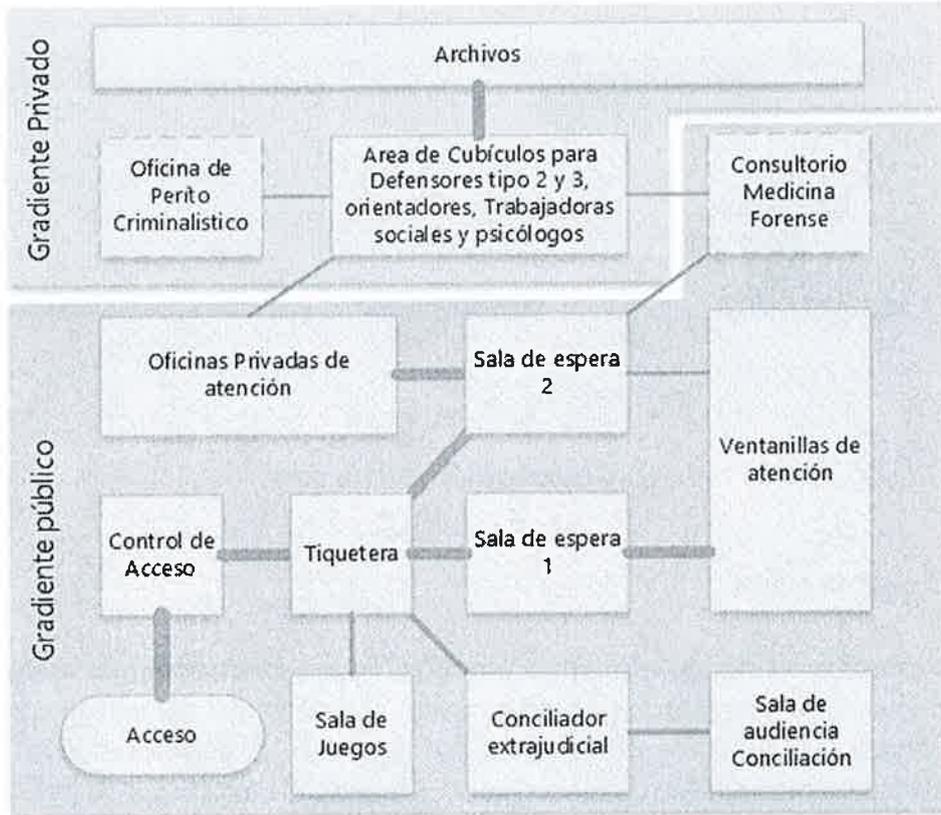
- Acción 1.1.1. Implementación para acceso a personas con discapacidad.
- Acción 1.1.2. Implementación de áreas de orientación adecuadas.
- Acción 1.1.3. Implementación de espacios para guardería.
- Acción 1.1.4. Implementación de salas de espera adecuadas.
- Acción 1.1.5. Implementación de áreas de despacho adecuadas.
- Acción 1.1.6. Implementación de áreas de archivo adecuadas.
- Acción 1.1.7. Implementación de áreas de consultorio adecuadas.
- Acción 1.1.8. Implementación de servicios higiénicos adecuados.
- Acción 1.1.9. Implementación de áreas para servicios complementarios adecuados (soporte y monitoreo).

Se propone que los espacios en los centros ALEGRA se encuentren separados en dos tipos: i) gradiente privado, donde el usuario tiene acceso limitado y ii) gradiente público, donde el usuario puede circular. Dentro del primero están los archivos, la oficina del perito criminalístico y el área de cubículos de los defensores públicos, trabajadores sociales y psicólogos; en el segundo, se brindará todo el proceso de atención al usuario.

  
ALCIDES  
VELAZCO GONZALEZ  
INGENIERO CIVIL  
Reg. CIP N° 41413

  
Econ. Anal. y Plan. 0903  
C.E. N° 0334

Gráfico N° 19: Constitución de espacios en centros ALEGRA



Fuente y elaboración: (ACCEDE-b, 2019)

A continuación, se presentan las áreas destinadas para cada uno de estos ambientes.

### 1. Control de Acceso

El área de control de acceso puede tener diferentes configuraciones, es un primer filtro para el ingreso de los usuarios, está a cargo de un vigilante y puede tener algunos sitios de espera previos a la atención. Las dimensiones de ingreso, incluyendo el acceso de personas con discapacidad, pueden tener hasta 9m<sup>2</sup>.

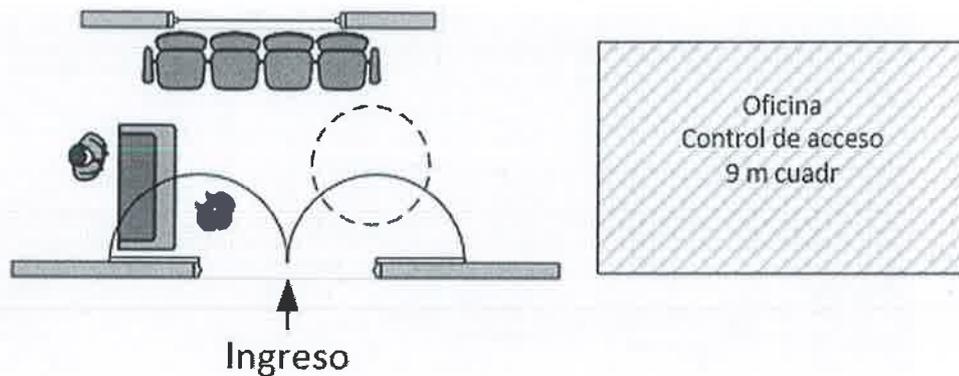
El control de acceso se realiza previamente a la zona de emisión de tiquetes de atención generados automáticamente mediante un dispositivo que se encontrará a continuación.

ALCIDES  
VELAZCO GONZALES  
INGENIERO CIVIL  
Reg. CIP N° 41413

Edon Miguel Pizarro Ugaz  
C.E.L. N° 6334



Ilustración 15: Área de control de acceso



Fuente y elaboración: (ACCEDE-b, 2019)

## 2. Sala de espera

La sala de espera es un espacio cruzando el control de acceso donde se espera luego de tener un ticket con el número de atención. En algunos casos se contará con dos salas de espera, una para la atención de consultas y otra para las reuniones con los defensores. Estas incluyen espacios para personas con sillas de ruedas, por lo que se puede indicar que su ratio es de 0.7 m<sup>2</sup> por persona.

Ilustración 16: Configuración de sala de espera inclusiva



Fuente y elaboración: (ACCEDE-b, 2019)

## 3. Recepción

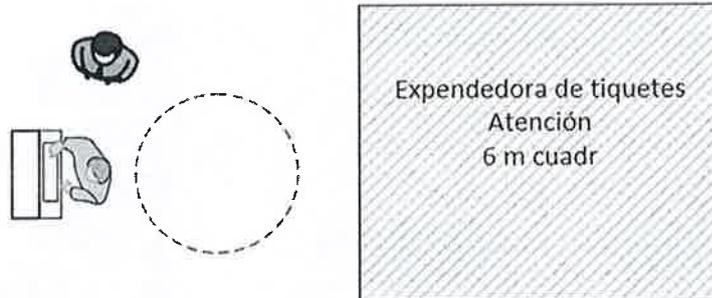
La recepción deberá ser del tipo auto atención, sin embargo, es necesario que un recepcionista supervise que los usuarios realicen adecuadamente el uso de la expendedora de tiquetes de atención (etiquetera) según su condición en la que se determine el tipo de usuario y la prioridad de atención.

VELAZCO GONZALES  
INGENIERO CIVIL  
Reg. CIP N° 41413

Estón Miguel Ángel Ugus  
C.L. N° 05504



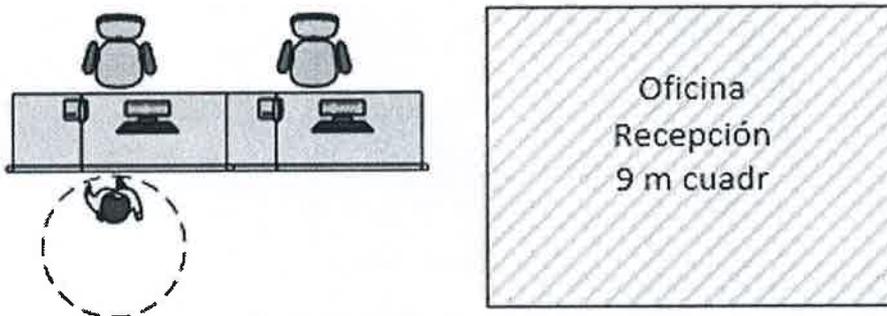
Ilustración 17: Expendedora de tiquetes de atención



Fuente y elaboración: (ACCEDE-b, 2019)

De ser estrictamente necesario y hasta que se implemente el nuevo modelo, se puede usar un área de recepción clásica con la configuración mostrada en la siguiente ilustración, podría tener una o dos personas, para este caso incluyendo una posible atención a personas con discapacidad puede tener un área de 9m<sup>2</sup> lo que representa 4.5m<sup>2</sup> por puesto de trabajo.

Ilustración 18: área de recepción



Fuente y elaboración: (ACCEDE-b, 2019)

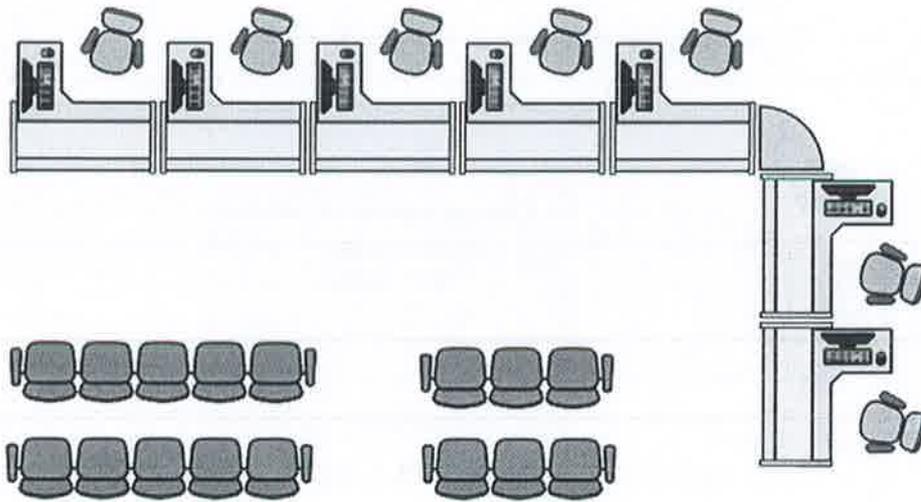
#### 4. Ventanillas de atención Defensores tipo 1

Las ventanillas de atención para Defensores tipo 1, se deben disponer en los Centros ALEGRA inmediatamente después de la expedición de tiquetes de atención en una sala de espera preparada para tal efecto.

ALCIDES  
VELAZCO GONZALES  
INGENIERO CIVIL  
Rég. CIP N° 41413

00000099

Ilustración 19: Disposición de ventanillas en Centros ALEGRA

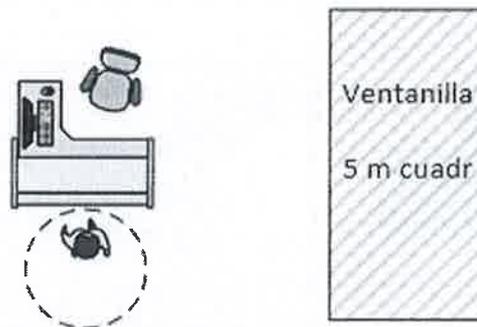


Fuente y elaboración: (ACCEDE-b, 2019)

El espacio requerido para cada ventanilla para la atención de un usuario implica contar con un área entre 3.5 m<sup>2</sup> y 5 m<sup>2</sup>.

  
ALCIDES  
VELAZCO GONZALES  
INGENIERO CIVIL  
Reg. CIP N° 41413

Ilustración 20: Espacio requerido para ventanilla



Fuente y elaboración: (ACCEDE-b, 2019)

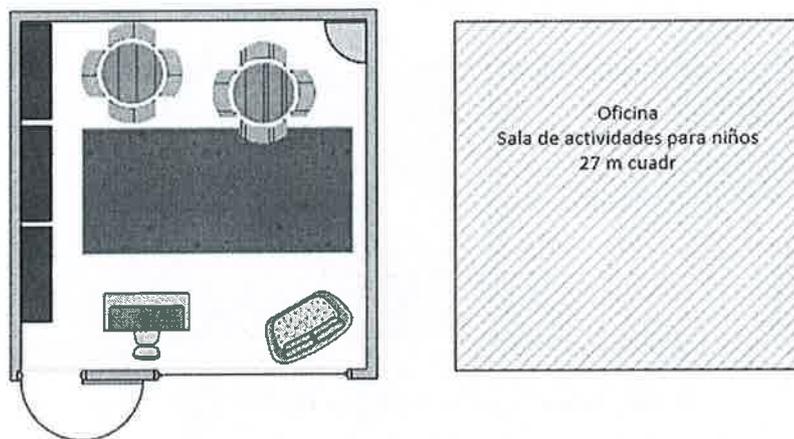
## 5. Área de juegos

El área de juegos está diseñada para que las usuarias del ALEGRA puedan ingresar a conversar con el defensor y dejar a su o sus menores hijos en esta área. En la configuración mostrada en la próxima ilustración se requiere un área de 27m<sup>2</sup> para 10 niños, lo que se puede generalizar en 2.7 m<sup>2</sup> por cada niño.

  
Econ. In. José María Ugo  
C.P. N° 05534



Ilustración 21: Área de juegos (sala de actividades)



Fuente y elaboración: (ACCEDE-b, 2019)

*ALCIDES VELAZCO GONZALES*  
INGENIERO CIVIL  
Reg. CIP N° 41413

## 6. Servicios higiénicos

El área mínima para baños con acceso a discapacitados es de 4m<sup>2</sup> y para baños normales se requiere 2m<sup>2</sup>. Asimismo, es usual tener baños separados para los usuarios y para los trabajadores y, por otro lado, un baño para PCD que puede ser usado también por las damas.

Ilustración 22: Servicios higiénicos



Fuente y elaboración: (ACCEDE-b, 2019)

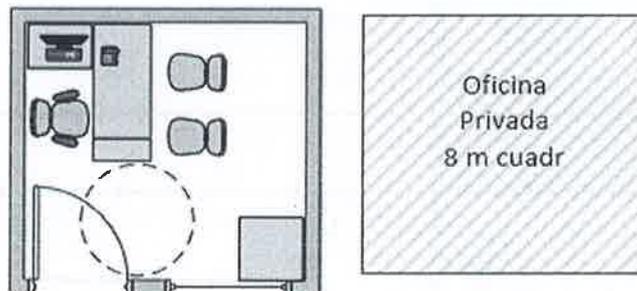
*ALCIDES VELAZCO GONZALES*  
INGENIERO CIVIL  
Reg. CIP N° 41413

00000100

## 7. Oficinas privadas

Para cumplir con los requerimientos de acceso a personas con discapacidad y aislar acústicamente se requiere entre 8 a 12 m<sup>2</sup> con una configuración según la siguiente ilustración.

Ilustración 23: Oficina privada



Fuente y elaboración: (ACCEDE-b, 2019)



*ALCIDES VELAZCO GONZALES*  
INGENIERO CIVIL  
Reg. CIP N° 41413

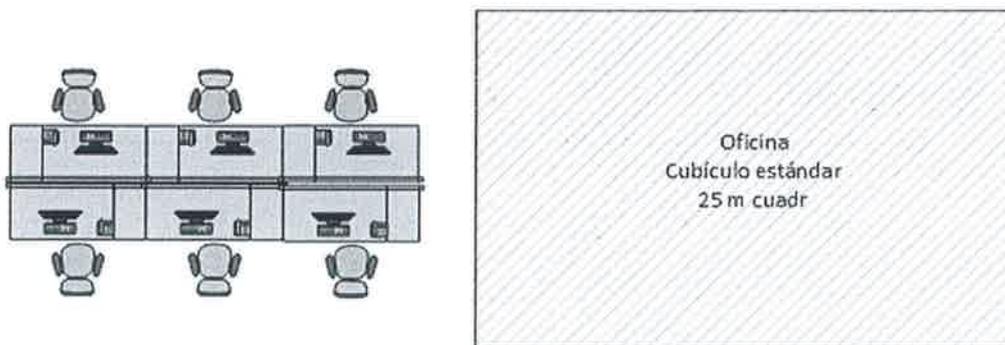
Esta es una solución para la falta de privacidad, por lo que se implementarán oficinas privadas para cada 4 o 5 defensores, que sean aisladas acústicamente mediante cerramientos con vidrio templado doble, lo que garantiza un 80% de aislamiento acústico.

## 8. Cubículos

Los cubículos se implementan para evitar que el público ingrese en el área de trabajo interno, los cubículos servirán como estación de trabajo a los defensores tipo 2, las trabajadoras sociales y los psicólogos y cuando haya más médicos que consultorios, también tendrán asignado.

Según la configuración mostrada en la ilustración 10, el área requerida por cada cubículo está entre 4m<sup>2</sup> y 6m<sup>2</sup>.

Ilustración 24: Cubículos estándar con panel de separación en el medio



Fuente y elaboración: (ACCEDE-b, 2019)

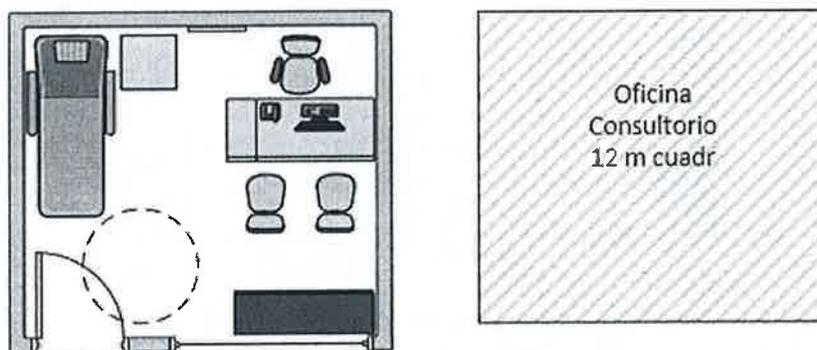
*Econ. Miguel Ángel Ugaz*  
C.E.L. N° 13504

### 9. Médicos forenses

Los médicos forenses están presentes en los MEGA ALEGRAs, para cualquier interconsulta derivada de los defensores públicos.

El área requerida para el consultorio médico está entre 12m<sup>2</sup> y 15 m<sup>2</sup>, cuando haya más de un médico en el centro, los dos deberán tener cubículos y programar las consultas para poder usar indistintamente el consultorio.

Ilustración 25: Configuración de consultorio médico



Fuente y elaboración: (ACCEDE-b, 2019)

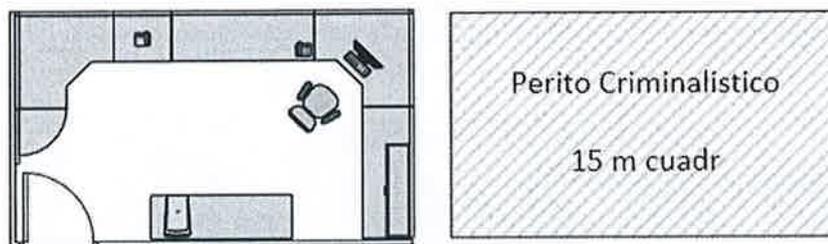


ALCIDES  
VELAZCO GONZALES  
INGENIERO CIVIL  
Reg. CIP N° 41413

### 10. Peritos criminalísticos

Los peritos criminalísticos están presentes en los MEGA ALEGRAs, para cualquier interconsulta derivada de los defensores públicos. El área de trabajo de los especialistas deberá tener 15 m<sup>2</sup> aproximadamente, según el modelo que se muestra en la ilustración.

Ilustración 26: Oficina para perito criminalístico



Fuente y elaboración: (ACCEDE-b, 2019)

### 11. Zona de autoservicio

De considerarlo, se pueden incluir como anexo a la sala de espera, lugares con equipamiento tecnológico (teléfonos y terminales de internet) que con la ayuda de un orientador se pueda

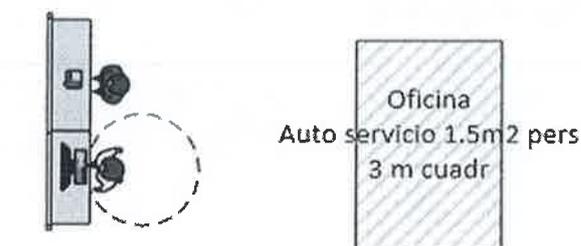
CONSEJO DE DEFENSA  
Econ. Miguel Ángel...  
CE - N° 12345

absolver consultas básicas a los usuarios que acuden para consultas puntuales. En esta zona de autoservicio los usuarios generalmente deberían ser capaces de llenar los formularios y solicitudes previos a la atención, con el consiguiente ahorro de tiempo evitando repetidas visitas.

También deberían ofrecerse líneas directas de ayuda a través de la central telefónica 0800 de la defensa legal gratuita. El espacio que se requiere es de aproximadamente 1.5 m<sup>2</sup> por persona y se puede diseñar con un porcentaje de la capacidad de la sala de espera.



Ilustración 27: Zonas de auto atención o auto ayuda



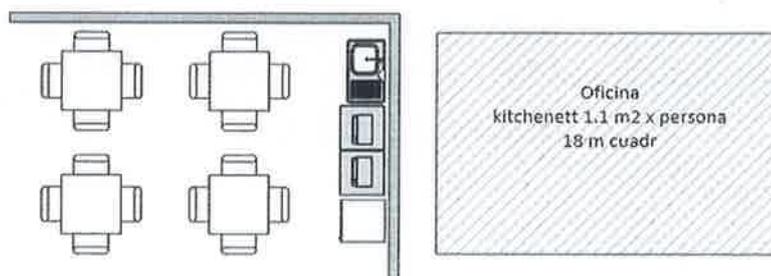
Fuente y elaboración: (ACCEDE-b, 2019)

## 12. Zona de servicios complementarios

Se debe implementar un ambiente de descanso o comedor donde los trabajadores puedan mantener refrigerada su lonchera y puedan sentarse en sus horas libres. El kitchenette debe contar con un refrigerador, horno microondas y un fregadero para lavar vajillas. También se requiere en cuanto sea posible el equipamiento con mesas para 4 o 6 personas para compartir la hora del almuerzo.

El área requerida en este tipo de espacios es de 1.1 m<sup>2</sup> por persona, como se puede ver en el ejemplo siguiente donde se requiere 18m<sup>2</sup> para un total de 8 usuarios. El tamaño requerido, puede variar, pudiéndose calcular para atender hasta la mitad de los empleados.

Ilustración 28: Kitchenette o cafetín



Fuente y elaboración: (ACCEDE-b, 2019)

ALCIDES  
VELAZCO GONZALES  
INGENIERO CIVIL  
Reg. CIP N° 41413

*Estudio de Perfil del Proyecto de Inversión Pública (PIP) "Mejoramiento de los servicios de asesoría legal gratuita (ALEGRA) para lograr la adecuada implementación del EJE"*

Sin embargo, cuando no se puedan colocar kitchenettes y en dichos casos se deberá prever por lo menos kitchenette seca, que es un espacio solamente para que los empleados almacenen y calienten alimentos.

Ya que se saben las áreas necesarias para la atención, se realiza la estimación de los espacios requeridos para cada uno de los centros ALEGRA, según su demanda proyectada. Es necesario recalcar que, para la estimación de los 5 nuevos centros ALEGRA, se tomaron promedios de los espacios y áreas requeridas de las ALEGRAS.

  
ALCIDES  
VELAZCO GONZALES  
INGENIERO CIVIL  
Reg. CIP N° 41413



  
Escriba el nombre del beneficiario  
Escriba el número de la Unidad Form.  
CEL. N° 65504

00000102

VELAZQUEZ  
 ALFONSO GONZALES  
 INGENIERO CIVIL  
 Reg. CIP N° 41413

Tabla 105: Espacios requeridos por Centro ALEGRA y MEGA ALEGRA

Nombre	Control de Acceso	Recepción	Personas en Sala de Espera	Sala de Juegos	Autoservicio orientado	Ventanillas	Sala Privada Defensa	Sala Conciliación	Cubiculos requeridos	Personal que requiere archivar	Consultorios Requeridos	Despacho Perito	Baños discapacitados	Baño para personal (H y M)
Área (m2)	9	4.5	0.7	2.7	2	5	15	18	5.5	0.8	18	20	4	4.8
Mega Alegre Huaraz	1	2	10	5	1	2	1	1	6	7	1	1	1	1
Mega Alegre Abancay	1	2	10	5	1	2	1	1	6	7	1	1	1	1
Mega Alegre Callao	1	2	14	7	2	7	3	1	16	17	1	1	1	2
Mega Alegre Cusco	1	2	10	5	1	4	2	1	10	11	1	1	1	1
Mega Alegre Huancayo	1	2	10	5	1	5	2	1	11	12	1	1	1	1
Mega Alegre Jaén	1	2	10	5	1	2	1	1	5	6	1	1	1	1
Mega Alegre San Juan de Lurigancho	1	2	18	9	3	9	5	1	21	22	1	1	1	2
Mega Alegre San Juan de Miraflores	1	2	17	9	3	8	4	1	20	21	1	1	1	2
Mega Alegre Madre de Dios	1	2	10	5	1	2	1	1	5	6	1	1	1	1
Mega Alegre Tarapoto	1	2	10	5	1	3	1	1	6	7	1	1	1	1
Mega Alegre Coronel Portillo	1	2	10	5	1	4	2	1	9	10	1	1	1	1
Mega Alegre Lima	1	2	26	13	5	12	7	1	30	31	1	1	1	2
Mega Alegre Arequipa	1	2	16	8	3	8	4	1	19	20	1	1	1	2
Mega Alegre Ayacucho	1	2	10	5	1	3	1	1	7	8	1	1	1	1
Alegria Huaylas	1	1	10	5	1	2	1	1	2	2	0	0	1	1
Alegria Andahuaylas	1	1	10	5	1	2	1	1	3	3	0	0	1	1



ESTUDIO DE PERFILES DEL PROYECTO DE INVERSIÓN PÚBLICA (PIP) "MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS DE ASESORÍA LEGAL GRATUITA (ALEGRA) POR EL CENTRO DE ASESORÍA LEGAL GRATUITA (ALEGRA) EN EL DISTRITO DE SAN JUAN DE LURIGANCHO, LIMA, PERÚ"

ALCIDES  
VELAZCO GONZALES  
INGENIERO CIVIL  
Reg. C. 1413

Nombre	Control de Acceso	Recepción	Personas en Sala de Espera	Sala de Juegos	Autoservicio orientado	Ventanillas	Sala Privada Defensa	Sala Conciliación	Cúbulos requeridos	Personal que requiere archivar	Consultorios Requeridos	Despacho Perito	Baños discapacitados	Baños para personal (HYM)
Área (m2)	9	4.5	0.7	2.7	2	5	15	18	5.5	0.8	18	20	4	4.8
Alegra Andarapa	1	1	10	5	1	2	1	1	2	2	0	0	1	1
Alegra Chuquibambilla	1	1	10	5	1	2	1	1	2	2	0	0	1	1
Alegra Camaná	1	1	10	5	1	2	1	1	2	2	0	0	1	1
Alegra Majes	1	1	10	5	1	2	1	1	2	2	0	0	1	1
Alegra Ayna	1	1	10	5	1	2	1	1	2	2	0	0	1	1
Alegra Cajabamba	1	1	10	5	1	2	1	1	2	2	0	0	1	1
Alegra Qhapaqñan	1	1	10	5	1	3	1	1	6	6	0	0	1	1
Alegra Imperial	1	1	10	5	1	2	1	1	4	4	0	0	1	1
Alegra Acobamba	1	1	10	5	1	2	1	1	2	2	0	0	1	1
Alegra Angaraes	1	1	10	5	1	2	1	1	2	2	0	0	1	1
Alegra Amarillis	1	1	10	5	1	3	1	1	5	5	0	0	1	1
Alegra Huacho	1	1	10	5	1	3	1	1	4	4	0	0	1	1
Alegra Chincha	1	1	10	5	1	3	1	1	5	5	0	0	1	1
Alegra Ica	1	1	10	5	1	4	2	1	7	7	0	0	1	1
Alegra Yauli-La Oroya	1	1	10	5	1	2	1	1	3	3	0	0	1	1
Alegra Manchay	1	1	16	8	3	8	4	1	16	16	0	0	1	2
Alegra Comas	1	1	20	10	3	10	5	1	21	21	0	0	1	2
Alegra Laboral	1	1	23	12	4	11	6	1	24	24	0	0	1	2
Alegra Villa el Salvador	1	1	10	5	1	4	2	1	8	8	0	0	1	1
Alegra Villa María del Triunfo	1	1	10	5	1	4	2	1	8	8	0	0	1	1
Alegra Belén	1	1	10	5	1	4	2	1	8	8	0	0	1	1
Alegra Pasco	1	1	10	5	1	2	1	1	3	3	0	0	1	1
Alegra Puno	1	1	10	5	1	3	1	1	5	5	0	0	1	1
Alegra Lampa	1	1	10	5	1	2	1	1	2	2	0	0	1	1



00000103

ALCIDES  
VELAZCO GONZALES  
INGENIERO CIVIL  
Reg. CIP N° 41413

Nombre	Control de Acceso	Recepción	Personas en Sala de Espera	Sala de juegos	Autoservicio orientado	Ventanillas	Sala Privada Defensa	Sala Conciliación	Cubículos requeridos	Personal que requiere archivar	Consultorios Requeridos	Despacho Perito	Baños discapacitados	Baño para personal (H y M)
Área (m2)	9	4.5	0.7	2.7	2	5	15	18	5.5	0.8	18	20	4	4.8
Alegra Nuevo Chimbote	1	1	10	5	1	3	1	1	4	4	0	0	1	1
Alegra Santa	1	1	10	5	1	3	1	1	5	5	0	0	1	1
Alegra Satipo	1	1	10	5	1	2	1	1	3	3	0	0	1	1
Alegra Tumbes	1	1	10	5	1	2	1	1	4	4	0	0	1	1
Alegra por definir 1	1	1	10	5	1	2	1	1	4	4	0	0	1	1
Alegra por definir 2	1	1	10	5	1	2	1	1	4	4	0	0	1	1
Alegra por definir 3	1	1	10	5	1	2	1	1	4	4	0	0	1	1
Alegra por definir 4	1	1	10	5	1	2	1	1	4	4	0	0	1	1
Alegra por definir 5	1	1	10	5	1	2	1	1	4	4	0	0	1	1
TOTALES	49	63	560	281	67	179	86	49	357	371	14	14	49	57

Fuente y elaboración: (ACCEDE-b, 2019)

Como se observa, todos los centros ALEGRA requieren de estos espacios. Se hace especial énfasis en los consultorios y despachos de peritos, pues estos son únicamente para los centros Mega Alegra, pues solo estos contarán con médicos y peritos laborando.

De igual manera, a continuación, se muestra la proyección del metraje que debe contar cada local de los centros, según cada ALEGRA. Se considera un área adicional (en m2) de 25% sobre el área total, que refiere al área de circulación y de muros que recubren el centro.

Elon M...  
CEL...  
C...  
U...



Tabla 106: Resumen de áreas requeridas por ALEGRAS

Nombre	Control de Acceso	Recepcion	Personas en Sala de Espera	Sala de juegos	Autoservicio orientado	Ventanas	Sala Privada Defensa	Sala Conciliación	Cubículos requeridos	Personal que requiere archivar	Consultorios Requeridos	Despacho Perito	Baños discapacitados	Baño para personal (H y M)	Kitchenette	Área parcial (m2)	Circulación y muros	Área total ALEGRA Projectada	TIPO
Mega Alegra Huaraz	9.00	9.00	7.00	13.50	2.00	10.00	12.00	15.00	30.00	5.60	15.00	20.00	4.00	4.80	12.10	169.00	42.25	211.25	ALEGRA200
Mega Alegra Abancay	9.00	9.00	7.00	13.50	2.00	10.00	12.00	15.00	30.00	5.60	15.00	20.00	4.00	4.80	12.10	169.00	42.25	211.25	ALEGRA200
Mega Alegra Callao	9.00	9.00	9.80	18.90	4.00	35.00	36.00	15.00	80.00	13.60	15.00	20.00	4.00	9.60	28.60	307.50	76.88	384.38	ALEGRA400
Mega Alegra Cusco	9.00	9.00	7.00	13.50	2.00	20.00	24.00	15.00	50.00	8.80	15.00	20.00	4.00	4.80	18.70	220.80	55.20	276.00	ALEGRA300
Mega Alegra Huancayo	9.00	9.00	7.00	13.50	2.00	25.00	24.00	15.00	55.00	9.60	15.00	20.00	4.00	4.80	20.90	233.80	58.45	292.25	ALEGRA300
Mega Alegra Jaén	9.00	9.00	7.00	13.50	2.00	10.00	12.00	15.00	25.00	4.80	15.00	20.00	4.00	4.80	11.00	162.10	40.53	202.63	ALEGRA200
Mega Alegra San Juan de Lurigancho	9.00	9.00	12.60	24.30	6.00	45.00	60.00	15.00	105.00	17.60	15.00	20.00	4.00	9.60	36.30	388.40	97.10	485.50	ALEGRA500
Mega Alegra San Juan de Miraflores	9.00	9.00	11.90	24.30	6.00	40.00	48.00	15.00	100.00	16.80	15.00	20.00	4.00	9.60	34.10	362.70	90.68	453.38	ALEGRA500
Mega Alegra Madre de Dios	9.00	9.00	7.00	13.50	2.00	10.00	12.00	15.00	25.00	4.80	15.00	20.00	4.00	4.80	11.00	162.10	40.53	202.63	ALEGRA200
Mega Alegra Tarapoto	9.00	9.00	7.00	13.50	2.00	15.00	12.00	15.00	30.00	5.60	15.00	20.00	4.00	4.80	13.20	175.10	43.78	218.88	ALEGRA200
Mega Alegra Coronel Portillo	9.00	9.00	7.00	13.50	2.00	20.00	24.00	15.00	45.00	8.00	15.00	20.00	4.00	4.80	17.60	213.90	53.48	267.38	ALEGRA300
Mega Alegra Lima	9.00	9.00	18.20	35.10	10.00	60.00	84.00	15.00	150.00	24.80	15.00	20.00	4.00	9.60	49.50	513.20	128.30	641.50	ALEGRA500
Mega Alegra Arequipa	9.00	9.00	11.20	21.60	6.00	40.00	48.00	15.00	95.00	16.00	15.00	20.00	4.00	9.60	33.00	352.40	88.10	440.50	ALEGRA500
Mega Alegra Ayacucho	9.00	9.00	7.00	13.50	2.00	15.00	12.00	15.00	35.00	6.40	15.00	20.00	4.00	4.80	14.30	182.00	45.50	227.50	ALEGRA200
Alegra Huaylas	9.00	4.50	7.00	13.50	2.00	10.00	12.00	15.00	10.00	1.60	0.00	0.00	4.00	4.80	5.50	98.90	24.73	123.63	ALEGRA100
Alegra Andahuaylas	9.00	4.50	7.00	13.50	2.00	10.00	12.00	15.00	15.00	2.40	0.00	0.00	4.00	4.80	6.60	105.80	26.45	132.25	ALEGRA100
Alegra Andarapa	9.00	4.50	7.00	13.50	2.00	10.00	12.00	15.00	10.00	1.60	0.00	0.00	4.00	4.80	5.50	98.90	24.73	123.63	ALEGRA100

00000004



Estudio de Perfil del Proyecto de Inversión Pública (PIP) "Mejoramiento de los servicios de asesoría legal gratuita (ALEGRA) para lograr la adecuada

ALVARO VELAZCO GONZALES  
INGENIERO CIVIL  
Reg. C. P. N° 41413

Nombre	Control de Acceso	Recepción	Personas en Sala de Espera	Sala de juegos	Autoservicio orientado	Ventanas	Sala Privada Defensa	Sala Conciliación	Cubículos requeridos	Personal que requiere archivar	Consultorios Requeridos	Despacho Perito	Baños discapacitados	Baño para personal (H y M)	Kichenette	Área parcial (m <sup>2</sup> )	Circulación y muros	Área total ALEGRA Projectada	TIPO
Alegria Chuquibambilla	9.00	4.50	7.00	13.50	2.00	10.00	12.00	15.00	10.00	1.60	0.00	0.00	4.00	4.80	5.50	98.90	24.73	123.63	ALEGRA100
Alegria Camaná	9.00	4.50	7.00	13.50	2.00	10.00	12.00	15.00	10.00	1.60	0.00	0.00	4.00	4.80	5.50	98.90	24.73	123.63	ALEGRA100
Alegria Mejías	9.00	4.50	7.00	13.50	2.00	10.00	12.00	15.00	10.00	1.60	0.00	0.00	4.00	4.80	5.50	98.90	24.73	123.63	ALEGRA100
Alegria Ayna	9.00	4.50	7.00	13.50	2.00	10.00	12.00	15.00	10.00	1.60	0.00	0.00	4.00	4.80	5.50	98.90	24.73	123.63	ALEGRA100
Alegria Cajabamba	9.00	4.50	7.00	13.50	2.00	10.00	12.00	15.00	10.00	1.60	0.00	0.00	4.00	4.80	5.50	98.90	24.73	123.63	ALEGRA100
Alegria Qhapaqñan	9.00	4.50	7.00	13.50	2.00	15.00	12.00	15.00	30.00	4.80	0.00	0.00	4.00	4.80	11.00	132.60	33.15	165.75	ALEGRA200
Alegria Imperial	9.00	4.50	7.00	13.50	2.00	10.00	12.00	15.00	20.00	3.20	0.00	0.00	4.00	4.80	7.70	112.70	28.18	140.88	ALEGRA200
Alegria Acobamba	9.00	4.50	7.00	13.50	2.00	10.00	12.00	15.00	10.00	1.60	0.00	0.00	4.00	4.80	5.50	98.90	24.73	123.63	ALEGRA100
Alegria Angaraes	9.00	4.50	7.00	13.50	2.00	10.00	12.00	15.00	10.00	1.60	0.00	0.00	4.00	4.80	5.50	98.90	24.73	123.63	ALEGRA100
Alegria Amarillos	9.00	4.50	7.00	13.50	2.00	15.00	12.00	15.00	25.00	4.00	0.00	0.00	4.00	4.80	9.90	125.70	31.43	157.13	ALEGRA200
Alegria Huacho	9.00	4.50	7.00	13.50	2.00	15.00	12.00	15.00	20.00	3.20	0.00	0.00	4.00	4.80	8.80	118.80	29.70	148.50	ALEGRA200
Alegria Chinchua	9.00	4.50	7.00	13.50	2.00	15.00	12.00	15.00	25.00	4.00	0.00	0.00	4.00	4.80	9.90	125.70	31.43	157.13	ALEGRA200
Alegria Ica	9.00	4.50	7.00	13.50	2.00	20.00	24.00	15.00	35.00	5.60	0.00	0.00	4.00	4.80	13.20	157.60	39.40	197.00	ALEGRA200
Alegria Yauli-La Orova	9.00	4.50	7.00	13.50	2.00	10.00	12.00	15.00	15.00	2.40	0.00	0.00	4.00	4.80	6.60	105.80	26.45	132.25	ALEGRA100
Alegria Manchay	9.00	4.50	11.20	21.60	6.00	40.00	48.00	15.00	80.00	12.80	0.00	0.00	4.00	9.60	27.50	289.20	72.30	361.50	ALEGRA400
Alegria SJL															0.00	0.00	0.00	0.00	
Alegria Comas	9.00	4.50	14.00	27.00	6.00	50.00	60.00	15.00	105.00	16.80	0.00	0.00	4.00	9.60	35.20	356.10	89.03	445.13	ALEGRA500
Alegria Laboral	9.00	4.50	16.10	32.40	8.00	55.00	72.00	15.00	120.00	19.20	0.00	0.00	4.00	9.60	39.60	404.40	101.10	505.50	ALEGRA500
Alegria Villa el Salvador	9.00	4.50	7.00	13.50	2.00	20.00	24.00	15.00	40.00	6.40	0.00	0.00	4.00	4.80	14.30	164.50	41.13	205.63	ALEGRA200
Alegria Villa María del Triunfo	9.00	4.50	7.00	13.50	2.00	20.00	24.00	15.00	40.00	6.40	0.00	0.00	4.00	4.80	14.30	164.50	41.13	205.63	ALEGRA200
Alegria Betén	9.00	4.50	7.00	13.50	2.00	20.00	24.00	15.00	40.00	6.40	0.00	0.00	4.00	4.80	14.30	164.50	41.13	205.63	ALEGRA200



Edición: 10/2014  
C.E.L. N° 0534

Estudio de Perfil del Proyecto de Inversión Pública (PIP) "Mejoramiento de los servicios de asesoría legal gratuita (ALEGRA) para lograr la adecuada implementación del PIP"

VELEZ ALCIDES  
INGENIERO CIVIL  
CIP N° 4112

Nombre	Control de Acceso	Recepción	Personas en Sala de Espera	Sala de juegos	Autoservicio orientado	Ventanillas	Sala Privada Defensa	Sala Conciliación	Cubiculos requeridos	Personal que requiere archivar	Consultorios Requeridos	Despacho Perito	Baños discapacitados	Baño para personal (H y M)	Kitchenette	Area parcial (m2)	Circulación y muros	Area total ALEGRA Projectada	TIPO
Alegria Pasco	9.00	4.50	7.00	13.50	2.00	10.00	12.00	15.00	15.00	2.40	0.00	0.00	4.00	4.80	6.60	105.80	26.45	132.25	ALEGRA100
Alegria Puno	9.00	4.50	7.00	13.50	2.00	15.00	12.00	15.00	25.00	4.00	0.00	0.00	4.00	4.80	9.90	125.70	31.43	157.13	ALEGRA200
Alegria Lampa	9.00	4.50	7.00	13.50	2.00	10.00	12.00	15.00	10.00	1.60	0.00	0.00	4.00	4.80	5.50	98.90	24.73	123.63	ALEGRA100
Alegria Nuevo Chimbote	9.00	4.50	7.00	13.50	2.00	15.00	12.00	15.00	20.00	3.20	0.00	0.00	4.00	4.80	8.80	118.80	29.70	148.50	ALEGRA200
Alegria Santa	9.00	4.50	7.00	13.50	2.00	15.00	12.00	15.00	25.00	4.00	0.00	0.00	4.00	4.80	9.90	125.70	31.43	157.13	ALEGRA200
Alegria Satipo	9.00	4.50	7.00	13.50	2.00	10.00	12.00	15.00	15.00	2.40	0.00	0.00	4.00	4.80	6.60	105.80	26.45	132.25	ALEGRA100
Alegria Pichanaki															0.00	0.00	0.00	0.00	
Alegria Tumbes	9.00	4.50	7.00	13.50	2.00	10.00	12.00	15.00	20.00	3.20	0.00	0.00	4.00	4.80	7.70	112.70	28.18	140.88	ALEGRA200
Alegria por definir 1	9.00	4.50	7.68	14.85	2.47	16.33	18.40	15.00	27.67	4.43	0.00	0.00	4.00	5.28	10.11	139.71	34.93	174.63	ALEGRA200
Alegria por definir 2	9.00	4.50	7.68	14.85	2.47	16.33	18.40	15.00	27.67	4.43	0.00	0.00	4.00	5.28	10.11	139.71	34.93	174.63	ALEGRA200
Alegria por definir 3	9.00	4.50	7.68	14.85	2.47	16.33	18.40	15.00	27.67	4.43	0.00	0.00	4.00	5.28	10.11	139.71	34.93	174.63	ALEGRA200
Alegria por definir 4	9.00	4.50	7.68	14.85	2.47	16.33	18.40	15.00	27.67	4.43	0.00	0.00	4.00	5.28	10.11	139.71	34.93	174.63	ALEGRA200
Alegria por definir 5	9.00	4.50	7.68	14.85	2.47	16.33	18.40	15.00	27.67	4.43	0.00	0.00	4.00	5.28	10.11	139.71	34.93	174.63	ALEGRA200
<b>TOTALES</b>	<b>441.00</b>	<b>283.50</b>	<b>395.38</b>	<b>765.45</b>	<b>136.33</b>	<b>926.67</b>	<b>1064.00</b>	<b>735.00</b>	<b>1823.33</b>	<b>302.93</b>	<b>210.00</b>	<b>280.00</b>	<b>196.00</b>	<b>276.00</b>	<b>686.33</b>	<b>8521.93</b>	<b>2130.48</b>	<b>10652.41</b>	

Fuente y elaboración: (ACCEDE-b, 2019)

Como se observa, los centros varían entre 100 y 500 m2, según la demanda potencial de su ubicación. De este modo, la constitución final de las ALEGRA Y MEGA ALEGRA, según el área propuesta, se muestra a continuación:



Tabla 107: ALEGRAS y MEGA ALEGRAS según tipo

TIPO	ALEGRA	MEGA ALEGRA	Total
ALEGRA100	14	0	14
ALEGRA200	18	6	24
ALEGRA300	0	3	3
ALEGRA400	1	1	2
ALEGRA500	2	4	6
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>14</b>	<b>49</b>

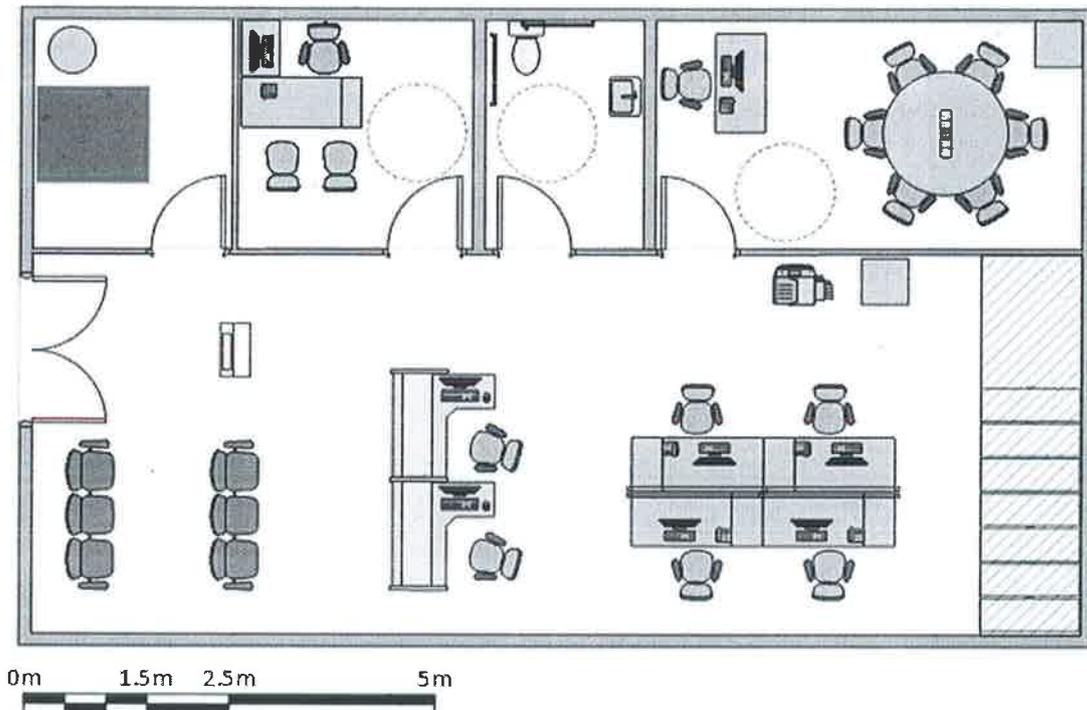
Fuente y elaboración: (ACCEDE-b, 2019).



Finalmente, se debe mencionar que, como parte de la política inclusiva para personas con discapacidad, se establece que los locales se ubiquen en el primer nivel, a excepción de los inmuebles que tengan disponible el uso de un ascensor.

A continuación, se muestra el esquema de los diferentes tipos de ALEGRA, donde se incluyen los espacios de cada especialista. En primer lugar, se detalla los centros ALEGRA tipo 100, el centro más pequeño que cuenta con espacio para cuatro defensores, un conciliador, área de niños, un espacio para servicios higiénicos, sala de espera, área de consultas y recepción. Todos los espacios están habilitados para atención a personas con discapacidad física, pues las dimensiones son aptas para que alcance una silla de ruedas.

Ilustración 29: Centro ALEGRA 100



Fuente y elaboración: (ACCEDE-b, 2019).

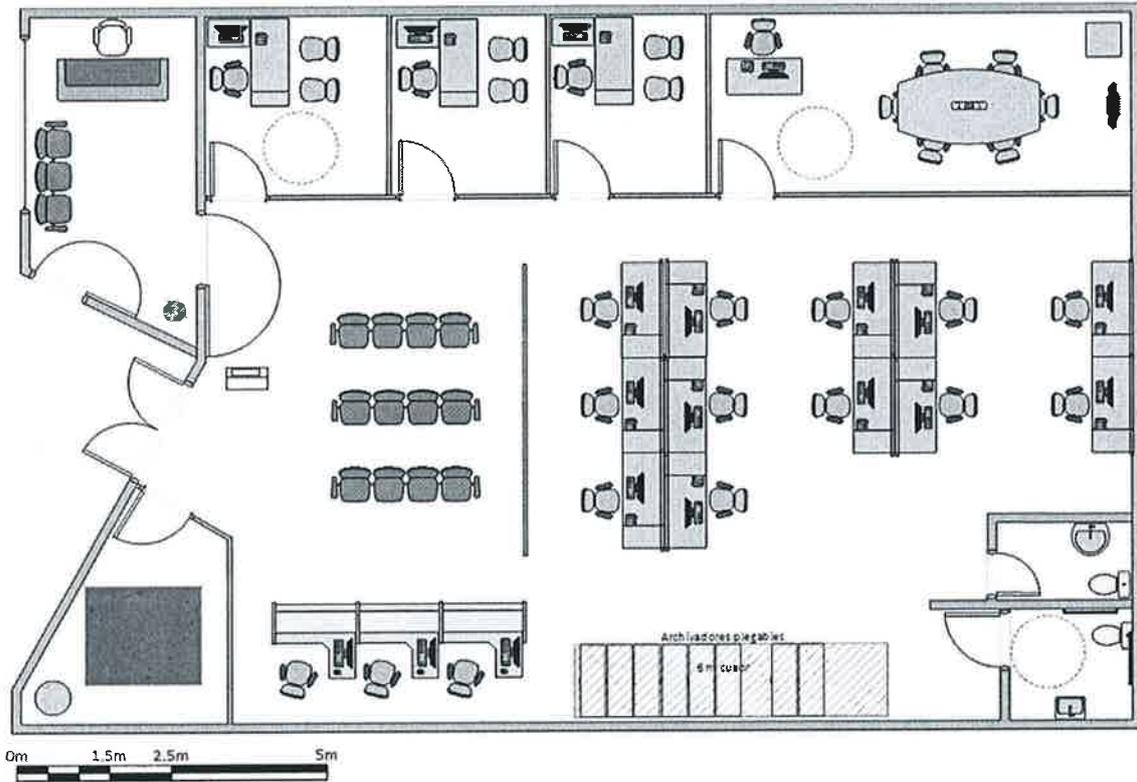
ALCIDES  
VELAZCO GONZALES  
INGENIERO CIVIL  
Reg. CIP N° 41413

*Estudio de Perfil del Proyecto de Inversión Pública (PIP) "Mejoramiento de los servicios de asesoría legal gratuita (ALEGRA) para lograr la adecuada implementación del EJE"*

En la siguiente ilustración, está el detalle de una ALEGRA de 200 m<sup>2</sup> en promedio, con áreas para 12 defensores, tres practicantes SECIGRA para la atención de consultas. El área de servicios higiénicos está en la zona del personal así como la sala de conciliación. También se incluye un módulo de recepción, consultas y sala de espera.



Ilustración 30: Centro ALEGRA 200



Fuente y elaboración: (ACCEDE-b, 2019).

De las mismas dimensiones, se muestra una propuesta para MEGA ALEGRA. A los ambientes ya mencionados, se le agregan un consultorio médico y un laboratorio para peritos criminalístico.

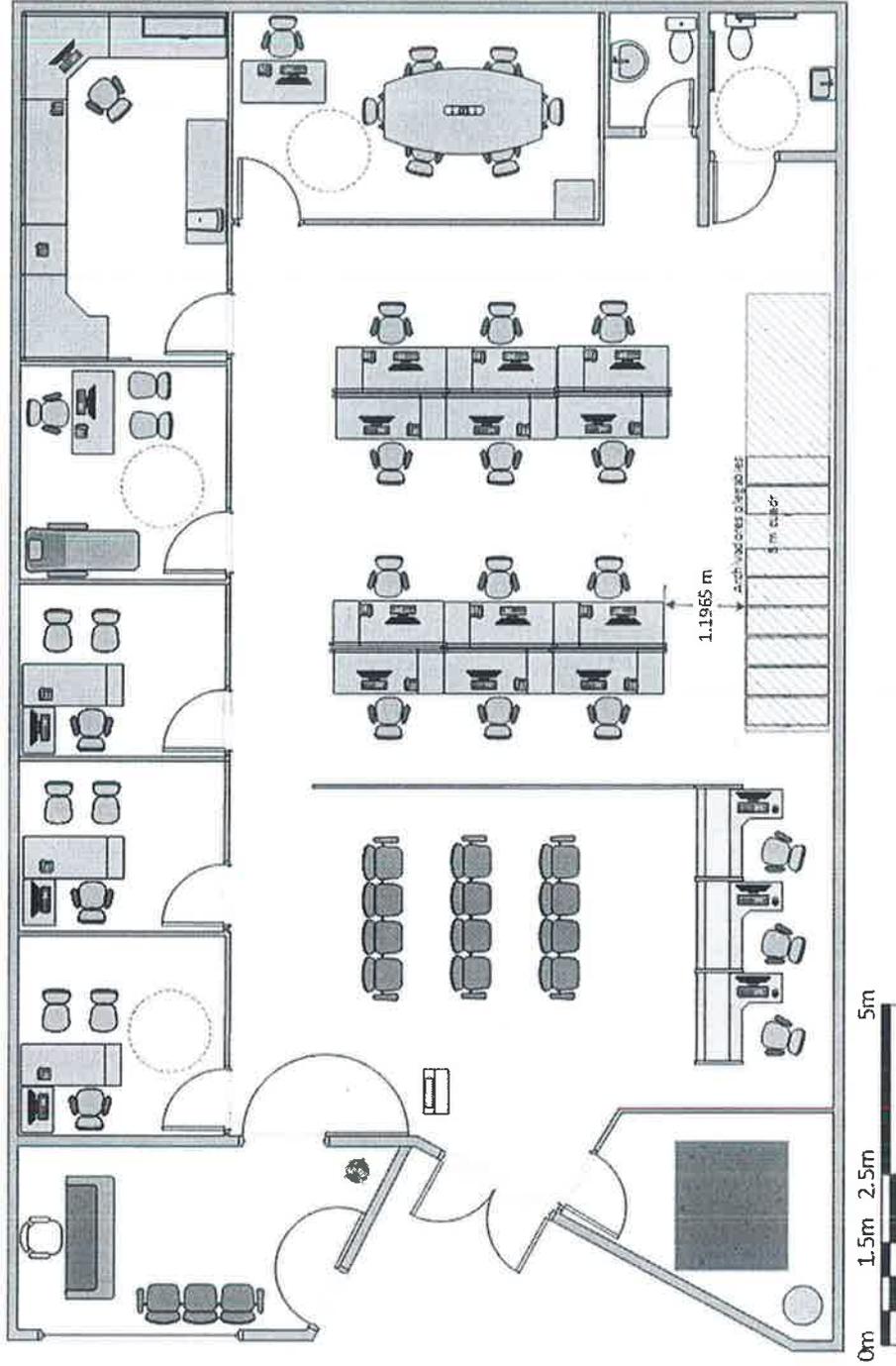
  
ALCIDES  
VELASCO GONZALES  
INGENIERO CIVIL  
Reg. CIP N° 41413

  
LEONARDO GONZALEZ  
INGENIERO CIVIL  
Reg. CIP N° 10004

00000106

ALCIDES  
VELAZCO GONZALES  
INGENIERO CIVIL  
Reg. CIP N° 41413

Ilustración 31: Centro MEGA ALEGRA 200



Fuente y elaboración: (ACCEDE-b, 2019).

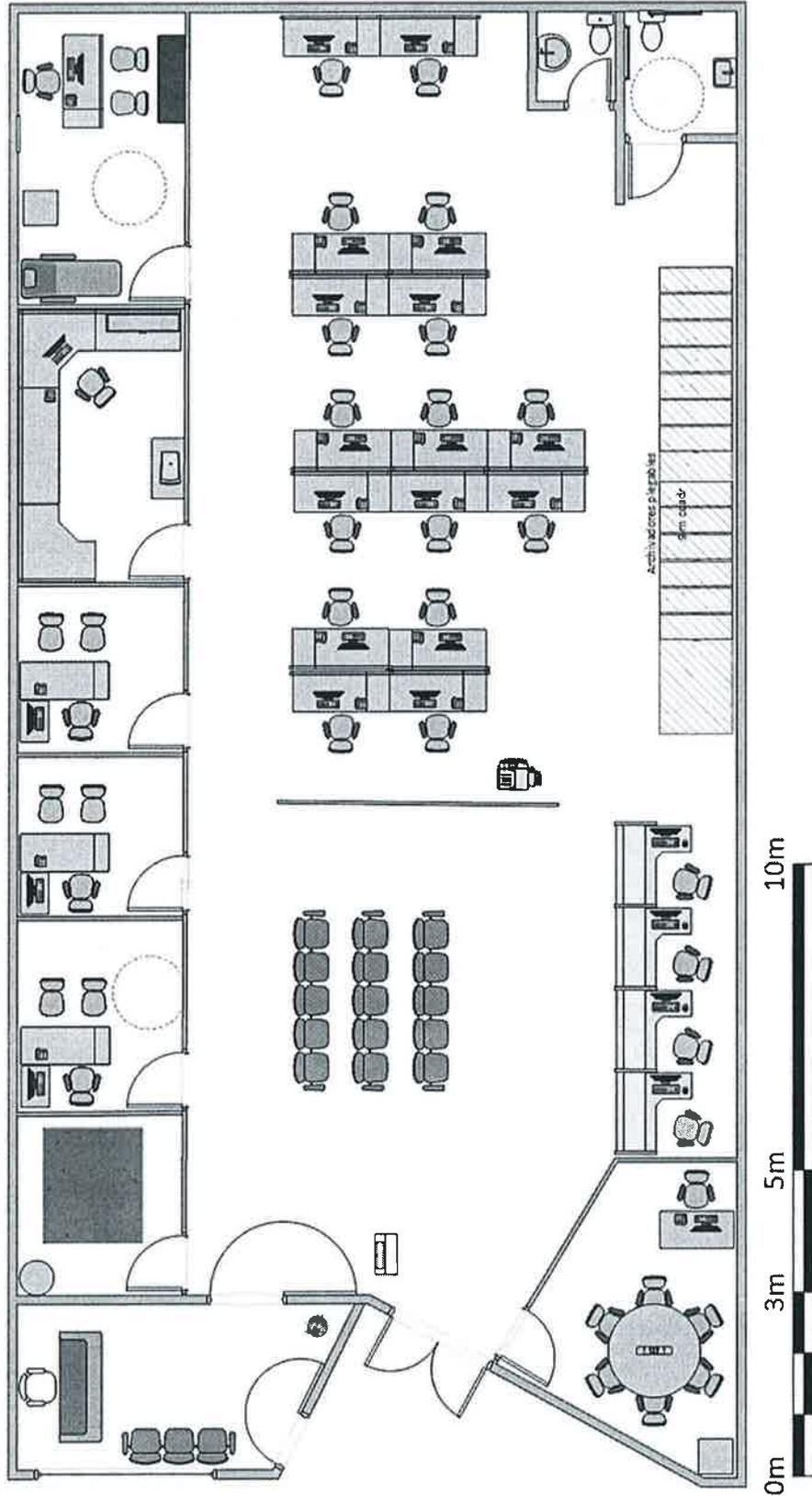


A continuación, se muestra una propuesta para un centro MEGA ALEGRA de un área aproximada de 300 m<sup>2</sup>. Está tiene un mayor espacio destinada a los cubículos de los defensores y más módulos de consultas que los centros ya presentados.

ALCIBDES  
VELAZCO GONZALES  
INGENIERO CIVIL  
Reg. CIP N° 41413

ALCIBDES  
VELAZCO GONZALES  
INGENIERO CIVIL  
Reg. CIP N° 41413

Ilustración 32: Centro MEGA ALEGRA 300



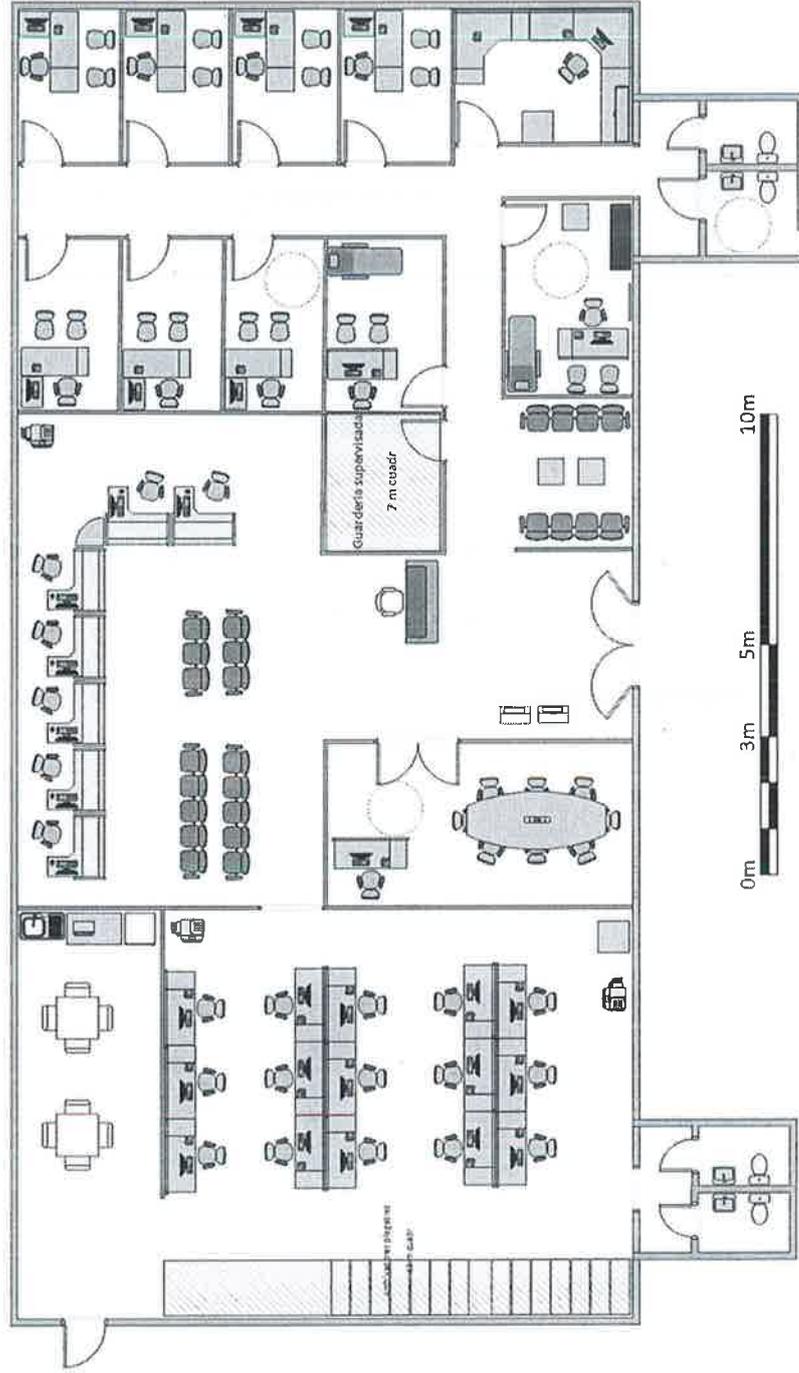
Fuente y elaboración: (ACCEDE-b, 2019).



00000107

Finalmente, los centros MEGA ALEGRA de 400m<sup>2</sup> y 500m<sup>2</sup> muestran distribuciones similares. A diferencia de las propuestas anteriores, estas presentan espacios para baños diferenciados entre los trabajadores y los usuarios, debido a la cantidad de personas que se encontrarán laborando dentro del local. Además, el consultorio del psicólogo está diferenciado, pues cuenta con espacio para ubicar una camilla o sillón cómodo para la mayor satisfacción del usuario.

Ilustración 33: Centro MEGA ALEGRA 400



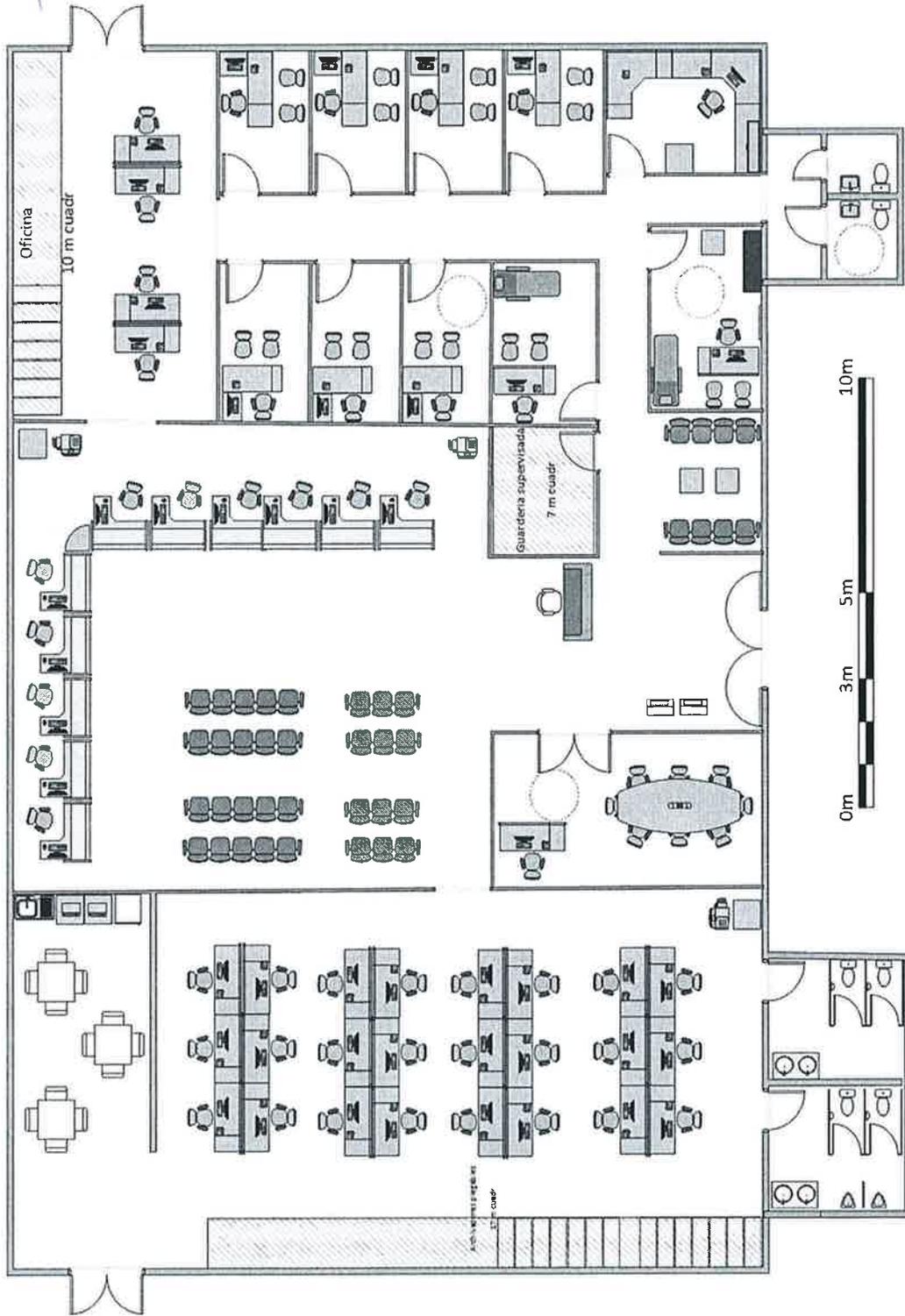
ALCIDES  
VELAZCO GONZALES  
INGENIERO CIVIL  
Reg. CIP N° 41413

Edon Mujica  
C.A.L. N° 65504



Fuente y elaboración: (ACCEDE-b, 2019).

Ilustración 34: Centro MEGA ALEGRA 500



ALCIDES  
VELAZCO GONZALES  
INGENIERO CIVIL  
Reg. CIP N° 41413

ALCIDES  
VELAZCO GONZALES  
INGENIERO CIVIL  
Reg. CIP N° 41413

Fuente y elaboración: (ACCEDE-b, 2019).



00000108

ALCIDES  
VELAZCO GONZALES  
INGENIERO CIVIL  
Reg. CIP N° 41413

Medio fundamental 1.2. Adecuado equipamiento y mobiliario requerido por el personal de las ALEGRA.

De igual manera, se deberá implementar el mobiliario requerido por el personal para ejercer sus funciones. Específicamente, se considera el acondicionamiento de un adecuado amueblado y equipamiento. Asimismo, se establecerá una señalética adecuada de guía y orientación al usuario. Por tal motivo, se desarrollarán las siguientes acciones:

- *Acción 1.2.1. Implementación de mobiliario de trabajo adecuado.*
- *Acción 1.2.2. Implementación de mobiliario para usuarios adecuado.*
- *Acción 1.2.3. Implementación de señalética adecuada.*
- *Acción 1.2.4. Implementación de equipamiento para servicios complementarios adecuado.*



Para saber qué inmobiliario y equipamiento se utilizará en cada ALEGRA y MEGA ALEGRA, se mantendrá la separación por metraje, ya explicada anteriormente. En la siguiente tabla se detalla qué áreas y cuántas de ellas se habilitarán en cada tipo de centro. Como se puede ver, solo las MEGA ALEGRA contarán con consultorios, además solo las más grandes contarán con un Kitchenette. Además, todos los centros deberán contar con una sala de conciliación, baños y sala de juegos. La cantidad de salas, cubículos y ventanillas de consultas se calcularon a partir de la demanda potencial.

Tabla 108: Ambientes por tipo de ALEGRA

	ALEGRA 100	ALEGRA 200	MEGA ALEGRA 200	MEGA ALEGRA 300	MEGA ALEGRA 400	MEGA ALEGRA 500
Consultorio	0	0	1	1	2	2
Oficina perito	0	0	1	1	1	1
Sala de conciliación	1	1	1	1	1	1
Ventanilla de consultas	2	3	3	4	7	11
Cubículos	4	12	12	16	15	28
Sala privada	1	3	3	3	7	7
Kitchenette seco	1	1	1	1	0	0
Kitchenette	0	0	0	0	1	1
Baño	1	1	1	1	2	2
Sala de juegos	1	1	1	1	1	1

Fuente y elaboración: (ACCEDE-b, 2019).

Los consultorios serán implementados para los médicos y psicólogos en las MEGA ALEGRA, cada uno de ellos deberá contar con equipo de oficina, como un escritorio, una cajonera, sillas para el doctor como para los pacientes y una camilla.

ALCIDES  
VELAZCO GONZALES  
INGENIERO CIVIL  
Reg. CIP N° 41413

Tabla 109: Equipo y mobiliario para consultorio médico

Consultorio	Cantidad
Mesa de escritorio 1.60 x 0.60	1.00
Subida para electrificación	1.00
Canal para electrificación	1.00
Cajonera	1.00
Silla ejecutiva	1.00
Silla pacientes	2.00
Camilla consultorio	1.00
Armario modular	1.00

Fuente y elaboración: (ACCEDE-b, 2019).

La oficina del perito criminalístico debe contar, al igual que el consultorio, con equipo de oficina. A parte de ello, se debe implementar con dos armarios modulares, uno de credenza y un negatoscopio.

Tabla 110: Equipo y mobiliario para oficina de perito

Oficina Perito	Cantidad
Mesa de escritorio 1.60 x 0.60	1.00
Subida para electrificación	1.00
Canal para electrificación	1.00
Cajonera	1.00
Silla ejecutiva	1.00
Sillas	2.00
Armario modular	2.00
Armario modular (credenza)	1.00
Negatoscopio	1.00

Fuente y elaboración: (ACCEDE-b, 2019).

Durante la realización de los análisis de laboratorio y la toma de muestras de incautación, los Peritos manipulan reactivos químicos que implica riesgo para la Salud, razón por la que es necesario seguir las indicaciones para la prevención de accidentes de trabajo y de enfermedades con graves efectos para la vida. Más allá de las capacitaciones necesarias, se deberán facilitar guantes, máscaras y vestimenta adecuada. El laboratorio deberá contar con letreros y avisos de acceso restringido, señalización de salida de emergencias, extintores, entre otros.

Las oficinas privadas, donde los defensores y demás trabajadores atenderán a los usuarios el día de sus reuniones. Este debe contar con el equipamiento básico de una oficina.

Tabla 111: Equipo y mobiliario para oficina privada

Oficinas privadas	Cantidad
Mesa de escritorio 1.60 x 0.60	1.00
Subida para electrificación	1.00
Canal para electrificación	1.00
Cajonera	1.00
Silla ejecutiva	1.00
Silla usuarios	2.00

Fuente y elaboración: (ACCEDE-b, 2019).



*ALCIDES VELAZCO GONZALES*  
INGENIERO CIVIL  
Reg. CIP N° 41413

*Leon Miguel...*  
CEI N° 0504

Las salas de conciliación deberán estar equipadas para recibir a más de dos personas, pues ahí se atenderán las diligencias. A parte del mobiliario de escritorio, se debe contar con una mesa de directorio, sillas para esta y un televisor con cable HDMI.

Tabla 112: Mobiliario y equipo para sala de conciliación

Sala de conciliación	Cantidad
Escritorio 1.60 x 0.60	1.00
Silla ejecutiva	1.00
Cajonera	1.00
Subida para electrificación	2.00
Salida para HDMI	1.00
Canal electrificación	2.00
Armario modular (credenza)	1.00
Mesa de directorio	1.00
Sillas de directorio	8.00
Televisor 55p	1.00

Fuente y elaboración: (ACCEDE-b, 2019).



Los cubículos son espacios individuales donde los defensores trabajarán mientras no atiendan ningún usuario. Dos de ellos compartirán un escritorio, por lo que cada defensor necesitará uno numerado en la tabla.

Tabla 113: Mobiliario y equipo para cubículos

Cubículos	Cantidad
Mesa de escritorio 1.60 x 0.60	0.50 m
Cajonera	1.00
Silla ejecutiva	1.00
Subida para electrificación	1.00
Canal electrificación	1.00
Panel separación	0.50 m

Fuente y elaboración: (ACCEDE-b, 2019).

En las ventanillas de consultas, los defensores de primer nivel atenderán a los usuarios. Como serán atenciones rápidas, se necesitará solo un módulo para poder mostrar y entregar los papeles requeridos, una cajonera y una silla para el practicante SECIGRA.

Tabla 114: Mobiliario y equipo requerido para las ventanillas de consultas

Ventanillas de consultas	Cantidad
Módulo para atención Defensor 1	1.00
Cajonera	1.00
Silla ejecutiva	1.00

Fuente y elaboración: (ACCEDE-b, 2019).

ALCIDES  
VELAZCO GONZALES  
INGENIERO CIVIL  
Reg. CIP N° 41413

Leon Miguel Prieto Ugás  
C.E.L. N° 03304

Las ALEGRAs y MEGA ALEGRAs pequeñas contarán con un kitchenette seco donde puedan refrigerar sus almuerzos y calentarlos a la hora del refrigerio.



**Tabla 115: Mobiliario y equipo para un kitchenette seco**

Kitchenette seco	Cantidad
Armario modular (credenza)	1.0000
Frigider	1.0000
horno microondas	1.0000
Muros de separación	L=5.00m

Fuente y elaboración: (ACCEDE-b, 2019).

Las MEGA ALEGRAs grandes (tipo 400 y 500) podrán contar con un espacio más grande para sus refrigerios. Estos kitchenette tendrán dos mesas y 8 sillas para los almuerzos del personal. Además de lo implementado en el kitchenette seco, se habilitará también un fregadero.

**Tabla 116: Mobiliario y equipo para un kitchenette**

Kitchenette	Cantidad
Armario modular (credenza)	1.0000
Frigider	1.0000
horno microondas	1.0000
Muros de separación	L=5.00m
Mesas	2.00
Sillas	8.00
Fregadero	1.00

Fuente y elaboración: (ACCEDE-b, 2019).

Todos los baños para damas o mixtos de los centros deberán contar con un cambiador para bebés, para facilitar el trabajo de las madres.

**Tabla 117: Mobiliario y equipo de baños**

Implementos baño	Cantidad
Cambiador de bebé	1.00

Fuente y elaboración: (ACCEDE-b, 2019).

*[Firma]*  
ALCIDES  
VELAZCO GONZALES  
INGENIERO CIVIL  
Reg. CIP N° 41413

*[Firma]*  
Econ. Angélica Prada Ugás  
C.E.L. N° 65504

Las salas de juegos para niños se deben equipar adecuadamente para evitar el daño de los menores. Para ello, se usarán alfombras, corrales y una estación para la persona auxiliar. Asimismo, se pueden ofrecer juegos educativos y muebles para los niños.



Tabla 118: Mobiliario y equipo para la sala de juegos

Sala de juegos	Cantidad
Alfombra y zócalos	1.00
Muebles varios para niños	2.00
Juegos educativos	2.00
corrales para niños	1.00
Televisor	1.00
Estación para auxiliar	1.00

Fuente y elaboración: (ACCEDE-b, 2019).

ALCIDES  
VELAZCO GONZALES  
INGENIERO CIVIL  
Reg. CIP N° 41413

### 3.3.2. Componente 2: Optimización y mejora de los procesos

En cuanto al componente de optimización y mejora de los procesos, se describe brevemente las acciones a seguir para lograr cada uno de los medios. Posteriormente se ahondará en el detalle de ellos.

- Medio fundamental 2.1. Incrementar la capacidad operacional de atención en consultas
  - *Acción 2.1.1. Rediseñar proceso de atención de consultas.* Se asignarán secigristas y defensores exclusivamente para la atención de consultas.
  - *Acción 2.1.2. Contratar practicantes del programa SECIGRA para el apoyo en tareas administrativas y para la resolución de consultas.*
- Medio fundamental 2.2. Mejora en la atención al usuario.
  - *Acción 2.2.1. Diseñar protocolos de atención de usuarios con perfil emocional inestable.* Elaborar una guía de atención para los casos de usuarios con inestabilidad emocional, así como incorporar de manera permanente personal con la especialización de psicología en el centro.
- Medio fundamental 2.3. Documentar procesos y procedimientos optimizados.
  - *Acción 2.3.1. Rediseñar y mejorar ingeniería de procesos. Elaborar un manual operativo.* Se desarrollará un manual de procesos y procedimientos internos a seguir por las ALEGRA.

*[Handwritten signature]*

CELIA ROSA

- *Acción 2.3.2. Mejorar los canales de comunicación con instancias que brindan información sobre ALEGRA.* Difusión de los servicios prestados en los centros ALEGRA y los requisitos que tiene que cumplir un usuario. De manera que otras entidades, como la DEMUNA, el PJ, la DP, entre otros, no deriven a ciudadanos que no cumplan con el perfil.
- Medio fundamental 2.4. *Mejorar la calidad de información presentada al usuario.*
  - *Acción 2.4.1. Añadir contenido multimedia sobre requisitos y orientación básica en los televisores de sala de espera.* Implementar videos que difundan información básica sobre los derechos de las personas y los servicios ofrecidos por los centros.
  - *Acción 2.4.2. Incluir información de requisitos y documentos en los murales de los locales.* Mejorar los paneles de las paredes, para que se brinde información relevante de los centros.
- Medio fundamental 2.5. Fortalecer los procesos de soporte tecnológico y logístico
  - *Acción 2.5.1. Preparación del proceso de soporte.* Habilitar una red de comunicación entre los defensores y la entidad encargada de los servicios de soporte, de manera que puedan ayudar a resolver cualquier inconveniente del sistema.



Ya mencionadas los medios del presente componente, a continuación, se plasman las ideas y reformas necesarias según los procedimientos cotidianos de los centros ALEGRA.

Tabla 119: Mejoras propuestas según proceso

Tipo	Proceso	Cód.	Procedimiento	Mejora
Misional	Atención al usuario	P01	Recepción del usuario	Desarrollar Manuales para agilizar aprendizaje de personal nuevo o del programa SECIGRA
				Diseñar y ejecutar Plan de difusión a instituciones que derivan usuarios a Centros ALEGRA: DEMUNA, Comisarias, Defensoría del pueblo, Poder Judicial, etc.
				Desarrollar Guía de atención en casos de usuarios inestables
				Rediseñar temáticas y formato de murales colocando información que agrega valor al usuario.
				Utilizar el televisor como elemento del sistema multimedia de colas de espera. Agregando spot publicitarios o información sobre centros ALEGRA.
		P02	Asignación del defensor público	Desarrollar Manuales para agilizar aprendizaje de personal nuevo o del programa SECIGRA
	Atención de Consultas	P03	Atención de consultas	Asignar practicantes del programa SECIGRA Derecho por Sede

*[Handwritten signature and stamp]*  
 Eton...  
 CE...  
 02-14

Estudio de Perfil del Proyecto de Inversión Pública (PIP) "Mejoramiento de los servicios de asesoría legal gratuita (ALEGRA) para lograr la adecuada implementación del EJE"

Tipo	Proceso	Cód.	Procedimiento	Mejora
				Estandarizar la duración de una consulta siendo flexibles en consultas más complejas.
	Evaluación Socioeconómica	P04	Evaluación Socioeconómica	Desarrollar Manuales para agilizar aprendizaje de personal nuevo o del programa SECIGRA
	Defensa Pública.	P05	Análisis del caso	Desarrollar Manuales para agilizar aprendizaje de personal nuevo o del programa SECIGRA
		P06	Elaboración de escritos	
		P07	Atención en diligencias	
		P08	Investigación preliminar	
		P09	Atención de conciliadores extrajudiciales	
		P10	Elaboración de informes	
	Ejecución de campañas	P11	Ejecución de campañas, charlas y capacitaciones	Desarrollar Manuales para agilizar aprendizaje de personal nuevo o del programa SECIGRA
Soporte	Atención de requerimientos	P12	Soporte logístico	Desarrollar Manuales para agilizar aprendizaje de personal nuevo o del programa SECIGRA
				Asignar practicantes del Programa SECIGRA Derecho por Sede para atender tareas administrativas
				Elaborar planes de mantenimiento preventivo de equipos informáticos y crear procedimiento de soporte logístico.
		P13	Atención de requerimientos tecnológicos	Desarrollar Manuales para agilizar aprendizaje de personal nuevo o del programa SECIGRA
Asignar practicantes del Programa SECIGRA Derecho por Sede para atender tareas administrativas				
		P14	Asistencia virtual en sistemas de información	Desarrollar Manuales para agilizar aprendizaje de personal nuevo o del programa SECIGRA
Estratégico	Control de calidad en los servicios	P15	Evaluación de defensores públicos	Desarrollar Manuales para agilizar aprendizaje de personal nuevo o del programa SECIGRA
		P16	Elaboración de informes de supervisión	
		P17	Planificación de Mega campañas y campañas	



*[Handwritten signature]*

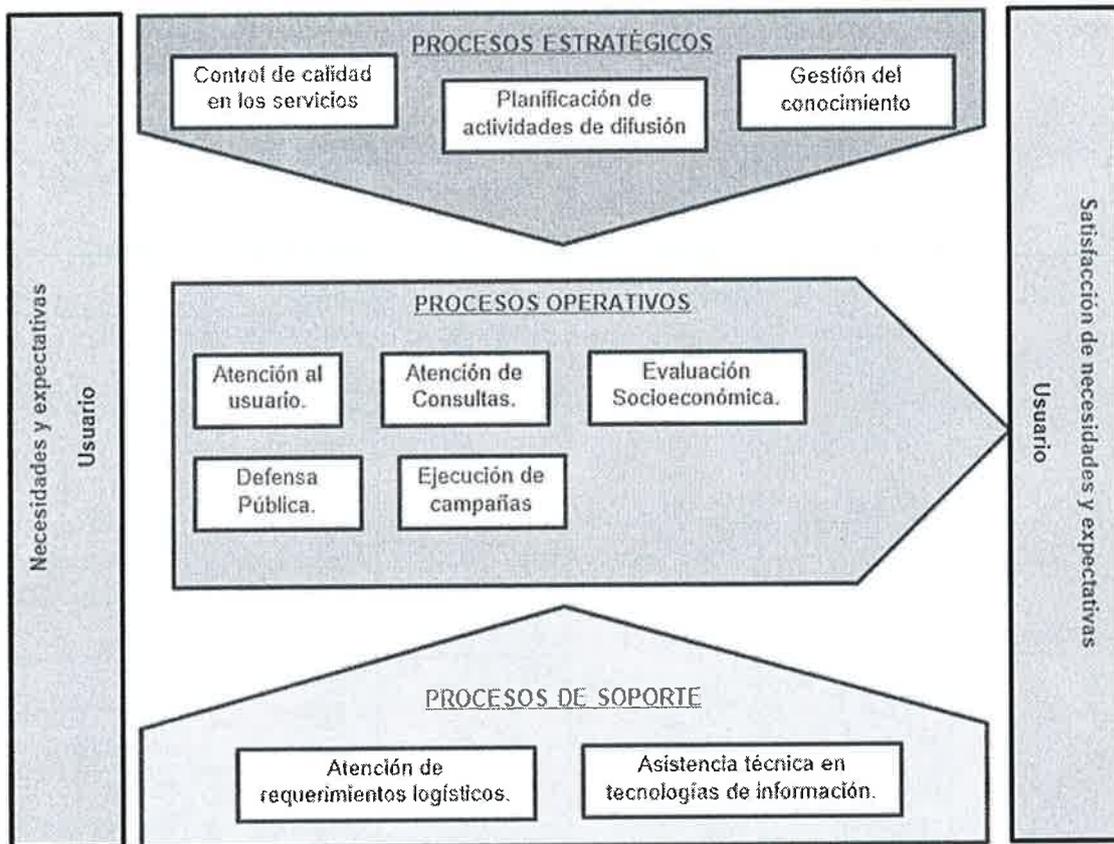
*[Handwritten signature]*  
 E-04 14/03/2014  
 C.E.L. N° 0304

Tipo	Proceso	Cód.	Procedimiento	Mejora
	Planificación de actividades de difusión	P18	Planificación de Talleres de unificación de criterios	

Fuente y elaboración: (ACCEDE-c, 2019).

Las mejoras implementadas se separan en tres tipos de procesos: estratégicos, operativos y de soporte. Todos están enfocados en aumentar la satisfacción del usuario y en cubrir las necesidades de estos.

Ilustración 35: Mapa de procesos rediseñado



Fuente y elaboración: (ACCEDE-c, 2019).



*[Firma manuscrita]*  
 Econ. Jorge A. P. Ugo  
 CEL Nº 6534

En base los procedimientos mostrados en la ilustración anterior, se realizó un inventario con cada uno de ellos, sus respectivos códigos y los productos que se obtendrán tras realizar cada uno de ellos.



Tabla 120: Inventario estandarizado de procesos y procedimientos mejorados

Tipo	Proceso	Dueño del proceso	Cód.	Procedimiento	Producto(s)
Misional	Atención al usuario	Director distrital	P01	Atención del usuario	Voucher de consulta
	Atención de Consultas	Defensor público	P02	Atención de consultas – Nivel 1	Consulta atendida
			P03	Atención de consultas – Nivel 2	Consulta atendida
	Evaluación Socioeconómica	Trabajadora social	P04	Evaluación Socioeconómica	Reporte de usuario apto
	Ejercicio de la Defensa Pública.	Defensor público	P05	Análisis del caso	Estrategia
			P06	Elaboración de escritos	Escrito
			P07	Atención en diligencias	Asistencia en Diligencia
			P08	Investigación preliminar	Informe de peritaje
			P09	Atención de conciliación extrajudicial	Conciliación realizada
			P10	Elaboración de informes	Reporte electrónico de actividades
	Ejecución de campañas	Coordinador de Sede	P11	Ejecución de campañas, charlas y capacitaciones	Reporte electrónico de actividades y resultados
Soporte	Atención de requerimientos logísticos	Administrador del MINJUS	P12	Soporte logístico	Requerimiento atendido
	Asistencia técnica en sistemas	Mesa de ayuda - MINJUS	P13	Asistencia virtual en sistemas de información	Asistencia atendida
Estratégico	Control de calidad en los servicios	Director General de Defensa	P15	Evaluación de defensores públicos	Acta de supervisión

Estudio de Perfil del Proyecto de Inversión Pública (PIP) "Mejoramiento de los servicios de asesoría legal gratuita (ALEGRA) para lograr la adecuada implementación del EJE"

Tipo	Proceso	Dueño del proceso	del Cód.	Procedimiento	Producto(s)
		Pública y Acceso a la Justicia	P16	Elaboración de informes de supervisión	Informe de supervisión
	Planificación de actividades de difusión	Director General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia	P17	Planificación de Mega campañas y campañas	Cronograma de actividades de difusión
			P18	Planificación de Talleres de unificación de criterios	Cronograma de actividades de Talleres
	Gestión del conocimiento	Director General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia	P19	Gestión del conocimiento	Documentos del conocimiento



Fuente y elaboración: (ACCEDE-c, 2019).

Sobre cada uno de los procedimientos mencionados en el inventario, se realizó un flujo de actividades que se mostrarán a continuación.

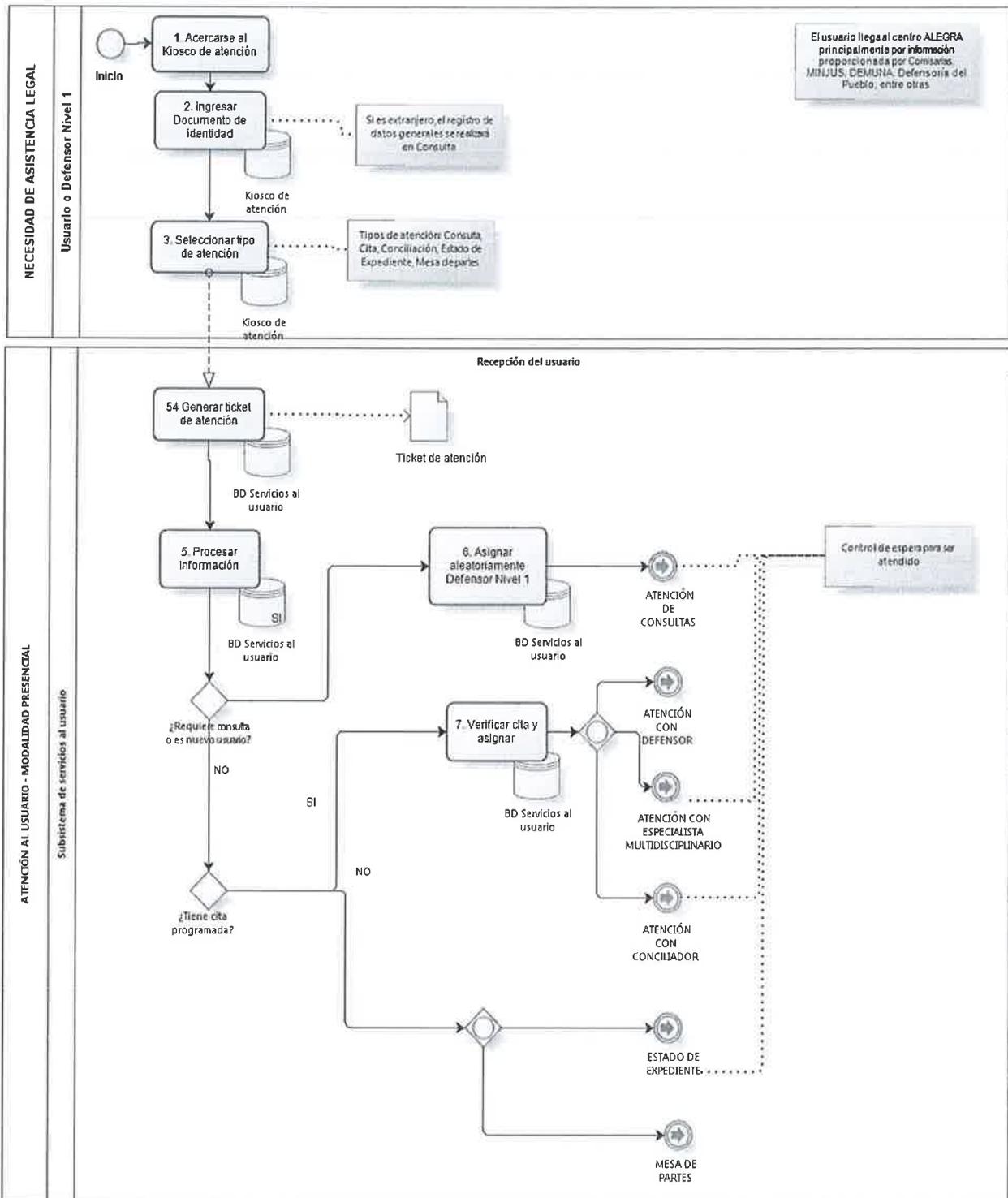
Econ. Miguel Ángel Ugaz  
 C.E.I. N° 05504

00000113

Esta primera ilustración muestra el proceso inicial que un usuario deberá seguir al llegar a un centro ALEGRA. Como se puede ver, el usuario ingreso su DNI en la tiquetera, y decidirá a qué área del centro necesita acercarse ese, cuando todo esté definido, deberá esperar su turno.



Ilustración 36: Atención al usuario

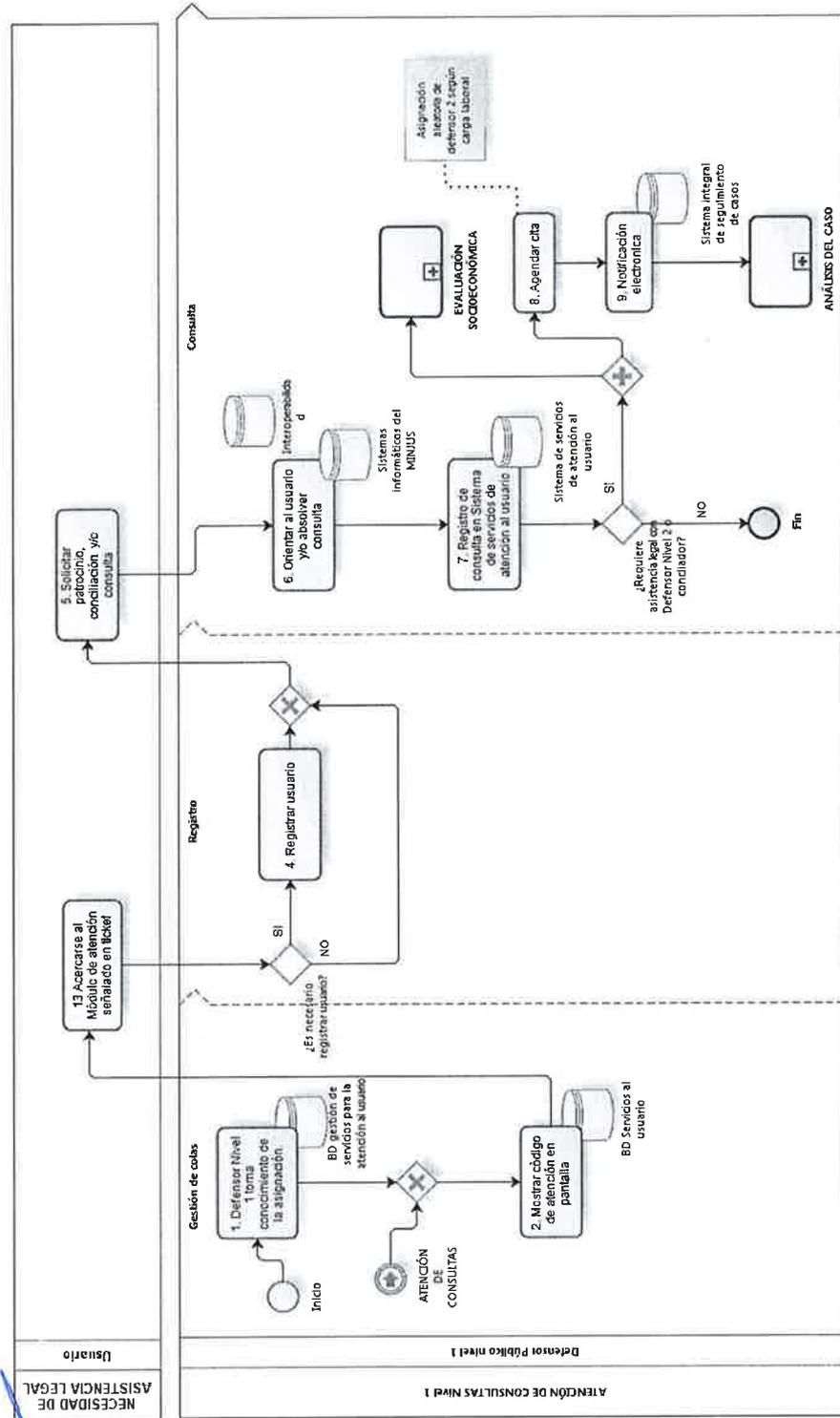


Fuente y elaboración: (ACCEDE-c, 2019).

Excmo. Ministro de Justicia  
C.E.L. Nº 00004

En la siguiente ilustración, se observa el procedimiento realizado por un practicante SECIGRA, quienes deben estar capacitados para solucionar los problemas básicos y dudas que tenga un usuario. Asimismo, si este no pudo resolverlo por la complejidad del mismo, el usuario deberá acercarse a un defensor de nivel dos, pidiendo una cita.

Ilustración 37: Atención de consultas - Nivel 1



Fuente y elaboración: (ACCEDE-C, 2019).

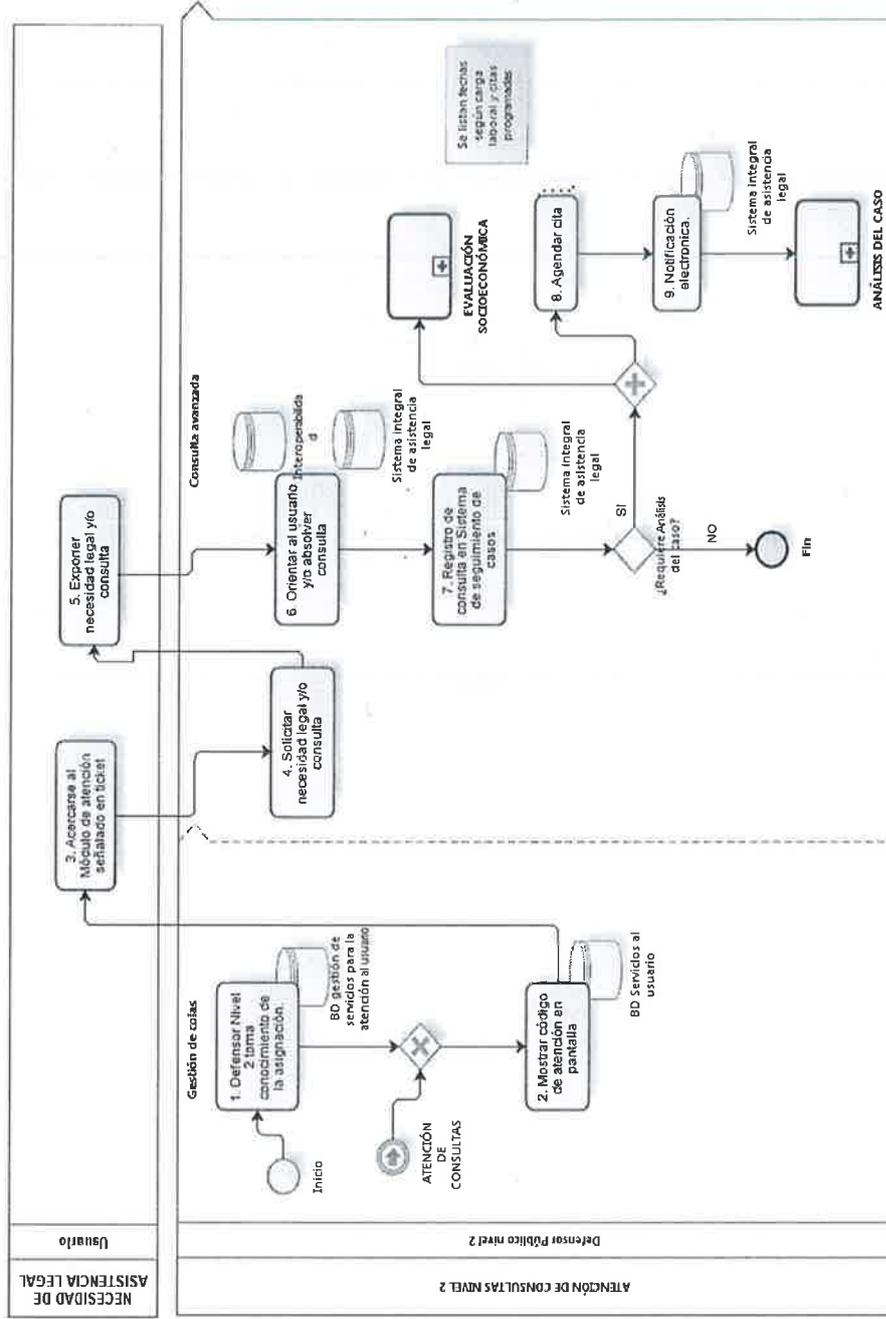


Excmo. Jefe del Poder Judicial  
C.A.L. Nº 15504

00000114

La atención de consultas de segundo nivel, mostrada a continuación, será atendida por un defensor público de nivel 2. Tras conocer el problema, se deberá iniciar una evaluación socioeconómica y el análisis del caso, o de lo contrario termina la atención.

Ilustración 38: Atención de consultas - Nivel 2



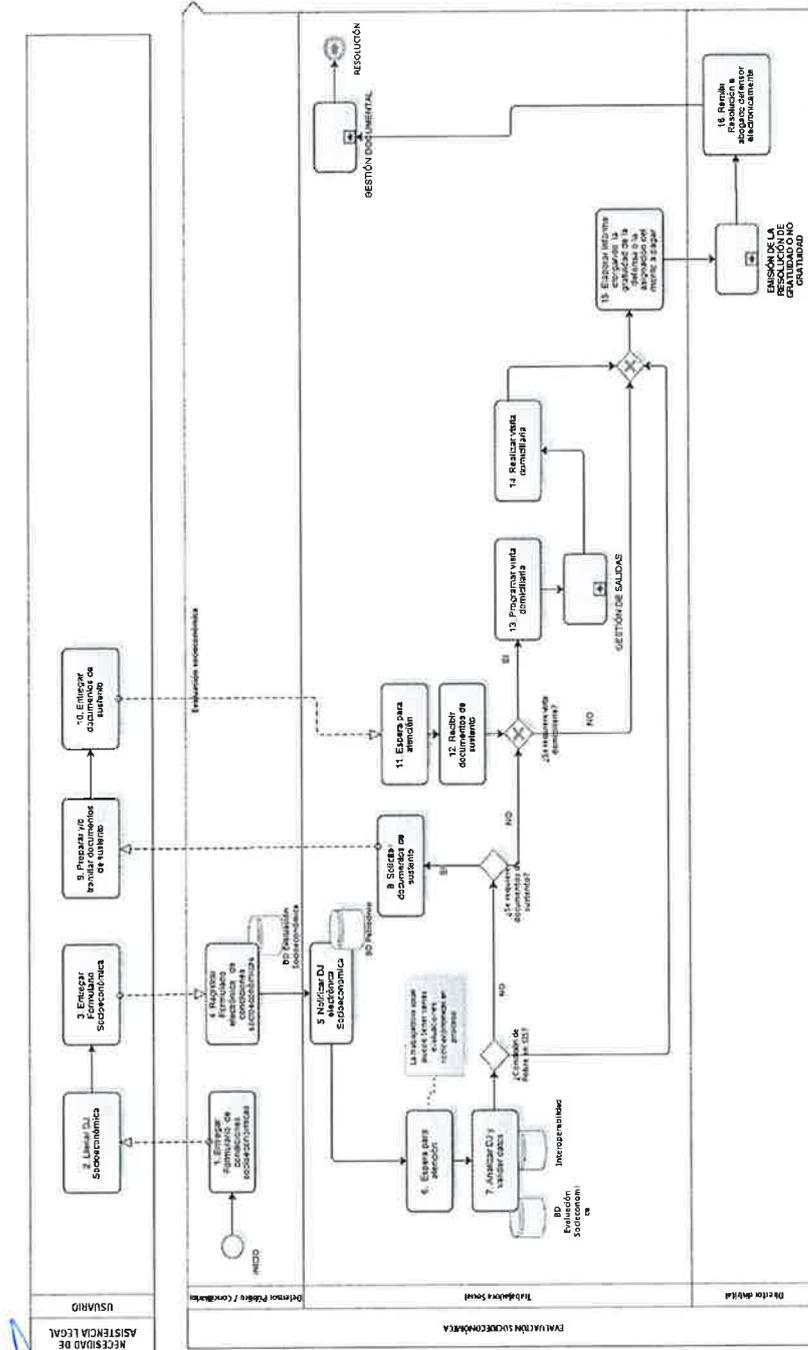
Fuente y elaboración: (ACCEDE-c, 2019).



*[Handwritten signature]*  
 Econ Miguel Ángel Ugás  
 C.E.L. N° 0504

El procedimiento de evaluación socioeconómica será optimizado, pues se tendrá acceso a las bases de datos nacionales que determinan la situación de pobreza de las personas. De tal forma que se reduzca la cantidad de visitas a los candidatos a la gratuidad. Además el proceso interno será más rápido, pues los documentos llegarán a las manos del asistente social en menor tiempo. De este procedimiento deriva la gestión de salidas y la gestión documental, explicados más adelante.

Ilustración 39: Evaluación socioeconómica



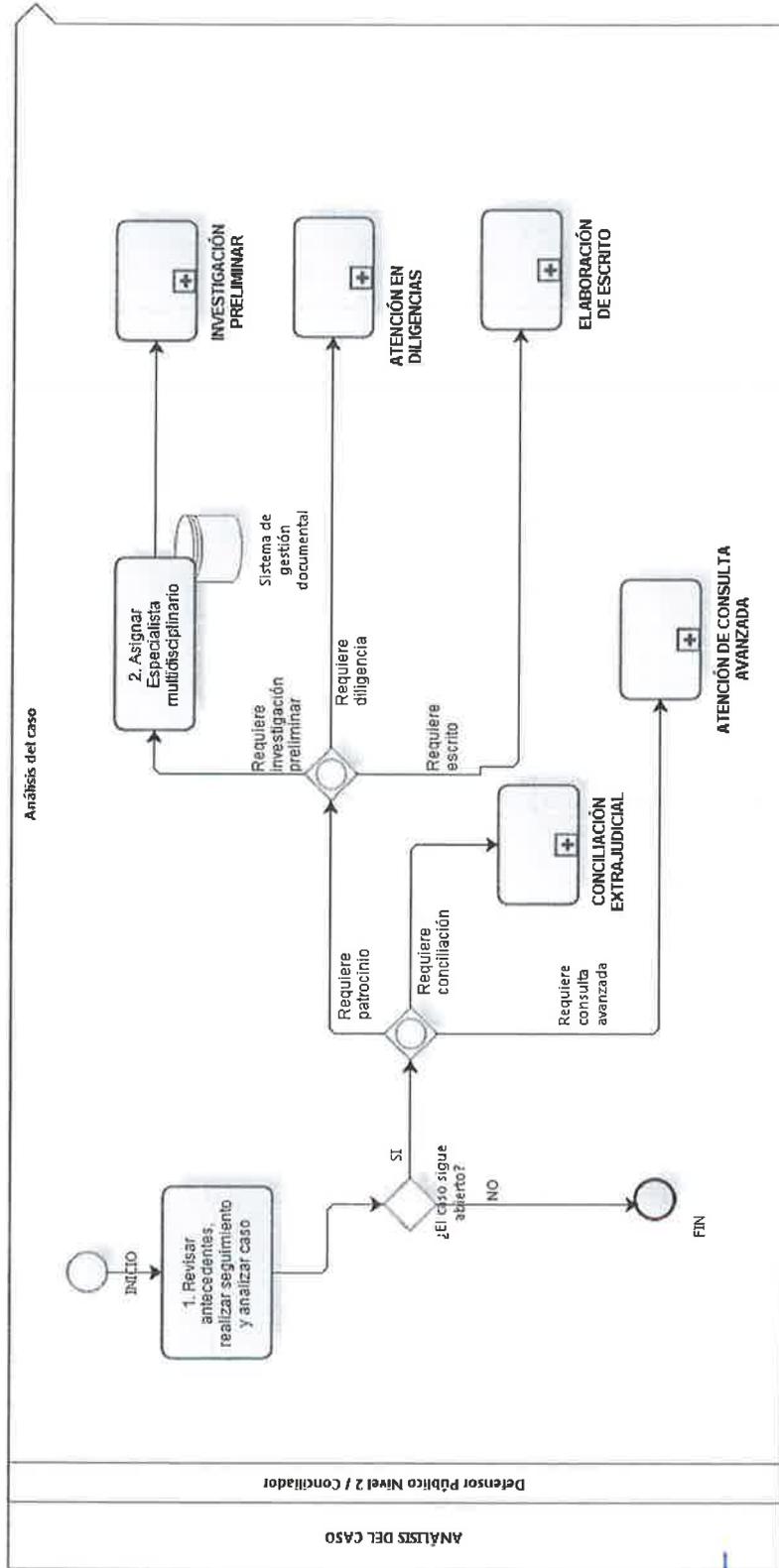
Fuente y elaboración: (ACCEDE-c, 2019).



00000115

El análisis de los casos se llevará a cabo con el defensor público de segundo nivel, quien una vez reunido con el cliente, debe informarse sobre los sucesos y antecedentes. Según la decisión del usuario, el caso continuará ya sea por patrocinio o conciliación. De ser necesario, el defensor podrá solicitar la ayuda de algún especialista del equipo multidisciplinario.

Ilustración 40: Análisis del caso

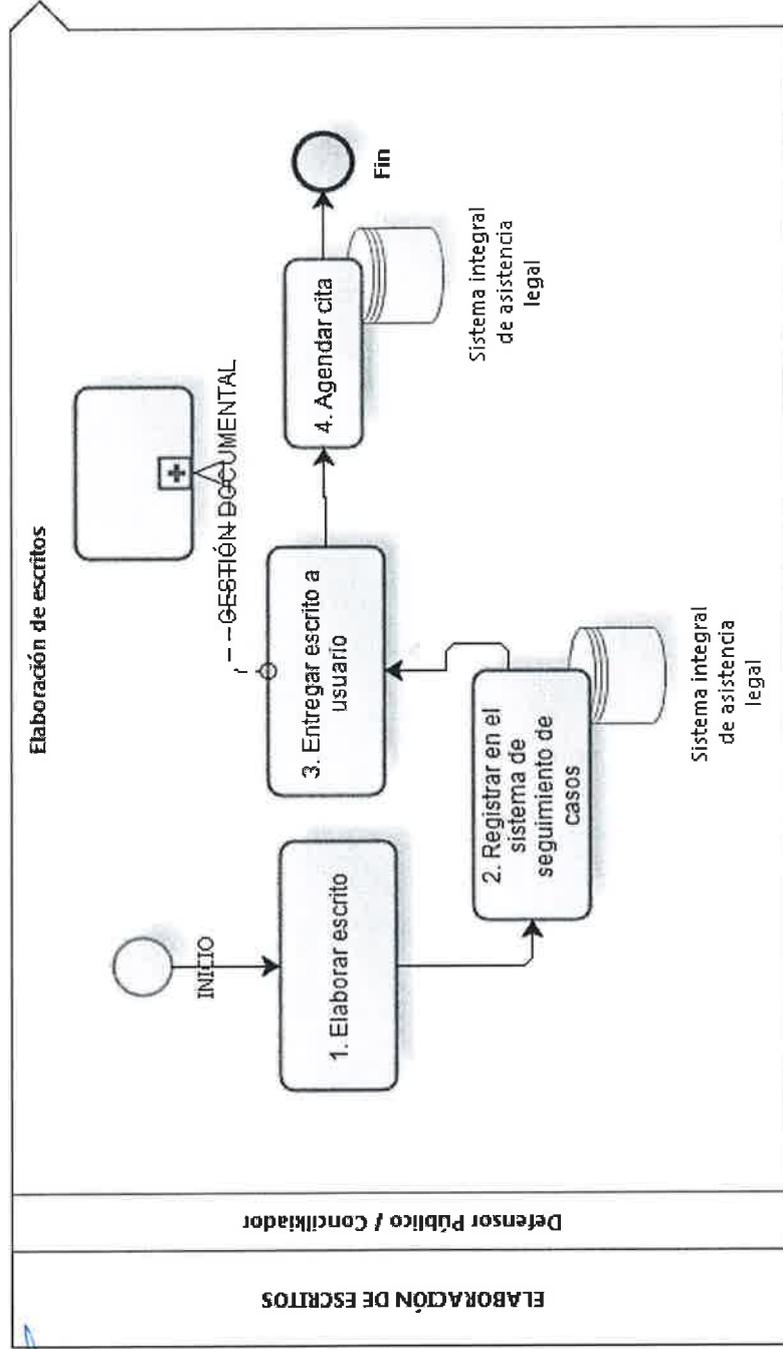


Fuente y elaboración: (ACCEDE-c, 2019).



Los escritos necesarios para el caso, deberán ser llenados en el sistema de seguimiento de casos actualizado por un defensor o conciliador. Al finalizarlo, se podrá agendar una nueva cita con el defensor.

Ilustración 41: Elaboración de escritos



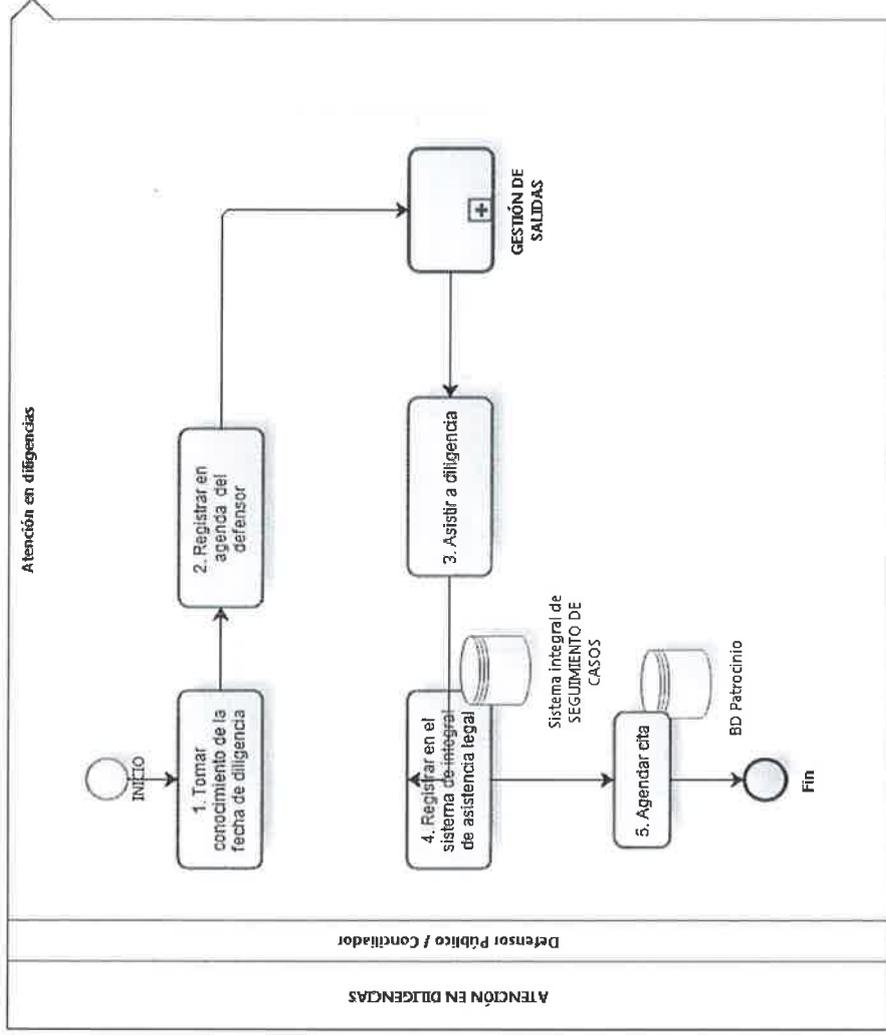
Fuente y elaboración: (ACCEDE-c, 2019).

*[Handwritten signature]*  
 Defensor Público / Conciliador  
 C.E.L. N° 0034



Para realizar visitas de campo, los defensores deberán registrar la fecha y hora en el sistema. Una vez finalizada, se tendrá que registrar lo encontrado o resuelto, y agendar una cita con el usuario.

Ilustración 42: Atención en diligencias



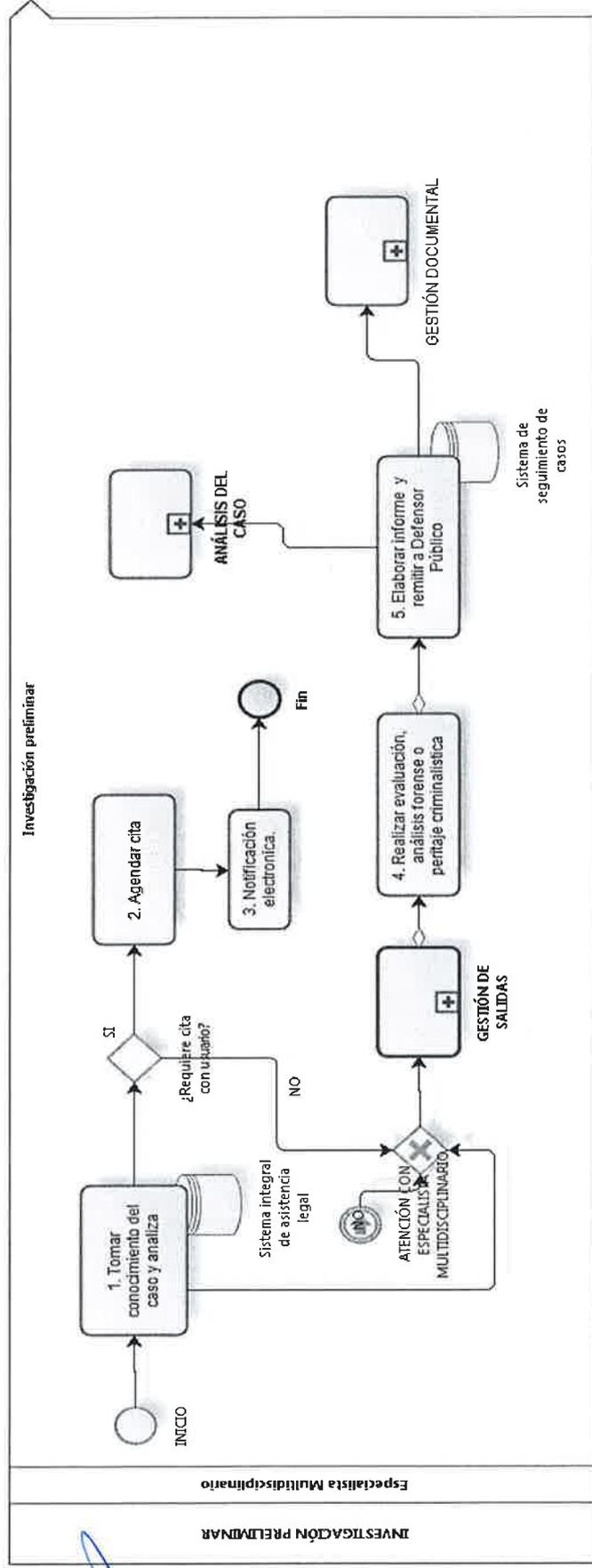
Fuente y elaboración: (ACCEDE-c, 2019).



*[Handwritten signature]*  
 Escriba aquí su nombre y apellido  
 C.E. Nº 1004

Si el defensor solicita la intervención de un especialista del equipo multidisciplinario, este deberá informarse del caso mediante la información completada en el sistema integral de seguimiento. Posteriormente, deberá agendar una cita con el usuario o programar una visita para realizar la evaluación necesaria. Una vez culminada la recopilación de información, se deberá elaborar un informe en el sistema.

Ilustración 43: Investigación preliminar



Fuente y elaboración: (ACCEDE-c, 2019).

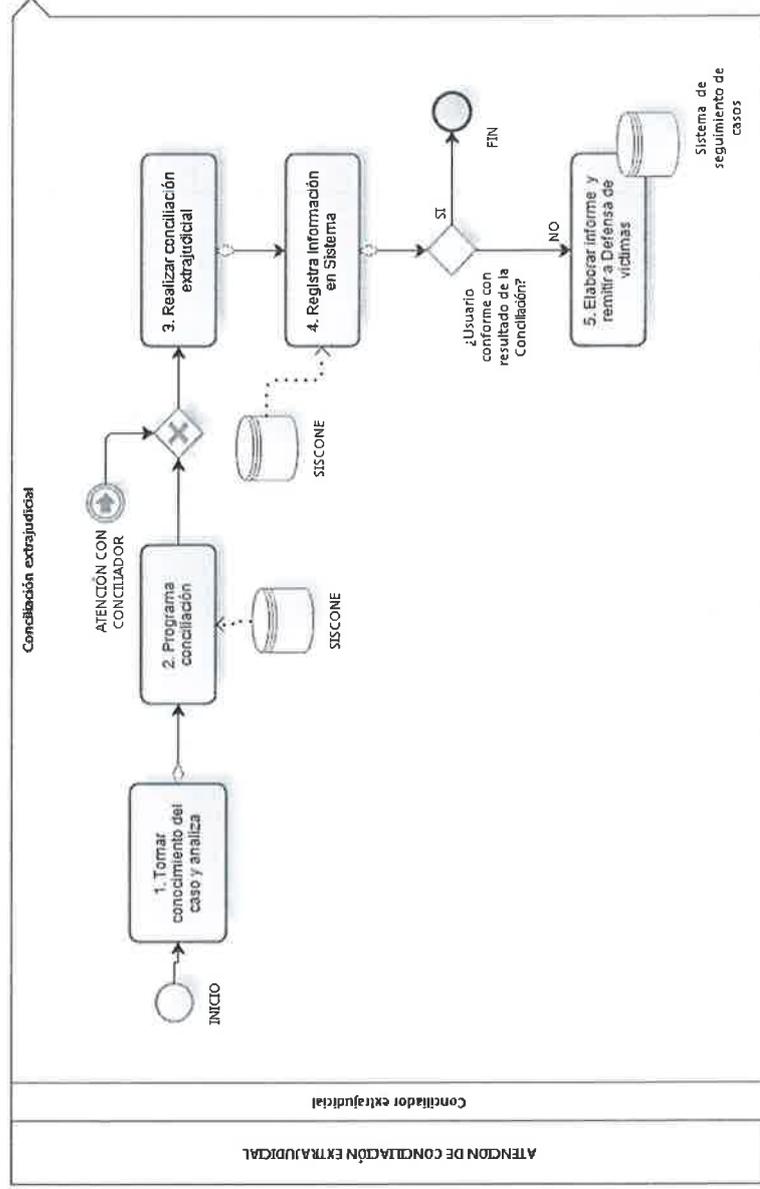


Consejo Regulador Privado de  
C.A.L. N° 05504

7110000

Para realizar una conciliación extrajudicial, el conciliador deberá conocer y entender cuáles son las partes y los acuerdos a los que desean llegar. Esta información deberá ser registrada en SISCONT, para programar una audiencia con ambas partes. Posteriormente se debe registrar las conclusiones en el sistema de conciliación y si el usuario no quedó satisfecho con los acuerdos, tendrá que ser derivada a la atención con un defensor de víctimas.

Ilustración 44: Conciliación extrajudicial



Fuente y elaboración: (ACCEDE-c, 2019).



El responsable de cada centro ALEGRA tendrá que solicitar los requerimientos que su oficina necesite. Tras recibir el pedido, el almacén deberá realizar un pedido de comprobante de salida, para poder enviar los insumos necesarios. Tras recibir el comprobante firmado por el jefe de abastecimiento, el responsable del centro ALEGRA podrá recoger los materiales del almacén.

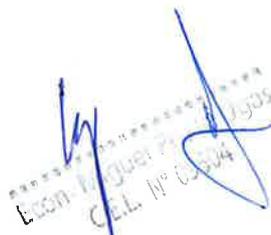
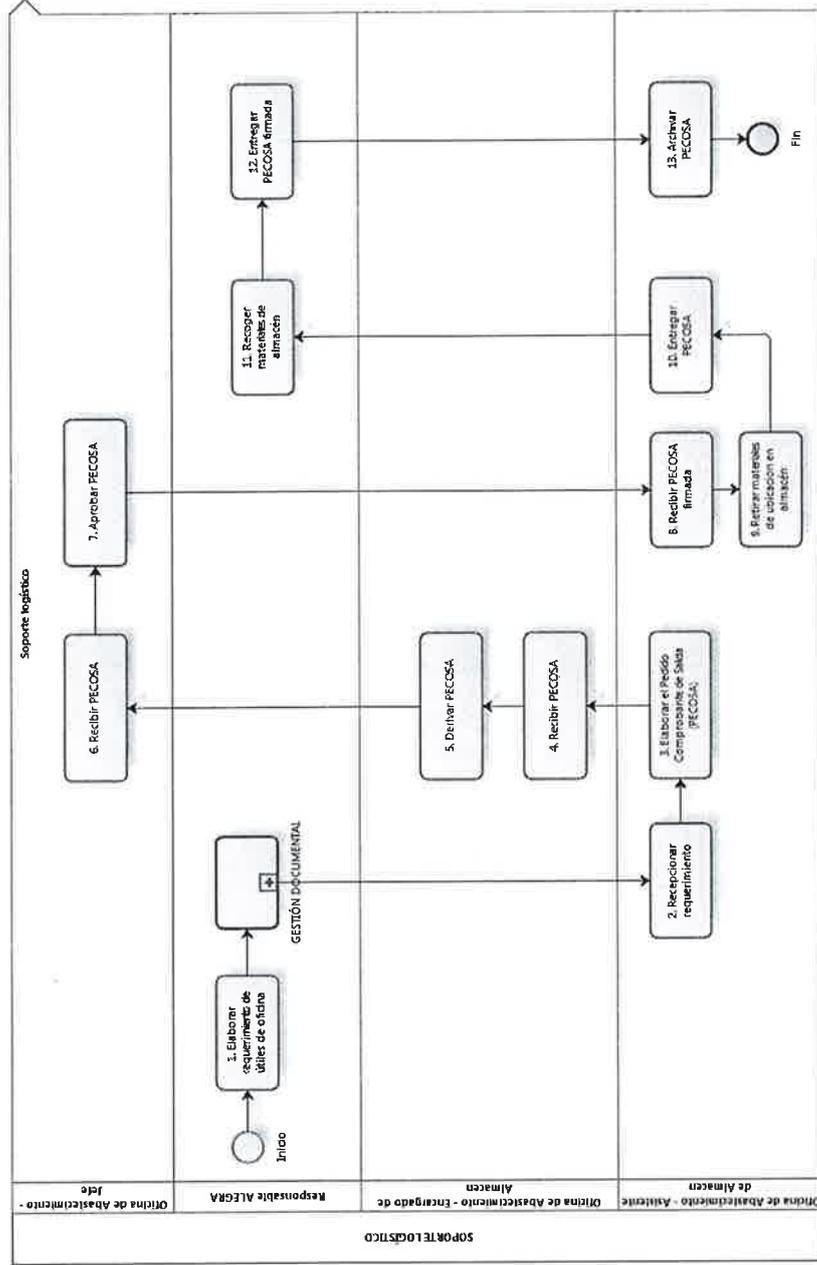

  
 CEL. N° 03344

Ilustración 45: Soporte logístico

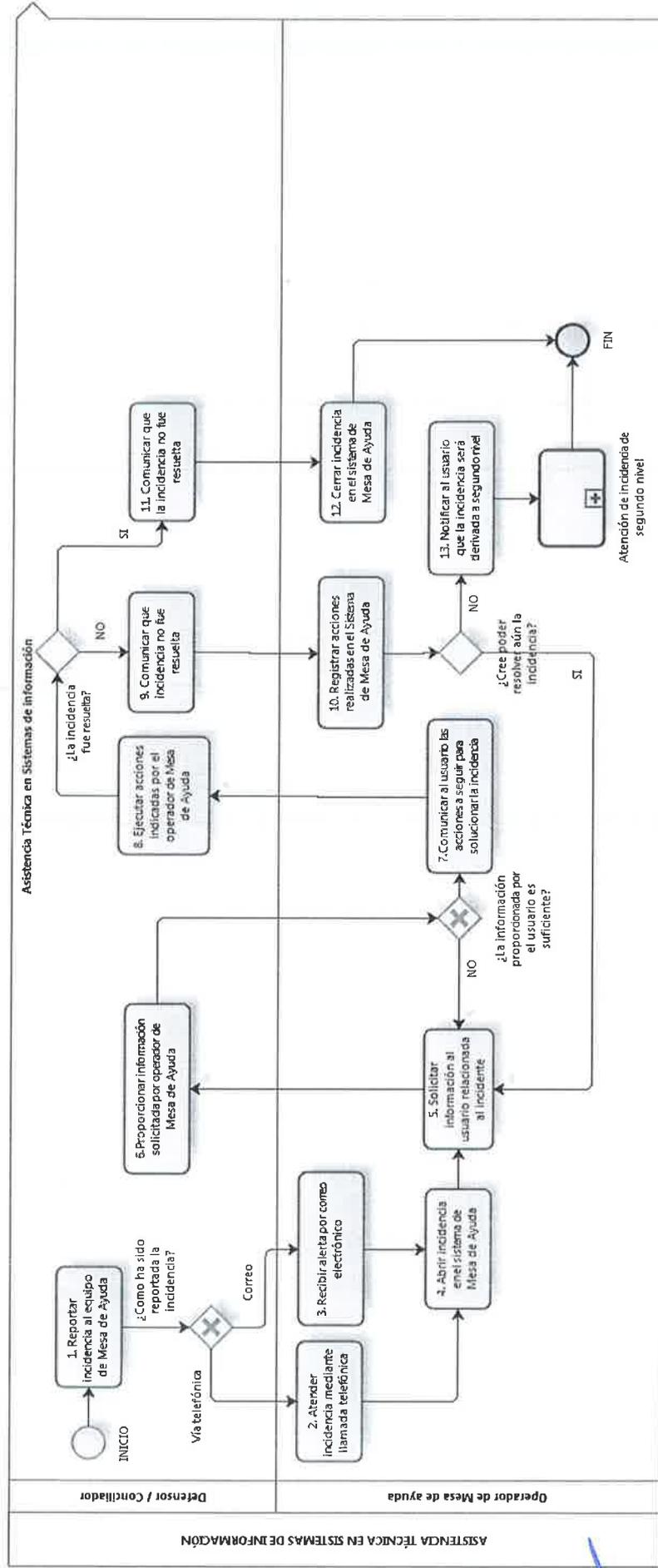


Fuente y elaboración: (ACCEDE-c, 2019).



Debido a los problemas técnicos que tienen los defensores, se requiere una mejor comunicación con la mesa de ayuda, por ello las incidencias podrán ser reportadas por correo o por teléfono. Los operadores deberán indicar los procedimientos a seguir para solucionar el problema, si no se soluciona con estos, se necesitará solicitar más información al respecto.

Ilustración 46: Asistencia técnica en sistemas de información



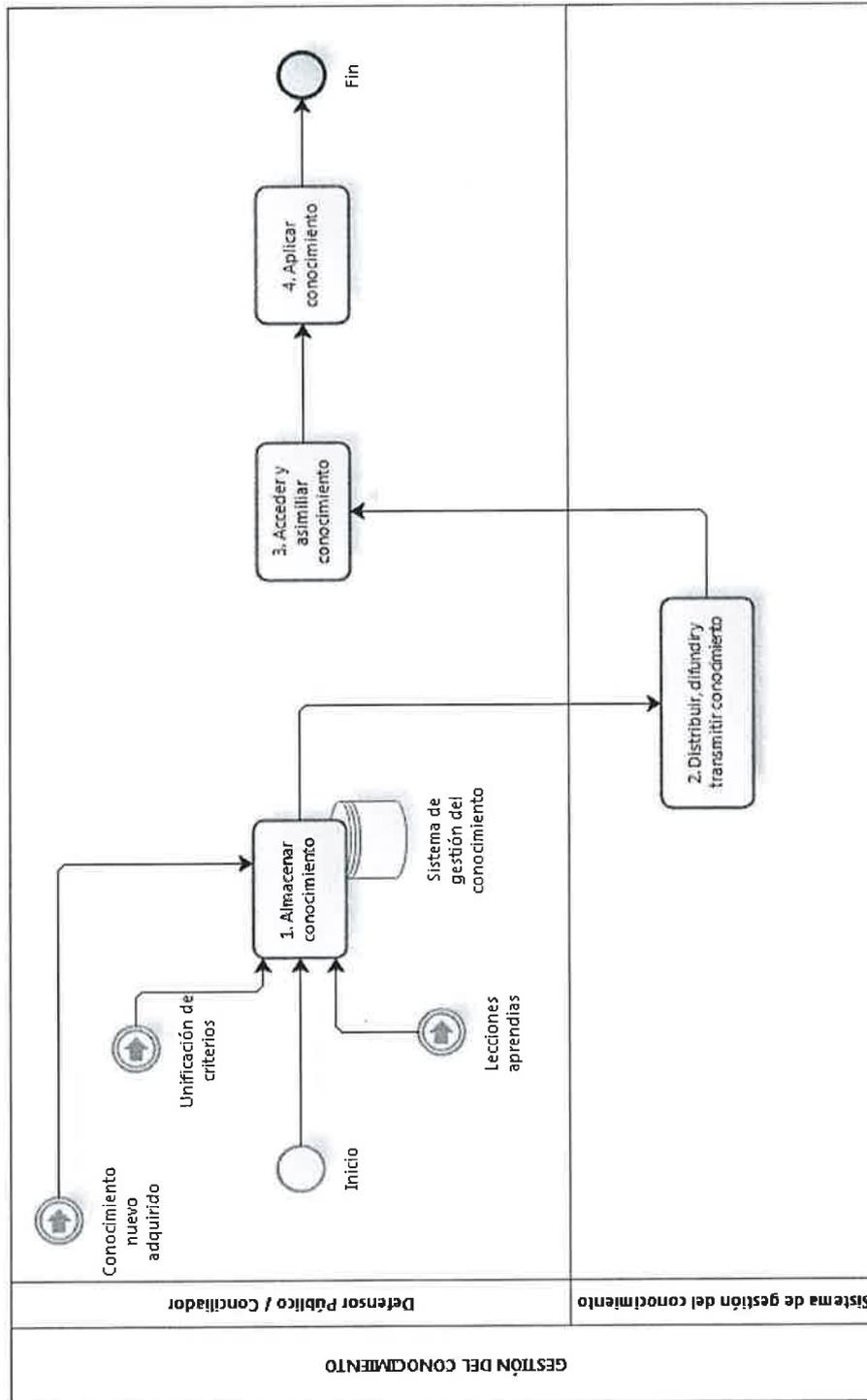
Fuente y elaboración: (ACCEDE-c, 2019).



*[Handwritten signature]*  
 Econ. Ingrid María Ugaz  
 C.A.L. N° 0524

Los nuevos conocimientos y la unificación de criterios, tras charlas o reuniones, deberá ser registrado en un sistema de gestión de conocimiento, de manera que este se pueda transmitir y difundir a los demás defensores. Todos tendrán que aplicarlo en sus atenciones diarias.

Ilustración 47: Gestión de conocimiento



Fuente y elaboración: (ACCEDE-c, 2019).



  
 Leon Miguel  
 CEL N° 1244

6100000

*Estudio de Perfil del Proyecto de Inversión Pública (PIP) "Mejoramiento de los servicios de asesoría legal gratuita (ALEGRA) para lograr la adecuada implementación del EJE"*

Todos los procedimientos ya mencionados, deben ayudar a mejorar las atenciones y optimizar los tiempos. De esta forma se logrará un mejor trato a los usuarios y una atención más eficiente. Los defensores, de ambos niveles, se sentirán más seguros al contar con procesos establecidos, pues sabrán qué hacer en cada momento.

De igual manera, la integración de un nuevo trabajador será menos costosa, pues podrá ser eficiente desde el primer día de trabajo, si se le otorga el material necesario para conocer los pasos a seguir. Con los nuevos procedimientos, se busca erradicar los problemas de falta de materiales de trabajo, como el tóner para las impresiones, y evitar las dificultades con el sistema.



*[Handwritten signature]*  
Econ. Miguel Ángel...  
C.E.L. N° 05504

### 3.3.3. Componente 3: Implementación de un óptimo sistema de tecnología de información y comunicaciones (TIC)

- Medio fundamental 3.1. Desarrollo de procesos se realiza de forma automatizada.



Para el desarrollo de este primer medio, se contemplan las siguientes acciones:

- *Acción 3.1.1. Digitalización de documentos.* Se implementará una plataforma de digitalización de documentos, de manera que se disminuya el consumo de papel, se optimice la búsqueda de documentos y se acondicionen los recursos para la implementación de la notificación electrónica.
- *Acción 3.1.2. Orientar el sistema de seguimiento de casos a agilizar los procesos de los defensores públicos.* Desarrollo de una nueva versión del sistema de seguimiento de casos, que brinde acceso a documentos información que ayude al defensor público y al conciliador.
- *Acción 3.1.3. Aplicación para mejorar la asignación de casos a los defensores.* Emplear un servicio automático de asignación de casos para optimizar el cumplimiento de metas de los defensores públicos.
- *Acción 3.1.4. Automatizar los libros de registro existentes.* Desarrollo de un módulo de registro de consultas, citas y agendas. Esto permitirá la mayor eficiencia en el desempeño del defensor y se reducirá el uso de recursos como el papel.
- *Acción 3.1.5. Automatizar la cadena de solicitudes entre especialistas ALEGRA.* Rediseño del seguimiento de casos, implementando solicitudes electrónicas para disminuir los tiempos de espera entre especialistas.
- *Acción 3.1.6. Optimizar los tiempos de atención a través de correo electrónico y chat virtual en línea.* Creación de portales y medios de comunicación que permitan a los usuarios estar informados sin asistir a los centros.

Es importante mencionar que todas estas acciones se encuentran comprendidas en el *software* contemplado para obtener un sistema informático interoperable, el cual se describirá con mayor detalle en el Medio fundamental 3.3.

- Medio fundamental 3.2. Hardware utilizado está en condiciones óptimas.

Para el desarrollo del segundo medio, se contemplan las siguientes acciones:

- *Acción 3.2.1. Renovación del equipo de cómputo y elaboración de Plan de mantenimiento y actualización tecnológica.* Renovar las PCs, monitores, rotuladores,

  
OSCAR FRANK  
RODRIGUEZ BRAVO  
INGENIERO ELECTRONICO  
Reg. CIP N° 178644

  
E. J. O. N. Miguel Ángel U. J. O. S.  
C.E. N° 0004

00000120

cableado, entre otros, y elaborar un Plan de mantenimiento y actualización tecnológica para el correcto uso del hardware.

Para la elección del equipo adecuado se consideró la utilidad que le da cada especialista al equipo tecnológico, por ejemplo, los defensores, conciliadores y otros especialistas requieren un equipo móvil para poder llevarlo a las salas de reuniones, mientras que los demás trabajadores, solo necesitan un equipo inmóvil. En la siguiente tabla se detalla las cantidades de cada uno de ellos:



**Tabla 121: Resumen de equipamiento**

Tipo de Usuario	Cantidad de Usuarios	Descripción en el Uso de Equipo Informático
Defensor Público	303	El abogado requiere desarrollar sus actividades en un equipo de cómputo que cuente con movilidad ya que estará trasladándose entre su puesto de Trabajo, Salas de Reuniones y Juzgados.
Conciliador	49	El abogado requiere movilidad para desarrollar su trabajo, ya que se trasladará entre su puesto de trabajo y Sala de Atenciones.
Asistente Social	17	La asistente social requiere movilidad para desarrollar su trabajo, ya que se trasladará entre su puesto de trabajo y sala de reuniones.
Médico Forense	15	El médico forense requiere movilidad para desarrollar su trabajo, ya que se trasladará entre su puesto de trabajo y consultorio de atención médica.
Perito Criminalística	14	El perito criminalística requiere movilidad para desarrollar su trabajo, ya que se trasladará entre su puesto de trabajo y el laboratorio de Perito.
Psicólogo	15	El psicólogo requiere movilidad para desarrollar su trabajo, ya que se trasladará entre su puesto de trabajo y la Sala de Atenciones.
Auxiliar Administrativo	49	El auxiliar administrativo no requiere movilidad para desarrollar su trabajo.
Secrystas	203	El auxiliar administrativo no requiere movilidad para desarrollar su trabajo.

Fuente y elaboración: (ACCEDE-d, 2019).

Tras sumar lo anterior, en total se requieren 434 laptops y 275 desktops. Cada una de ellas requiere el equipo mostrado a continuación:

**Tabla 122: Total de equipos**

Tipo de Equipos	Cantidad	Observación
Equipo de Computo Tipo Laptop (TIPO II)	434	Requiere un Mouse
Equipo de Computo Tipo Desktop (TIPO I)	275	Requiere un Monitor, Mouse y Teclado por cada Desktop

Fuente y elaboración: (ACCEDE-d, 2019).

*Handwritten signature and stamp:*  
 Oscar Frank Rodríguez Bravo  
 C.E.L. de la U.F.

*Handwritten signature:*  
 OSCAR FRANK  
 RODRIGUEZ BRAVO  
 INGENIERO ELECTRONICO  
 Reg. CIP N° 178644

Las características principales que deben tener las computadoras estáticas son:

- Tamaño: 23 Pulgadas
- Procesador:
  - o Cantidad de Núcleos: 04 núcleos de 3.6 GHz (Como mínimo)
  - o Cantidad de Subprocesos: 08 subprocesos (Threads) como mínimo
  - o Memoria Cache de 8MB como mínimo. Última versión liberada por el fabricante para la familia de procesador ofertado.
- Memoria RAM: Memoria RAM Instalada: 16 Gbytes, DDR4 – 2133, 266Mhz.
- Controlador: Integrada SATA III
- Disco Duro: 1TB como mínimo, 7200 RPM como mínimo.
- Disco Solido: 256GB como mínimo.
- Tarjeta de Video: Integrado de 512 MB como mínimo.
- Interface de red: LAN ethernet Gigabit 10/100/1000 Integrada y INALAMBRICO 802.11 b/g/n y Bluetooth 4.0
- Interfaz de Sonido: Integrado
- Tipo de Fuente de Alimentación: Adaptador de alimentación de CA de 150W
- Puertos: 02 USB 3.0, 02 USB 2.0, 01 RJ45, 01 combo auriculares/micrófono, audio de entrada y salida, frontal y posterior, 01 puerto VGA.
- Teclado Inalámbrico de la misma marca del equipo ofertado.
- Mouse Inalámbrico de la misma marca del equipo ofertado.
- Web Cam integrada.
- Licencia y software instalado: Software y Licencia OEM u otra modalidad de licenciamiento de Sistema Operativo de la Última versión liberada (En versión profesional)
- Garantía de 3 años.
- Embalaje, rotulación o etiquetado: El equipo deberá estar en caja con las protecciones correspondientes para el traslado, así se evita golpes. En la caja debe indicarse la marca, modelo, número de serie y en el equipo los mismos datos, así como los accesorios correspondientes con manuales.
- Acondicionamiento, montaje e instalación: El proveedor deberá encargarse de la entrega del bien hacia cada uno de las Sedes de Alegra/Mega Alegra
- Transporte y Seguros: El proveedor correrá con los gastos de traslados y seguros hasta la entrega del bien a cada uno de las sedes de Alegra/Mega Alegra.
- Garantía: La garantía por parte del fabricante por 36 meses, otorgada por el proveedor (No por el fabricante), sobre defectos de diseño y/o fabricación, averías o fallas de funcionamiento del Hardware ofertado.



*[Faint stamp and signature]*  
Escriba aquí el número de la Unidad Formadora  
E.L. Nº 1-204

*[Signature]*  
OSCAR FRANK  
RODRIGUEZ BRAVO  
INGENIERO ELECTRONICO  
Reg. CIP N° 178644

03000121

Las computadoras portátiles deberán cumplir con las siguientes características, las cuales han sido pensadas para las tareas de los abogados y demás especialistas:

Tabla 123: Características de computadoras portátiles



Características	Descripción	Detalle
Procesador	Numero de núcleos	4
	Numero de Sub procesos	8
	Frecuencia básica	1.6 GHz
	Frecuencia turbo máximo	3.4 GHz
	Memoria Cache	4 MB
	Año de Lanzamientos	A partir del 2017
Memoria	Tecnología	DDR4
	Capacidad	8 GB
	Velocidad	2133 MHz
Disco Duro	Almacenamiento	500 GB
	Velocidad	7200 RPM
Teclado	Integrado	Español
Mouse	Touchpad	Si
Pantalla	Tamaño	Desde 14" hasta 15.6"
	Tecnología	LED
	Resolución	1366 x 768 Pixeles
Interfaz	Inalámbrica	IEEE 802.11ac
Puertos E/S	Red	RJ-45
	Video	HDMI
	Audio	01 Audio y 01 Micrófono o combo
	Puerto USB	3 USB (Incluye 02 USB 3.0)
	Lector de tarjeta SD	
Cámara WEB	Integrada	
Parlantes	Integrado	
Accesorios incluidos	Batería desde 3 celdas	
	Adaptador de CA, 220V	
Certificados	CE o FCC o EPEAT o RoHS	
Sistema Operativo Pre-Instalado	Microsoft Windows 10 Profesional en español, Licenciado y Actualizado	
Software Antivirus	Propio del Sistema Operativo Windows	
Garantía	2 años	

Fuente y elaboración: (ACCEDE-d, 2019).

Además se debe facilitar *mouses* para un rápido manejo de los trabajadores, los cuales deben tener particularidades como las siguientes:

- Conectividad: Cable de 1.8m no retráctil, Tipo USB
- Pulsación: Botones
- Rueda de desplazamiento vertical: Si
- Tecnología de Seguimiento: Óptico
- Compatibilidad con el Sistema Operativo: Microsoft Windows 8/10
- Certificación (Grabado en relieve en el dispositivo): FCC o CE
- Garantía: 2 años

*[Handwritten signature]*  
 CELIA RIVERA  
 CELIA RIVERA

*[Handwritten signature]*  
 OSCAR FRANK  
 RODRIGUEZ BRAVO  
 INGENIERO ELECTRONICO  
 Reg. CIP N° 178644



A estos equipos se les debe instalar ciertas herramientas informáticas para el mejorar y facilitar el trabajo del defensor. Para ello, se debe implementar un software, que incluya herramientas que se necesita para gestionar el correo electrónico y la creación de documentos, hojas de cálculo y presentaciones, de manera rápida y fácil. Estas licencias a perpetuidad, deberán ser como mínimo una versión del 2016.

El *software* debe contener las siguientes aplicaciones:

- Documento de Texto
- Hoja de cálculo
- Programa de gráficos de presentación
- Mensajería de correo y cliente de colaboración
- Programa para tomar datos
- Aplicación de autoedición
- Programa de recopilación de información
- Software de comunicaciones comerciales
- Software de base de datos
- Interfaz de usuario multilinguaje
- Precisión en los resultados con alto grado de confiabilidad
- Procesamiento de funciones y técnicas gestión y transformación de archivos y recursos informáticos.
- Capacidad para proteger información y datos.
- Robustez para evitar fallas productos de errores
- Capacidad para mantener un nivel específico, en caso de errores.
- Alto rendimiento (Velocidad de Procesamiento)
- El software debe consumir recursos mínimos de la PC, sin afectar capacidad multitarea del procesador y memoria.
- Adaptable a diversos entornos
- Contar con asistentes para su instalación
- Capacidad para ser utilizado con algún otro software
- Capacidad del software para adecuarse a diversas plataformas
- Interacción con otros esquemas de archivos, hardware y redes.
- Facilidad, rapidez de comprensión a nivel usuario.
- Interfaz gráfica en idioma español
- Documentación pre y post instalación, existencia de centros de capacitación en el medio local, ayuda On-Line.
- Acceso de fácil interpretación y/o visualización
- Facilidad de migrar a versiones superiores.
- Servicio técnico local garantizado
- Convivencia con diferentes *softwares*, sin causar conflictos
- Capacidad de alcanzar metas operativas/indicadores de usuario en contexto específico en uso
- Alto rendimiento en el manejo de grandes cantidades de datos y capacidad de procesamiento
- Capacidad de ser confiable y seguro para trabajo local y en red
- Capacidad para cubrir con total conformidad de usuario.

OSCAR FRANK  
RODRIGUEZ BRAVO  
INGENIERO ELECTRONICO  
Reg. CIP N° 178644

- Interfaz en idioma español
- Permite diseñar y producir documentos de texto que contiene imágenes, tablas o diagramas.
- Permite guardar documentos en formatos RTF, HTML, entre otros.
- Permite hacer uso de hojas de cálculo que puede usar para calcular, analizar y gestionar datos.
- Permite crear dispositivos profesionales que pueden incluir diagramas, objetos de dibujo, texto, multimedia y muchos de otros elementos.
- Tiene la posibilidad de exportar archivos en formatos PDF.
- Permite gestionar correos electrónicos personales y/o corporativos
- Permite realizar diseño de publicaciones y páginas web.
- Compatibilidad con Sistema Operativo Microsoft Windows.
- Licenciamiento a Perpetuidad.
- Garantía de 1 año



Las licencias provistas deberán ser agregadas a una cuenta indicada por personal del MINJUS, desde el cual el postor proveerá el panel de administración de las mismas mediante la cual la oficina TIC encargada podrá realizar las descargas de la imagen y de las claves de licencia tipo MAK. Es deseable que las licencias se brinden como licenciamiento de volumen y se otorgue la o las claves tipo KMS.

Todos los equipos deben contar con un sistema de seguridad de datos, que evite la pérdida de información y lentitud en los ordenadores. Por ello se especifica a continuación las características que debe tener los antivirus contratados:

- La solución deberá soportar Microsoft Windows 10, 8, 7, Vista XP de 32 bits y 64 bits.
- La solución deberá estar disponible en español con localización para Latinoamérica. La solución deberá contar con un mecanismo para eliminar cualquier otra de solución de seguridad presente en las estaciones de trabajo. Este mecanismo deberá ser proporcionado de las siguientes maneras:
  - Incluido en la solución de seguridad
  - Como una herramienta independiente
  - A través de consola de gestión centralizada
- La solución deberá solicitar que se defina una contraseña de seguridad para proteger los parámetros de configuración a fin de evitar alguna modificación indebida.
- Deberá tener la capacidad de detectar todo tipo de amenazas, entre lo más comunes: Virus, gusanos, troyanos, spyware adware, rootkits, bots y ransomware.
- Deberá soportar mecanismos de detección en tiempo real, acceso a la web, correo electrónico y bajo demanda.
- La solución que se proponga deberá permitir acciones tales como: Desinfectar, copiar a cuarentena, enviar a análisis de fabricante y excluir de la detección.
- La solución que se proponga deberá ser compatible con soporte para virtualización para acelerar la velocidad de exploración.

  
OSCAR FRANK  
INGENIERO ELECTRONICO  
Reg. CIP N° 178844

- La solución deberá proveer un módulo de control de dispositivos, así como también deberá controlar los siguientes dispositivos: Almacenamiento Masivo, CD/DVD, Impresora USB, Almacenamiento FireWire, Dispositivos Bluetooth, Lectores de tarjeta, módems, puertos LPT/COM.
  - Deberá poder controlar mediante un escaneo los puertos de 80,8080, 3128 y 443, así como también el filtro de páginas web mediante URL.
  - La solución deberá contar con un módulo de protección Anti-Phising que detecte sitios fraudulentos y bloquee el acceso total, evitando que los usuarios ingresen cualquier tipo de información.
  - Deberá permitir una reversión de base de firma de virus ante algún posible caso de falso positivo.
  - La solución deberá Permitir la gestión de las actualizaciones de manera centralizada.
  - La solución deberá estar preparada para proteger contra ataques en la red.
  - La solución deberá contar con la funcionalidad de evitar que el malware dañe o deshabilite la protección antivirus, por lo que se puede estar seguro de que el sistema permanece protegido constantemente.
  - La solución deberá permitir realizar el escaneo del equipo en modo seguro bajo línea de comando donde se podrá especificar las opciones para la limpieza de virus. También deberá contar con un modo transparente de uso.
  - La solución deberá contar con herramientas que permitan examinar a fondo el ordenador, y con esta información poder ayudar a determinar la causa de un comportamiento sospechoso en el equipo que pueda deberse a una infección de malware o incompatibilidad de software o hardware. La información a recopilar deberá ser detallada sobre los componentes del sistema.



Escritura Pública N° 0335  
CIP N° 178644

  
OSCAR FRANK  
RODRIGUEZ BRAVO  
INGENIERO ELECTRONICO  
Reg. CIP N° 178644

00000123

- *Acción 3.2.2. Renovación de equipos de impresión y elaboración del Plan de gestión de impresiones e insumos.* Renovar las impresoras existentes y elaborar un Plan de gestión de impresiones e insumos que evite la falta de papel/tinta cuando se requiera.

El cálculo de la cantidad de impresiones, se estimó sobre la base de la proyección de patrocinios, pues se considera que no se necesitan impresiones para las consultas. Se estima que por patrocinio se requieren 40 hojas en promedio, y se agregó un 20% para la atención de otros servicios (como por ejemplo, la impresión de tiqueteras). De este modo, se ha calculado un total de 1,789,368 impresiones en promedio en un año. Si se evalúa el promedio de impresiones por cada una de las 49 sedes, se estima un total de 36.5 mil impresiones por sede al año.



Las impresiones mensuales por sede serían un poco más de 3 mil, y dado que el rendimiento por cartucho tiene un promedio de 2,100 páginas, se concluye en el proyectado que se va a requerir mensualmente un total de 2 cartuchos y 4 millares de papel bond blanco de 80 Gr, dando un total anual de: 24 cartuchos y 48 millares de papel bond blanco de 80 Gr.

Calculando que para cada sede se requiere una impresora para los conciliadores y otra las demás funciones. En total se requieren 98 impresoras tipo RED con cableado o WI-FI. Esta debe cumplir con los siguientes requerimientos:

Tecnología de Impresión	Láser y/o Led
Sistema y color de impresión	Digital / Monocromática (negro)
Velocidad Mínima de impresión	mínimo 30 ppm (Páginas por Minuto)
Resolución de copia de impresión	600 x 600 dpi (Puntos por pulgada)
Ciclo de trabajo mensual	20,000 paginas como mínimo
Volumen de impresión soportado	5,000 paginas
Formato de Impresión	A4
Gramaje de papel soportado	Desde 60 hasta 120 gr.
Bandejas	Una bandeja con capacidad de 250 hojas en su conjunto
Disco duro	64 GB como mínimo
Memoria RAM	512 MB como mínimo
Procesador	500 MHz como mínimo
Alimentación Eléctrica	220V / 60Hz
Año de fabricación	2018 para adelante
Impresión dúplex	Si
Tamaño de papel	Debe soportar los formatos A4 a A5 y Legal.

*Escritura Ingresada al Registro  
CEL N° 15500*

OSCAR FRANK  
RODRIGUEZ BRAVO  
INGENIERO ELECTRONICO  
Reg. CIP N° 178644



Funciones	Reducción, ampliación, Impresión, escaneo, envío y recepción de email; Copia y escaneo a doble cara automático desde ADF; Contador; Administración de usuarios.
Tipo de Escáner	Incluye cama plana con ADF
Protocolos de escaneo con archivador	FTP, SMTP, SMB
Destinos de escaneos que deberá permitir	Escaneo a base, USB, email, a red (mediante FTP/SMB)
Velocidad de escaneo	30 ipm (imágenes por minuto) como mínimo
Conectividad	TCP/IP (IPv4/IPv6), TCP, HTTP, HTTPS

Asimismo, los defensores, de primer y segundo nivel, requieren para su trabajo escáner para digitalizar documentos. Estos deben tener las siguientes características:

Tabla 124: Características del escáner

Información General:	
Tipo	Escáner con alimentación de hojas y alimentación por USB
Unidad de Sensor de escaneado	Sensor CMOS CIS de 2 Líneas
Resolución Óptica	600 PPP
Fuente de iluminación	LED RGB
Lado de escaneado	Anverso / Reverso / a doble cara
Interfaz	USB 2.0 de alta velocidad
Peso	Aprox. 600g
Requisitos eléctricos	Suministro de energía a través de USB (500 mA)
Consumo eléctrico	Escaneo; 2.5W, Modo de suspensión: 1.5W; Apagado: 0.5 W
Homologaciones medioambientales	RoHS y ENERGY STAR
Características de Escaneo:	
Blanco y negro	8 ppm / 16 ipm
Color	8 ppm / 16 ipm
Resolución de salida	150x150 ppp, 200x200 ppp, 300x300 ppp, 400x400 ppp, 600x600 ppp
Modo de salida	Blanco y negro, mejora de texto avanzada II, escala de grises de 8 bits: (256 niveles), color de 24 bits.
Rendimiento diario sugerido	100 escaneos por día aprox.
Características de Documento:	
Anchura	50.8 mm – 216 mm
Longitud	70 mm – 356 mm
Grosor	52 – 209 g/m <sup>2</sup> (0.06 – 0.02 mm)
Escaneo de tarjetas	54x86x1.4mm (escaneo de tarjetas con relieve admitido)
Separación de papel	Modo de almohadilla de separación
Capacidad del alimentador	10 hojas (64 g/m <sup>2</sup> )

Fuente y elaboración: (ACCEDE-d, 2019).

Además, se requieren ciertas funciones, como la detección automática del tamaño de página, corrección de alimentación desviada, corrección del color tridimensional, eliminación del color

OSCAR FRANK  
RODRIGUEZ BRAVO  
INGENIERO ELECTRONICO  
Reg. CIP N° 178644

RGB, mejora del color (rojo), detección automática del color, MultiStream, Curva Gama predefinida, ignorar página en blanco, modo folio, configuración de área de escaneo, mejora de bordes, reducción de muaré, prevención del desplazamiento/eliminación del fondo, disposición de contraste, desviación de color, énfasis en caracteres, suavizado de fondos, recorte de sombras, configuración de resolución automática, salida de alimentación doble.

- **Acción 3.2.3. Implementación de un laboratorio forense, para cada MEGA ALEGRA.** Implementar un laboratorio forense con el equipo adecuado, por lo menos uno por región, de modo que las ALEGRAS dentro de la región podrán hacer uso de este servicio.



En función de los requerimientos metodológicos, se realiza un listado del equipamiento necesario para asegurar la máxima calidad en las técnicas realizadas. Así mismo se deberá incluir los materiales y reactivos imprescindibles para el buen funcionamiento del laboratorio:

**Tabla 125: Lista de equipos necesarios para laboratorio perito forense**

Equipo	Cantidad	Descripción	Foto Referencial
Estereoscopio	14	El estereoscopio es útil en la inspección de imágenes dadas de juegos de datos grandes multidimensionales como son producidos por datos experimentales.	
Microscopio Electrónico de Barrido	14	El microscopio electrónico de barrido es una técnica de microscopía electrónica capaz de producir imágenes de alta resolución de la superficie de una muestra utilizando las interacciones electrón-materia.	
Espectrofotómetro	14	El espectrofotómetro es un instrumento con el que se apoya la espectrofotometría para medir la cantidad de intensidad de luz absorbida después de pasar a través de una solución muestra.	
Proyector Comparador Universal Projectina BCP	14	Equipo usado para el análisis grafo técnico de documentos.	

*Manuscrito*  
Escriba aquí el número de  
C.E. N°

OSCAR FRANK  
RODRÍGUEZ BRAVO  
INGENIERO ELECTRONICO  
Reg. CIP N° 178644

Equipo	Cantidad	Descripción	Foto Referencial
Filmadora	14	La filmadora es un dispositivo que captura videos para ser usado en el futuro peritaje criminalística.	
Pantallas Full HD	14	Pantalla Profesional para visualización de imágenes, fotos y otros.	
Workstation con Monitor	14	Estación de trabajo preparada con altas características gráficas para reproducción de imágenes, videos y otros.	



Fuente y elaboración: (ACCEDE-d, 2019).

Cada uno de estos instrumentos, deben cumplir con ciertas especificaciones técnicas, de manera que sean de utilidad para los peritos, y puedan obtener el máximo proyecto de los equipos. Por un lado, los microscopios estereoscópicos le permiten ver, analizar y documentar sus muestras en dos y tres dimensiones. Estos sistemas de imágenes, cuando se combinan con una iluminación LED nítida, cámaras digitales de alto rendimiento, proporcionan soluciones potentes para análisis y documentación precisa.

- Deberá soportar alto contraste y alta resolución al mismo tiempo, permitiendo que se puedan analizar sin esfuerzo y capturar los detalles más finos en alta resolución.
- Deberá soportar mecanismos LED que permita ver muestras bases diascopía para revelar eficazmente todo el espectro de colores de su muestra. Garantizando colores realistas e intensos que permita diferenciar detalles.
- Deberá permitir un manejo manual intuitivo. Deberá permitir el pase sin esfuerzo a través de las diferentes opciones de contraste: Campo claro, contraste o campo oscuro unilateral. Así como también el ajuste fino del contraste con un solo botón.
- Deberá permitir el manejo y control de todos los ajustes básico a través de software.
- Deberá soportar rendijas de contraste motorizadas que se ajustan automáticamente a la resolución del microscopio y elimina la luz parásita para un contraste perfecto.
- Deberá soportar eliminación de auto fluorescencia mediante el posicionamiento inteligente de las rendijas en el LED de la base.

Además, el espectrofotómetro deberá realizar mediciones rápidas y fiables con una alta precisión en un tamaño compacto, dentro las cuales deberá tener las siguientes características:

- Medición en Segundos: Deberá tener la capacidad de detección de matrices y una lámpara de destellos de xenón, realizando un análisis completo del espectro en pocos segundos.

Excelente precisión: resistente diseño garantiza la estabilidad de las mediciones y contribuye a la precisión de los resultados y la repetibilidad.

  
 OSCAR FRANK  
 RODRIGUEZ BRAVO  
 INGENIERO ELECTRONICO  
 Reg. CIP N° 178644

  
 Econ. Ing. en Electrónica  
 C.E. N° 6534

03000125

- Ahorro de Espacio: Diseño compacto y modular.
- Lámpara de destellos de xenón por impulso y detector de matrices CCD para analizar todos los espectros en un segundo.
- La lámpara de xenón es duradera y vanguardista para usarse en condiciones de medición estables, repetidas y sostenidas.
- Fibras de cristal de cuarzo que garantizan una excelente relación entre señal y ruido gracias al rendimiento y a guía de luz óptimos.

Asimismo, el perito forense podrá utilizar la filmadora con el fin de grabar en video los diferentes casos, permitiéndole reproducir en laboratorio con el fin de buscar más indicios en video guardado, así como también evaluar con mayor calma el suceso. La filmadora deberá tener las siguientes características:



**Tabla 126: Características de la filmadora**

Definición estándar o alta definición	Alta definición
Sistema de Televisión	NTSC
Sistema de Grabación de Video	MPEG-4
Sensor de Imagen	CMOS con filtro de colores primarios RGB
Total, de Pixeles	Mínimo 3.28 Megapíxeles.
Tiempo de grabación máximo	4Mbps – 17 horas como mínimo
	17Mbps – 4 horas como mínimo
	24Mbps – 2 horas como mínimo
Lente	32x de Zoom Óptico como mínimo y 1140x de zoom Digital.
Sistema de enfoque	TTL (Mediante el lente)
Ajuste manual de la exposición	Disponibles
Balanceo de Blancos	Automática, Luz de día, tungsteno, balance de blancos.
Estabilización de imagen	Estabilizador de imagen inteligente en modo automático
Pantalla	Pantalla LCD ancha de 3.0 pulgadas en colores, táctil
Medio de grabación	Memoria integrada de 32GB y una ranura SD/SDHC/SDXC.
Memoria	Deberá tener por lo menos 5 Memoria SD de 32GB como repuesto y 02 discos duros de 2TB para.

Fuente y elaboración: (ACCEDE-d, 2019).

Por otro lado, es necesario agregar una proyectina al laboratorio. Esta es un microscopio de comparación dedicados a observar evidencia con detenimiento, de manera que se puedan resolver los delitos más fácilmente. Este deberá cumplir las siguientes características:

- Puente de comparación con ajuste de altura
- Mecanismo grueso/fino coaxial con recorrido de 50 mm para ajuste de alturas de las etapas X/Y
- Ajuste de objeto mecánico con recorrido de 60mm
- Controles de ajuste grueso/fino en ambos lados
- Controles de comparación de imágenes superpuestas e imágenes divididas

*[Handwritten signature]*  
 CEL. N° 0046

*[Handwritten signature]*  
 OSCAR FRANK  
 RODRIGUEZ BRAVO  
 INGENIERO ELECTRONICO  
 Reg. CIP N° 178644

- Campo de visión completo para imagen derecha o izquierda.
- Cambiador de objetivo para macro óptica
- Objetivos de marco incorporados con una distancia de trabajo de 130 mm
- Imagen vertical
- Objetivo del zoom para área de ampliación de 2.5x72X con distancia de trabajo fija.
- Campo de visión de 85 mm a 2.2 mm

A parte de ello, el Workstation es necesario para las tareas a desarrollar, por ello debe cumplir con las siguientes características:



- Procesador 4 Core, Mínimo 2.9Ghz y 10MB de memoria cache.
- Chipset Intel C422 o superior
- Memoria 32 GB DDR4 o superior
- Disco Duro 1 x 256 GB SSD de 2.5" SATA 3 o superior y 2 x 2TB HDD 7200 RPM de 3.5" SATA3
- Video NVIDIA Quadro P1000 4GB o superior
- Certificaciones ENERGY STAR 6.1, RoHS,
- Garantía 3 años On-site por defectos de fabricación
- Tarjeta de audio integrada, fuente de alimentación 500W, Lector Grabador CD/DVD.

Por último, el perito también necesita un monitor, para visualizar el trabajo avanzado. Este debe mostrar los siguientes requerimientos:

Tabla 127: Características del monitor

Tamaño de Pantalla	55"
Relación aspecto	16:09
Proporción de contraste	500,000:1
Ángulo de Visión	178 / 178
Brillo	500 cd/m2
Resolución	Full HD 1920 x 1080 Pixeles
Tiempo de Vida	60,000 horas
Entrada Digital	HDMI, DVI-D, Display Port
Entrada de Audio	Entrada de PC de audio

Fuente y elaboración: (ACCEDE-d, 2019).

Finalmente y como se detalló anteriormente, los centros MEGA ALEGRA deben contar con un procedimiento para la gestión correcta de residuos peligrosos, pues es posible que los peritos trabajen con estos desechos. A continuación, se detalla lo requerido:

- Datos de la licencia de funcionamiento vigente del domicilio legal, de la planta de operaciones y de la infraestructura de residuos sólidos, según corresponda, expedida por la Autoridad Municipal respectiva, consignado un giro de negocio acorde a las operaciones a realizar.
- Constancia de Registro Autoritativo de Empresa Operadoras de Residuos Sólidos (EO-RS) otorgada por el Ministerio de Ambiente MINAM.

*[Firma manuscrita]*  
Eren Ingeniería y Asesoría UGSA  
C.L. N° 12224

*[Firma manuscrita]*  
OSCAR FRANK  
RODRIGUEZ BRAVO  
INGENIERO ELECTRONICO  
Reg. CIP N° 178644

00000126



- Manual de procedimiento propuesto para el servicio de Transporte y Disposición Final de los Residuos Sólidos Peligrosos y Residuos Anatomopatológicos.
- Plan de Contingencias para el Transporte Terrestre de Materiales y/o Residuos Peligrosos aprobado por el Ministerio de Transporte y Comunicaciones, en el cual detallen las medidas de atención de emergencia frente a incidentes para las operaciones que realicen.
- Protocolo de Procedimiento de Limpieza y Desinfección diaria del ambiente interno y externo del almacenamiento final de los residuos sólidos.
- Acta de conformidad del vehículo a usar emitido por la Oficina de Epidemiología y Salud Ambiental.

Acción 3.2.4. Implementación de un centro médico, para cada MEGA ALEGRA. Implementar un centro médico con el equipo adecuado, por lo menos uno por región, de modo que las ALEGRAS dentro de la región podrán hacer uso de este servicio.

El equipo con el que debe contar el centro médico está detallado a continuación:

Tabla 128: Lista de equipos para médico legista

Equipo	Cantidad	Descripción	Foto Referencial
Estetoscopio	x	El estetoscopio es un aparato acústico usado en medicina para la auscultación o para oír los sonidos internos del cuerpo.	
Balanza con tallímetro	x	La balanza es un aparato que sirve para pesar; esto es, para determinar el peso, a su vez el tallímetro se usa para medir la altura de una persona en revisiones médicas.	
Lámpara de Wood	x	La lámpara de Wood es un aparato que nos permite saber de forma eficiente si existe algún problema grave en la piel desde marcas hasta infecciones bacterianas.	
Tensiómetro	x	El tensiómetro en el ámbito de la medicina, es el aparato que sirve para controlar la tensión arterial.	

Fuente y elaboración: (ACCEDE-d, 2019).

  
 OSCAR FRANK  
 RODRIGUEZ BRAVO  
 INGENIERO ELECTRONICO  
 Reg. CIP N° 178644

- Acción 3.2.5. Implementación de un sistema de colas y un software centralizado de gestión y registro. Desarrollar un sistema de colas que gestione las atenciones a los usuarios, así como implementar un software centralizado para el registro de los mismos.

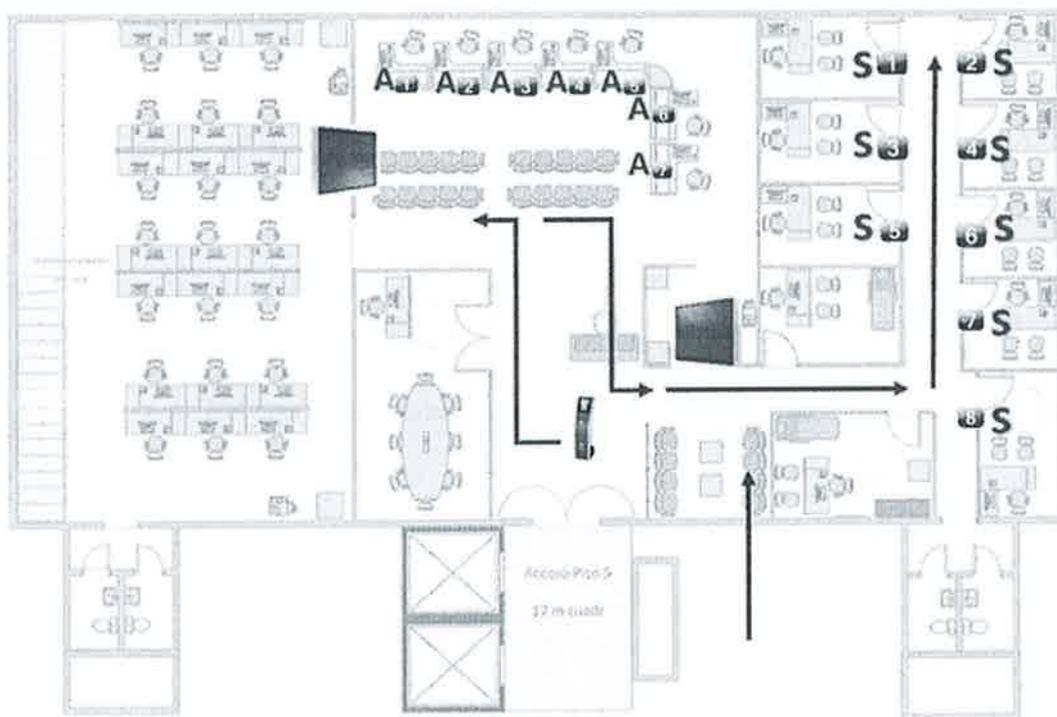
El sistema de colas será agregado al nuevo sistema de seguimiento de casos, para estandarizar la arquitectura tecnológica y las herramientas de programación. Este regulará el proceso de atención al cliente, detallado en el segundo componente. Como ya se explicó el proceso inicia con la llegada de un usuario, quien deberá indicar su número de DNI en el monitor de la ticketera. Tras digitar el número, se proporcionarán cinco opciones:

- Consultas
- Citas
- Conciliación
- Estado de expediente
- Mesa de partes



Una vez seleccionada la opción deseada, la máquina imprimirá un tickete con el número de atención. El usuario deberá esperar en una sala con televisor, cuando se muestre su número en pantalla, deberá acercarse a la ventanilla o sala de reuniones indicada. A continuación se muestra gráficamente lo explicado:

Ilustración 48: Diagrama del nuevo sistema de colas



Fuente y elaboración: (ACCEDE-d, 2019).

Elaborado por:  
Econ. Haroldo Rojas Rojas  
CIP 1470324

  
OSCAR FRANK  
RÓDRIGUEZ BRAVO  
INGENIERO ELECTRONICO  
Reg. CIP N° 178644  
255

00000127

Para poder implementar este sistema, se requiere un POS, una impresora, un chasis y un monitor. Este equipo debe contar con las especificaciones mostradas a continuación:

#### POS

- Procesador RISC de alta velocidad de 400 MHz y 32bit
- Memoria mínima de 512MB
- Pantalla touch screem capacitiva, mínimo de 7" con resolución 800x400 con vidrio protector.

#### Impresora

- Tecnología Térmica
- Velocidad de impresión: 200 mm/seg
- Tamaño de rollo de papel: 80x83 mm
- Fiabilidad: 15 millones de líneas
- MTBF: 360,000 horas
- Cortador automatico.

#### Chasis

- Carcasa de metal o plástico de 1.2mm con soporte de metal para pared
- Pintado a los colores del cliente (02 Colores)

#### Características de Monitor

- Tamaño de Pantalla: 55"
- Relación aspecto: 16:9
- Proporción de contraste: 500,000:1
- Ángulo de Visión: 178 / 178
- Brillo: 500 cd/m2
- Resolución: Full HD 1920 x 1080 Pixeles
- Tiempo de Vida : 60,000 horas
- Entrada Digital: HDMI, DVI-D, Display Port
- Entrada de Audio: Entrada de PC de audio

La funcionalidad del sistema de colas implica la emisión de tickets para los usuarios, la asignación de ellos a las ventanillas o salas de reuniones y la visualización de los números en los monitores de las salas de espera. Además, existe un seguimiento en línea del comportamiento de atención al usuario, así como reportes y estadísticas de la afluencia de los usuarios, la productividad de los operadores, tiempos de atención y de espera para los clientes.



Escuela Superior Politécnica de Ingeniería  
C.E.I. IN UCV

  
OSCAR FRANK  
RODRIGUEZ BRAVO  
INGENIERO ELECTRONICO  
Reg. CIP N° 178644

- Acción 3.2.6. Mejorar la infraestructura de red.



Mejorar la infraestructura de red, migrando a un cableado mínimo de categoría 6 y bajo los estándares de las normas NSI/TIA/EIA-568-B (cableado de Telecomunicaciones en Edificios Comerciales sobre cómo instalar el cableado), TIA/EIA 568-B1 (requerimientos generales), TIA/EIA 568-B2 (componentes de cableado mediante par trenzado balanceado), TIA/EIA 568-B3 (componentes de cableado, fibra óptica), ANSI/TIA/EIA-569-A (normas de recorridos y espacios de telecomunicaciones en edificios comerciales sobre cómo enrutar el cableado), ANSI/TIA/EIA-570-A (normas de infraestructura residencial de telecomunicaciones), ANSI/TIA/EIA-606-A (normas de administración de infraestructura de telecomunicaciones en edificios comerciales), ANSI/TIA/EIA-607 (requerimientos para instalaciones de sistemas de puesta a tierra de telecomunicaciones en edificios comerciales), ANSI/TIA/EIA-758 (norma cliente-propietario de cableado de planta externa de telecomunicaciones).

Para ello se requieren los siguientes insumos:

Tabla 129: Dimensionamiento de puntos de datos

SEDES	SEGURIDAD FISICA		EQUIPOS INFORMATICOS			COLAS	TOTAL
	CAMARA S	GRABADO R	COMPUTADOR AS	WORKSTATIO N	IMPRESOR AS	TIKETER A	P. RED
Mega Alegra Huaraz	2	1	16	1	2	1	29
Mega Alegra Abancay	2	1	15	1	2	1	29
Mega Alegra Callao	3	1	51	1	2	1	75
Mega Alegra Cusco	2	1	35	1	2	1	52
Mega Alegra Huancayo	2	1	22	1	2	1	40
Mega Alegra Jaén	2	1	13	1	2	1	26
Mega Alegra San Juan de Lurigancho	2	1	20	1	2	1	46
Mega Alegra San Juan de Miraflores	3	1	25	1	2	1	52
Mega Alegra Madre de Dios	2	1	18	1	2	1	31
Mega Alegra Tarapoto	2	1	15	1	2	1	28
Mega Alegra Coronel Portillo	2	1	15	1	2	1	31
Mega Alegra Lima	4	1	65	1	2	1	75

OSCAR FRANK  
RIGUEZ BRAVO  
INGENIERO ELECTRONICO  
Reg. CIP N° 178644

CEL. 981 111 111 111

Estudio de Perfil del Proyecto de Inversión Pública (PIP) "Mejoramiento de los servicios de asesoría legal gratuita (ALEGRA) para lograr la adecuada implementación del EJE"

SEDES	SEGURIDAD FISICA		EQUIPOS INFORMATICOS			COLAS	TOTA L
	CAMARA S	GRABADO R	COMPUTADOR AS	WORKSTATIO N	IMPRESOR AS	TIKETER A	P. RED
Mega Alegra Arequipa	2	1	32	1	2	1	58
Mega Alegra Ayacucho	2	1	19	1	2	1	34
Alegra Huaylas	2	1	9	1	2	1	20
Alegra Andahuaylas	2	1	19	1	2	1	30
Alegra Andarapa	2	1	5	1	2	1	15
Alegra Chuquibambilla	2	1	11	1	2	1	21
Alegra Camaná	2	1	5	1	2	1	16
Alegra Majes	2	1	7	1	2	1	17
Alegra Ayna	2	1	7	1	2	1	17
Alegra Cajabamba	2	1	7	1	2	1	19
Alegra Qhapaqñan	2	1	14	1	2	1	25
Alegra Imperial	2	1	5	1	2	1	16
Alegra Acobamba	2	1	7	1	2	1	18
Alegra Angaraes	2	1	5	1	2	1	17
Alegra Amarilis	2	1	11	1	2	1	22
Alegra Huacho	2	1	11	1	2	1	23
Alegra Chincha	2	1	9	1	2	1	22
Alegra Ica	2	1	15	1	2	1	27
Alegra Yauli - La Oroya	3	1	5	1	2	1	27
Alegra Manchay	3	1	11	1	2	1	38
Alegra Comas	2	1	11	1	2	1	24
Alegra Laboral	2	1	4	1	2	1	15
Alegra Villa el Salvador	3	1	21	1	2	1	51
Alegra Villa María del Triunfo	2	1	11	1	2	1	26
Alegra Belén	2	1	5	1	2	1	20
Alegra Pasco	2	1	11	1	2	1	26
Alegra Puno	2	1	9	1	2	1	21
Alegra Lampa	2	1	9	1	2	1	20
Alegra Nuevo Chimbote	2	1	7	1	2	1	18



Leon Mujica  
CEL. N° 952...

*[Firma]*  
OSCAR FRANK  
RODRIGUEZ BRAVO  
INGENIERO ELECTRONICO  
Reg. CIP N° 178644

SEDES	SEGURIDAD FISICA		EQUIPOS INFORMATICOS			COLAS	TOTAL
	CAMARA	GRABADO	COMPUTADOR	WORKSTATIO	IMPRESOR	TIKETER	P. RED
	S	R	AS	N	AS	A	
Alegra Santa	2	1	7	1	2	1	18
Alegra Satipo	2	1	4	1	2	1	16
Alegra Tumbes	2	1	14	1	2	1	25
Alegra 1	2	1	11	1	2	1	26
Alegra 2	2	1	11	1	2	1	26
Alegra 3	2	1	11	1	2	1	26
Alegra 4	2	1	11	1	2	1	26
Alegra 5	2	1	11	1	2	1	26



Fuente y elaboración: (ACCEDE-d, 2019).

A continuación, se detallarán las características que deben cumplir cada uno de los elementos necesarios. En primer lugar se muestran las características de cable UTP de categoría 6, el cual deberá ser empleado en toda la extensión horizontal de la red de datos.

- Cable de cobre sólido UTP (Unshield Twisted Pair) de 4 pares trenzados de 23AWG de calibre mínimo para transporte de Energía PoE y PoE+ a distancia máxima.
- El canal debe soportar un ancho de banda de 250Mhz. con atenuación máxima de 32.8 dB en 100 metros para esa frecuencia.
- Impedancia de 100 (+/-15%) Ohmios, para evitar desadaptación de medios en la conectividad del sistema según normas a 250 MHz.
- Retardo de propagación máxima de 536 nanosegundos en 100 metros y a frecuencia de 250 MHz.
- El cable debe de incluir una cruceta interior de separación entre pares trenzados para mejorar el efecto de cancelación de interferencia entre los cables de cada par.
- Debe de cumplir los requerimientos mecánicos y de transmisión del estándar ANSI/TIA-568-B.2-1, Category 6

Asimismo, las características óptimas necesarias para el Jack RJ45 son:

- Los conectores RJ45 que se consideren deben de tener la capacidad e trabajar a 01Gbps. y ser parte de la solución de canal completo de CAT-6
- Debe cumplir con las pruebas de performance de la ANSI/TIA 568-C.2 Category 6 e ISO/IEC 11801 ClassD
- Debe cumplir con ANSI/TIA-568-B.2-1 Categoría 6 para conectores y accesorios de comunicación y señalización.
- Se instalarán en los faceplates.
- Los patchpanels también cuentan con estos conectores Jack RJ45.
- El Jack RJ45 Debe de ser de 8 posiciones sistema de conexión tipo IDC
- Los Contactos deben de contar con enchape
- Debe de Cumplir con los requisitos de la norma IEEE 802.3af y 802.3at PoE IEEE para las aplicaciones de alimentación de equipos inalámbricos y terminales de video vigilancia

  
 OSCAR FRANK  
 RODRIGUEZ BRAVO  
 INGENIERO ELECTRONICO  
 Reg. CIP N° 178644

  
 CEL. 96534



Se considerará implementar la distribución con bajadas y subidas, así como a los puestos de trabajo u otros tramos horizontales, con canaletas de plástico PVC y sus respectivos accesorios de unión, culminación y derivación necesarios. Cada canaleta debe contar con su tapa independiente y fijada a presión a la canaleta. Se debe considerar canaletas de canal simple o de canal múltiple según sea el caso. La canaleta, el *faceplate* y la caja de montaje deben ser del mismo color.

- Para los casos que sean necesarios las trayectorias no visibles utilizaran ductos de PVC-P a fin de canalizar los cables y mantener el orden.
- El sistema de canalización adosada a la pared debe de ser dimensionado para la cantidad de los cables UTP Cat-6 que por el recorrerán considerando un 40% de llenado, dejando la disponibilidad para llegar a futuro hasta el 60%.
- Se debe proveer los anclajes, grapas y amarres necesarios, así como los medios para la fijación de ductos y canaletas correspondientes al sistema de canalización, así como etiquetar y marcar los cables, paneles de distribución y tomas de salida de información de acuerdo a la Norma EIA/TIA 606

Además de lo ya mencionado, se requieren switches para atender las comunicaciones internas. El conjunto de equipamiento de conmutación por sede se detalla en el siguiente cuadro:

**Tabla 130: Dimensionamiento de switches**

SEDES	SWITCH POE
Mega Alegra Huaraz	2
Mega Alegra Abancay	2
Mega Alegra Callao	3
Mega Alegra Cusco	3
Mega Alegra Huancayo	2
Mega Alegra Jaén	2
Mega Alegra San Juan de Lurigancho	2
Mega Alegra San Juan de Miraflores	3
Mega Alegra Madre de Dios	2
Mega Alegra Tarapoto	2
Mega Alegra Coronel Portillo	2
Mega Alegra Lima	5
Mega Alegra Arequipa	3
Mega Alegra Ayacucho	2
Alegra Huaylas	1
Alegra Andahuaylas	2
Alegra Andarapa	1
Alegra Chuquibambilla	1
Alegra Camaná	1
Alegra Majes	1
Alegra Ayna	1
Alegra Cajabamba	1
Alegra Qhapaçñan	2
Alegra Imperial	1

CEL. 11 554

OSCAR FRANK  
RODRIGUEZ BRAVO  
INGENIERO ELECTRONICO  
Reg. CIP N° 178644

Estudio de Perfil del Proyecto de Inversión Pública (PIP) "Mejoramiento de los servicios de asesoría legal gratuita (ALEGRA) para lograr la adecuada implementación del EJE"

SEDES	SWITCH	
		POE
Alegra Acobamba		1
Alegra Angaraes		1
Alegra Amarilis		1
Alegra Huacho		1
Alegra Chincha		1
Alegra Ica		2
Alegra Yauli - La Oroya		2
Alegra Manchay		2
Alegra Comas		1
Alegra Laboral		1
Alegra Villa el Salvador		2
Alegra Villa María del Triunfo		2
Alegra Belén		1
Alegra Pasco		2
Alegra Puno		1
Alegra Lampa		1
Alegra Nuevo Chimbote		1
Alegra Santa		1
Alegra Satipo		1
Alegra Tumbes		2
Alegra 1		2
Alegra 2		2
Alegra 3		2
Alegra 4		2
Alegra 5		2



Fuente y elaboración: (ACCEDE-d, 2019).

Dichos dispositivos deben ser del tipo Switch PoE de 24 Puertos 10/100/1000 Mbps, con las características listadas a continuación:

- 24 interfaces con soporte 10/100/1000 Base –T Gigabit Ethernet PoE/PoE+ (IEEE 802.3at) en cobre RJ45 con auto negociación
- Conmutador multicapas operación en capa 2 y capa 3 del modelo OSI, Altura 1UR
- Deberá poder administrar por interface de línea de comando, SSHv2, Telnet, SNMPv3, vía software, interface web, vía SSL o HTTPS.
- Soporte de múltiples niveles de privilegio de acceso por consola para los administradores ya sea local o remotamente por telenet.
- Deberá soportar protocolo 802.1q VLAN.
- Funcionalidad de QoS, Soporte de 802.1p
- Los equipos deben venir con sus respectivos accesorios y cables del mismo fabricante que permitan su instalación en un rack o gabinete de telecomunicaciones.
- Fuente de poder interna de 220 v. sin transformador y soporte incluido de fuente redundante interna o externa.
- Garantía de 3 años. Los equipos deben venir con sus respectivos accesorios y cables del mismo fabricante que permitan su instalación en un rack o gabinete de telecomunicaciones.

Leon Riquelme  
C.E.L. 170594

00000130

OSCAR FRANK  
RODRIGUEZ BRAVO  
INGENIERO ELECTRONICO  
Reg. 261 N° 178644

Finalmente, se necesita una red inalámbrica capaz de soportar las comunicaciones requeridas por las laptops y demás equipos móviles. Las cantidades se calcularon en base a las áreas de cada sede, lo cual dio como resultado un total de 391 AP, como se muestra en la tabla a continuación.



Tabla 131: Dimensionamiento de Access Point

SEDES	ACCESS POINT
Mega Alegra Huaraz	6
Mega Alegra Abancay	7
Mega Alegra Callao	16
Mega Alegra Cusco	10
Mega Alegra Huancayo	11
Mega Alegra Jaén	6
Mega Alegra San Juan de Lurigancho	19
Mega Alegra San Juan de Miraflores	19
Mega Alegra Madre de Dios	6
Mega Alegra Tarapoto	6
Mega Alegra Coronel Portillo	9
Mega Alegra Lima	28
Mega Alegra Arequipa	19
Mega Alegra Ayacucho	8
Alegra Huaylas	4
Alegra Andahuaylas	4
Alegra Andarapa	3
Alegra Chuquibambilla	3
Alegra Camaná	4
Alegra Majes	3
Alegra Ayna	3
Alegra Cajabamba	5
Alegra Qhapañan	4
Alegra Imperial	4
Alegra Acobamba	4
Alegra Angaraes	5
Alegra Amarilis	4
Alegra Huacho	5
Alegra Chincha	6
Alegra Ica	5
Alegra Yauli - La Oroya	14
Alegra Manchay	19
Alegra Comas	6
Alegra Laboral	4
Alegra Villa el Salvador	22
Alegra Villa María del Triunfo	8
Alegra Belén	8
Alegra Pasco	8
Alegra Puno	5
Alegra Lampa	4
Alegra Nuevo Chimbote	4
Alegra Santa	4

*[Handwritten signature]*  
 Leon Miguel...  
 C.E.L. 11/02/2014

*[Handwritten signature]*  
 OSCAR FRANK  
 RODRIGUEZ BRAVO  
 INGENIERO ELECTRONICO  
 Reg. CIP N° 178644

SEDES	ACCESS POINT
Alegra Satipo	5
Alegra Tumbes	4
Alegra 1	8
Alegra 2	8
Alegra 3	8
Alegra 4	8
Alegra 5	8

Fuente y elaboración: (ACCEDE-d, 2019).



A continuación se presentan las características de los Access Points para los centros ALEGRA y MEGA ALEGRA.

- 802.11n/ac 4x4:4 MU-MIMO (wave 2), 4x4:4 SU-MIMO, 1,733 Mbps max rate con un soporte de más de 120 dispositivos simultáneamente. Deberá incluir kit de montaje de pared.
- Deberá soportar análisis de espectro
- Estandares Wifi : IEEE 802.11a, IEEE 802.11b, IEEE 802.11g, IEEE 802.11n, IEEE 802.11ac
- Deberá soportar antenas integradas
- Potencias PoE: 802.3af /3at
- Material externo del equipo: Plástico
- Deberá al menos soportar las siguientes certificaciones: Wi-Fi Alliance certified 802.11a/b/g/n, ac, UL/IEC/EN 60950, EN 60601-1-1, EN60601-1-2

Se debe considerar también la disposición de internet requerido según la cantidad de computadoras y trabajadores de cada centro ALEGRA, por ello a continuación se muestra una tabla con el consumo mensual total y con la banda ancha requerida para cada centro.

  
Econ. Ing. Oscar Frank Ugas  
C.E.L. N° 0524

00000131

  
OSCAR FRANK  
RODRIGUEZ BRAVO  
INGENIERO ELECTRONICO  
Reg. CIP N° 178644

- Medio fundamental 3.3. Sistema empleado es interoperable.
- *Acción 3.3.1. Implementación de un sistema único e interoperable.* Implementar un sistema único e interoperable con otros servicios del SAJ y externos, para reducir tiempos de atención, ordenar la gestión de atenciones, realizar un seguimiento de casos minucioso y que exista un almacenamiento digital de la información integral de los casos.



La intención de elaborar el sistema único e interoperables es implementar una herramienta intuitiva y de fácil manejo. Se ha elaborado una columna vertebral para la nueva plataforma con los siguientes módulos:

- Sistema de Registro de Usuarios
- Sistema de Atención de Colas
- Sistema de Gestión de servicios de atención de usuarios.
- Sistema de Servicios a Patrocinado.
- Sistema de Gestión de Servicios de Asistencia Legal y Defensa a Víctimas
- Sistema de Gestión de servicios multidisciplinarios
- Sistema de Gestión de servicio de la Dirección de Defensa Penal
- Sistema de Gestión de servicios socioeconómicos
- Sistema de Supervisión, estadística y reporte
- Sistema de Gestión de Conocimiento.

Las funciones a cumplir de cada uno de los mencionados módulos se muestran en la próxima tabla:

**Tabla 132: Requerimiento funcional de los modelos del sistema interoperable**

OBJETIVO DE LA SISTEMATIZACIÓN	REQUERIMIENTO FUNCIONAL
[01]- GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y TRANSVERSAL	Integrar el nuevo sistema denominado "Sistema Integrado de Seguimiento de Casos Estado"- SISCE con los Sistemas Administrativos del MINJUS como el Sistema de Seguridad de Sistemas de Información, Sistema de Recursos Humanos, Sistema de Conciliación entre otro según requerimiento de la DGDP.
	Gestión Dinámica de Perfiles de la DGDP, creación de los mismos de manera dinámica.
	Gestión de las Tablas Maestras y Parámetros Modulares del Sistema, a fin de aumentar de manera dinámica nuevas variables al sistema (Convenios, Sedes, Diligencias, Tipos de Servicio, Dependencias, Etapa Procesal, Situación Jurídica, Resultado de Diligencia por Etapa Procesal, entre otras).

*[Handwritten signature]*  
Econ. Eugenia...  
C.E.L. N° 178644

*[Handwritten signature]*  
OSCAR FRANK  
RODRIGUEZ BRAVO  
INGENIERO ELECTRONICO  
Reg. CIP N° 178644

OBJETIVO DE LA SISTEMATIZACIÓN	REQUERIMIENTO FUNCIONAL
	<p>Gestionar auditoria de los registros (INSERT, UPDATE, DELETE) de tablas y de datos a definir con el área usuaria considerando los perfiles que tiene la DGDP (Defensores Públicos, Coordinadores Distritales, Directores Distritales, Supervisores, Coordinadores Generales, Otros).</p> <p>Desarrollar la edición de formatos de salida (reportes) para todos los módulos de los subsistemas del SISCE.</p> <p>Desarrollar la integración de todos los módulos de los subsistemas del SISCE.</p> <p>Desarrollar la funcionalidad de Consultas a través del PIDE con la finalidad de impulsar la interoperabilidad en el estado.</p> <p>Desarrollar la funcionalidad de proveer datos a otras instituciones como Poder Judicial (PJ), Ministerio Público (MP), Policía Nacional del Perú (PNP), entre otros a través del PIDE.</p> <p>Gestionar los Archivos y/o Documentación basada en la implementación de un "Repositorio de Información de Patrocinios y documentación derivada". El sistema debe implementar una solución de repositorio de carga de información, donde se almacene toda la documentación generada en los procesos y/o módulos que tienen los subsistemas del SISCE.</p>
<p>[02]- SUBSISTEMA DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN DE DEFENSA PENAL.</p>	<p>Gestión de Casos de los Servicios de la Dirección de Defensa Penal (DDP).</p> <p>Gestión de Patrocinados de los Servicios de Defensa Penal (DDP), referidos y detallados en los requerimientos del "Objetivos de la Sistematización Nro. [06] - PATROCINADO "</p> <p>Gestión de Patrocinados de los Servicios de Defensa Penal (DDP), referidos y detallados en los requerimientos del "Objetivos de la Sistematización Nro. [07] - PATROCINIO "</p> <p>Gestión de Notificaciones de los Servicios de la Dirección de Defensa Penal (DDP).</p> <p>Gestión de Diligencias, Diligencias Libres, Diligencias de Apoyo, Escritos Varios, Consultas, etc. De los Servicios de la Dirección de Defensa Penal (DDP) de la DGDP.</p> <p>Automatización de los Procesos de la DDP de la DGDP en Casos: Código de Procedimiento Penales, Nuevo código Procesal Penal, Asistencia legal al Interno, etc. Generar reportes y cuadros estadísticos basados en indicadores para todos los módulos del subsistema de la DDP.</p> <p>Gestión de Patrocinados de los Servicios de Defensa Penal (DDP), referidos y detallados en los requerimientos del "Objetivos de la Sistematización Nro. [08] - SUPERVISIÓN".</p>



*[Handwritten Signature]*  
**OSCAR FRANK**  
**RODRIGUEZ BRAVO**  
 INGENIERO ELECTRONICO  
 Reg. CIP N° 178644

00000132

*[Handwritten Signature]*  
 Econ. Miguel Ángel Ugaz  
 C.E.L. N° 0534

OBJETIVO DE LA SISTEMATIZACIÓN	REQUERIMIENTO FUNCIONAL
	Gestión de Patrocinados de los Servicios de Defensa Penal (DDP), referidos y detallados en los requerimientos del "Objetivos de la Sistematización Nro. [09]- CONSULTAS Y REPORTE".
[03]- SUBSISTEMA DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA LEGAL Y DEFENSA DE VICTIMAS	Gestión de Casos de los Servicios de la Dirección de Asistencia Legal y Defensa de Víctimas (DALDV).
	Gestión de Patrocinados de los Servicios de la Dirección de Asistencia Legal y Defensa de Víctimas (DALDV), referidos y detallados en los requerimientos del "Objetivos de la Sistematización Nro. [06] - PATROCINADO "
	Gestión de Patrocinados de los Servicios de la Dirección de Asistencia Legal y Defensa de Víctimas (DALDV), referidos y detallados en los requerimientos del "Objetivos de la Sistematización Nro. [07] - PATROCINIO "
	Gestión de Notificaciones de los Servicios de la Dirección de Asistencia Legal y Defensa de Víctimas (DALDV).
	Gestión de Diligencias, Diligencias Libres, Diligencias de Apoyo, Escritos Varios, Consultas, etc. De los Servicios de la Dirección de Asistencia Legal y Defensa de Víctimas (DALDV) de la DGDP.
	Automatización de los Procesos de la DALDV de la DGDP en Casos: Código de Procedimiento Penales, Nuevo código Procesal Penal, Familia, Civil, Laboral, Constitucional, etc. Generar reportes y cuadros estadísticos basados en indicadores para todos los módulos del subsistema de la DALDV.
	Gestión de Patrocinados de los Servicios de la Dirección de Asistencia Legal y Defensa de Víctimas (DALDV), referidos y detallados en los requerimientos del "Objetivos de la Sistematización Nro. [08] - SUPERVISIÓN".
[04]- SUBSISTEMA DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS MULTIDISCIPLINARIOS	Gestión de Patrocinados de los Servicios de la Dirección de Asistencia Legal y Defensa de Víctimas (DALDV), referidos y detallados en los requerimientos del "Objetivos de la Sistematización Nro. [09]- CONSULTAS Y REPORTE".
	Gestión de Patrocinados de los Servicios de la Dirección de Servicios Multidisciplinarios (DSM), referidos y detallados en los requerimientos del "Objetivos de la Sistematización Nro. [06] - PATROCINADO "
	Gestión de Patrocinados de los Servicios de la Dirección de Servicios Multidisciplinarios (DSM), referidos y detallados en los requerimientos del "Objetivos de la Sistematización Nro. [07] - PATROCINIO "
	Gestión de Notificaciones de los Servicios de la Dirección de Servicios Multidisciplinarios (DSM).



*[Handwritten signature]*  
 Oscar Frank Rodríguez Bravo  
 C.E.I. N° 178644

*[Handwritten signature]*  
 OSCAR FRANK  
 RODRIGUEZ BRAVO  
 INGENIERO ELECTRONICO  
 Reg. CIP N° 178644

OBJETIVO DE LA SISTEMATIZACIÓN	REQUERIMIENTO FUNCIONAL
	<p>Automatización de los Procesos de la DSM de la DGDP en Casos: G pericias, asesorías, consultas, informes sociales, informes socioeconómicos). Generar reportes y cuadros estadísticos basados en indicadores para todos los módulos del subsistema de la DSM.</p> <p>Gestión de Patrocinados de los Servicios de la Dirección de Servicios Multidisciplinarios (DSM), referidos y detallados en los requerimientos del "Objetivos de la Sistematización Nro. [08] - SUPERVISIÓN".</p> <p>Gestión de Patrocinados de los Servicios de la Dirección de Servicios Multidisciplinarios (DSM), referidos y detallados en los requerimientos del "Objetivos de la Sistematización Nro. [09]-CONSULTAS Y REPORTES".</p>
[05]- SUBSISTEMA DE QUEJAS Y DENUNCIAS	<p>Gestión de quejas y/o denuncias por parte del Ciudadano.</p> <p>Gestión y búsqueda digital de quejas y/o denuncias por parte del Administrador de Quejas de Unidad Orgánica con reportes y estadísticas.</p>
[06]- PATROCINADOS	<p>Gestión de Patrocinados (Patrocinados, Menores de Edad y Apoderados, Colaboraciones Eficaces, Personas Jurídicas). Deberá Permitir validaciones con PIDE. Gestión de actores que acceden al servicio de Defensa Pública.</p>
[07]- PATROCINIO	<p>Gestión de Casos (Expediente Padre).</p> <p>Gestión de Patrocinio y Beneficiarios de ser el caso (Carpeta y/o Expediente del Patrocinado).</p> <p>Reapertura de Patrocinios.</p> <p>Reasignación de Casos/Patrocinios.</p> <p>Emisión de la Caratula de Patrocinio.</p> <p>Gestión de Expediente Digital de Evaluación Socioeconómica (Declaración Jurada sobre situación socioeconómica del usuario de Defensa Publica, Informe Socioeconómico, Informe social).</p> <p>Gestión de Resolución Distrital de No Gratuidad del Servicio (Registro y Digital).</p> <p>Gestión del Registro Individual de Pago de Arancel - RIPA (montos recaudados por patrocinio, pagos por actuación, exportación de las operaciones de pago en formato Excel y pdf.).</p> <p>Gestión de Resolución Directoral referente al recurso de Impugnación (Registro y Digital).</p> <p>Gestión de Resolución de Impugnación de Resolución Distrital de liquidación (Registro y Digital).</p> <p>Gestión de Informes Periciales (Psicológico Forense, Médico Forense y Criminalística) (Registro y Digital).</p> <p>Gestión de requerimientos de Patrocinio que no se ha podido atender (Registro y Digital).</p>



*[Handwritten signature]*  
 Econ. M. Benítez  
 C.I. N° 10354

*[Handwritten signature]*  
 OSCAR FRANK  
 RODRIGUEZ BRAVO  
 INGENIERO ELECTRONICO  
 Reg. CIP N° 178644

OBJETIVO DE LA SISTEMATIZACIÓN	REQUERIMIENTO FUNCIONAL
	Gestión de Acusación Fiscal (Registro y Digital). Gestión de Notificaciones (Registro y Digital). Gestión de Resoluciones/sentencias/Ejecutorias Supremas (Registro y Digital). Gestión de Diligencias/Resultados (Registro y Digital). Notificaciones de Pago, Registro y Digitalización de la notificación. Digitalización del Boucher de Pago. Gestión de Cierre periódico de Patrocinios. Reporte según la necesidad de la DGDP en los módulos de todos los subsistemas y detallados en los requerimientos del "Objetivos de la Sistematización Nro-[09].
[08]- SUPERVISIÓN	Gestión de Supervisores y supervisados. Supervisar la carga laboral del Defensor Público. Control de Carpetas del Defensor, consultas y escritos varios. Gestión de Observaciones, donde el trabajador podrá subsanar observación digitalmente, esto estará enlazada a las alertas del sistema. Control de Bienes y Servicios. Adjuntar archivo digital del informe de la comisión de servicios de ser el caso.
[09]- CONSULTAS Y REPORTES	Consultas/reportes de Consolidados y detalles de trabajo por Defensor. Detallado de Diligencias Libres, por rango de fechas, por resultado (con resultado o en trámite), por dirección distrital y por sede. Detallado de Patrocinios Concluidos, por rango de fechas, por resultado (con resultado o en trámite), por dirección distrital y por sede. Elaboración de consultas/reportes varios por área: penal, familia, asistencia legal, multidisciplinario, quejas y/o denuncias y RIPA. Información Estadística de todos los módulos y los indicadores a definir con el área usuaria. Historiales (Patrocinado, Defensor Público). Todos los reportes deben ser exportables a PDF y en caso de los detallados a formato Excel.



Fuente y elaboración: (ACCEDE-d, 2019).

Además en el sistema se debe incluir el sistema de interoperabilidad con otras entidades a través de la plataforma PIDE. De manera que se pueda obtener acceso a la siguiente información:

- Información de usuarios de RENIEC
- Propiedades de Usuarios de SUNARP.
- Datos de Empleador de ESSALUD

*[Handwritten signature]*  
 ESCRIBANO DE LA UNIDAD COMUNAL  
 C.E.L. 17524

*[Handwritten signature]*  
 OSCAR FRANK  
 RODRIGUEZ BRAVO  
 INGENIERO ELECTRONICO  
 Reg. CIP N° 178644

*Estudio de Perfil del Proyecto de Inversión Pública (PIP) "Mejoramiento de los servicios de asesoría legal gratuita (ALEGRA) para lograr la adecuada implementación del EJE"*

- Nivel socioeconómico de SIS
- Nivel socioeconómico de REVIESFO
- Consulta de expedientes de PODER JUDICIAL
- Consulta de denuncia de la PNP

A continuación se mostrarán diagramas para explicar cómo estará organizada la plataforma de Sistema Integrado de Seguimiento de Casos Estado. El primero de ellos es el diagrama de flujo general del software, donde el usuario ingresará a la aplicación con sus credenciales asignados. Dependiendo del tipo de servicio con el que cuente, tendrá habilitado ciertas funciones de la plataforma.

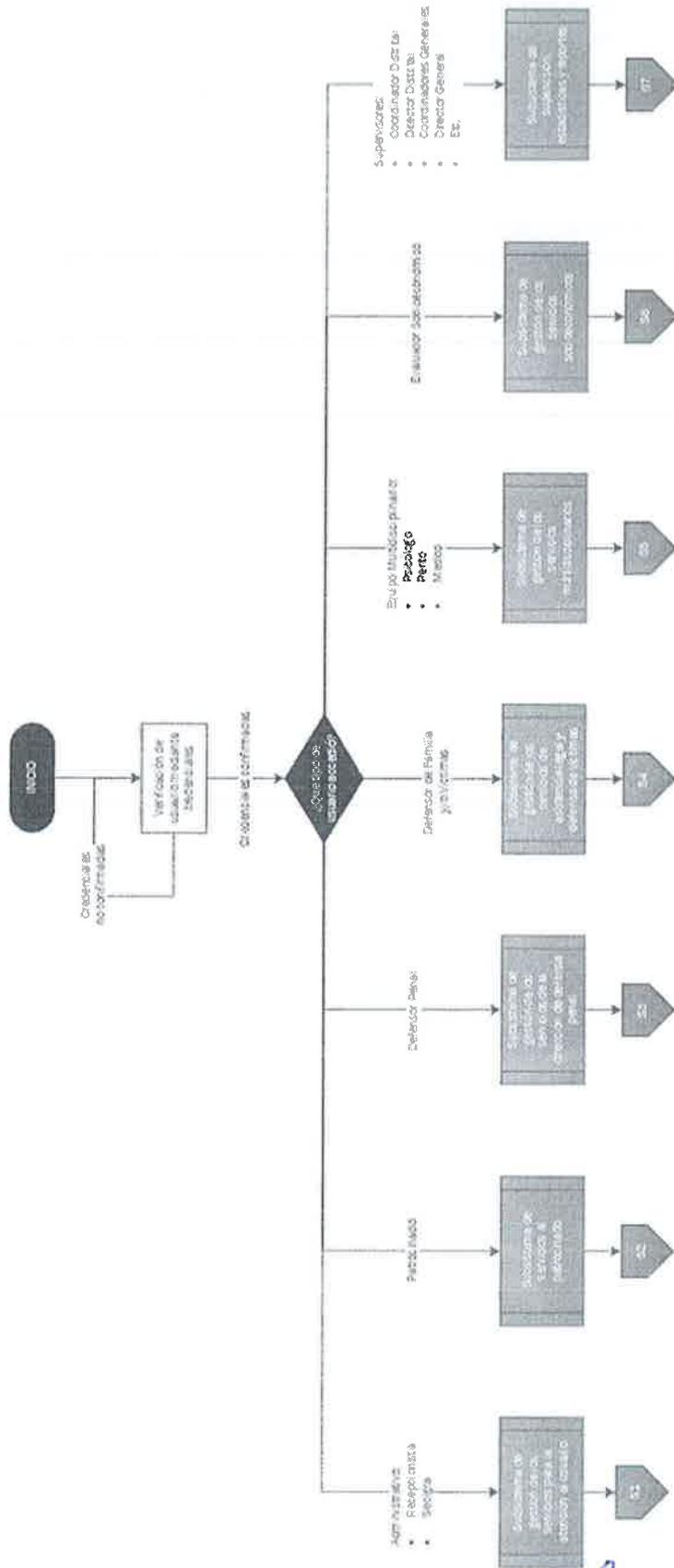


*[Handwritten signature]*  
Econ. Inicial / 2015 / 11/2015  
C.E. N° 0304

*[Handwritten signature]*  
OSCAR FRANK  
RODRIGUEZ BRAVO  
INGENIERO ELECTRONICO  
Reg. CIP N° 178644

00000134

Ilustración 49: Diagrama de flujo de Sistema General de Seguimiento de Casos



Fuente y elaboración: (ACCEDE-d, 2019).

*[Signature]*  
 OSCAR FRANK  
 RODRIGUEZ BRAVO  
 INGENIERO ELECTRONICO  
 Reg. CIP N° 178644

*[Signature]*  
 Elean Isabel Acosta Ugaz  
 C.P. N° 0534



El primer módulo es el subsistema de gestión de los servicios para atención al cliente. Los usuarios subsistema serán los recepcionistas y los defensores de primer nivel, esta sección tiene el objetivo de brindarle las herramientas necesarias para atender a los usuarios en la etapa inicial. Esta área permitirá mejorar la comunicación entre funcionarios y reducir el tiempo para recaudar la información del cliente.

Los funcionarios que sean del tipo administrativo (Secigras y Recepcionista) entran de manera automática una vez sus credenciales sean confirmadas, el sistema consta de 4 funciones diferenciables:

- 1) Notificaciones donde el funcionario puede observar las indicaciones de sus labores a continuación (en el caso de consultas la consulta siguiente y la información recaudada por el sistema hasta el momento)
- 2) Consulta: a fin de facilitar la labor del Secigra el sistema ayuda a recaudar información mostrando un buscador que estará interconectado con PIDE para poder conseguir información de manera más efectiva, una vez concluida la consulta el defensor deberá dar una descripción de la consulta, de finalizar la cita en un patrocinio o no ser resuelta la duda podrá agendar una consulta o cita con otro funcionario
- 3) Agendar citas: donde el Secigra podrá agendar una cita (de manera inmediata o para otra fecha) para el usuario que este atendiendo.

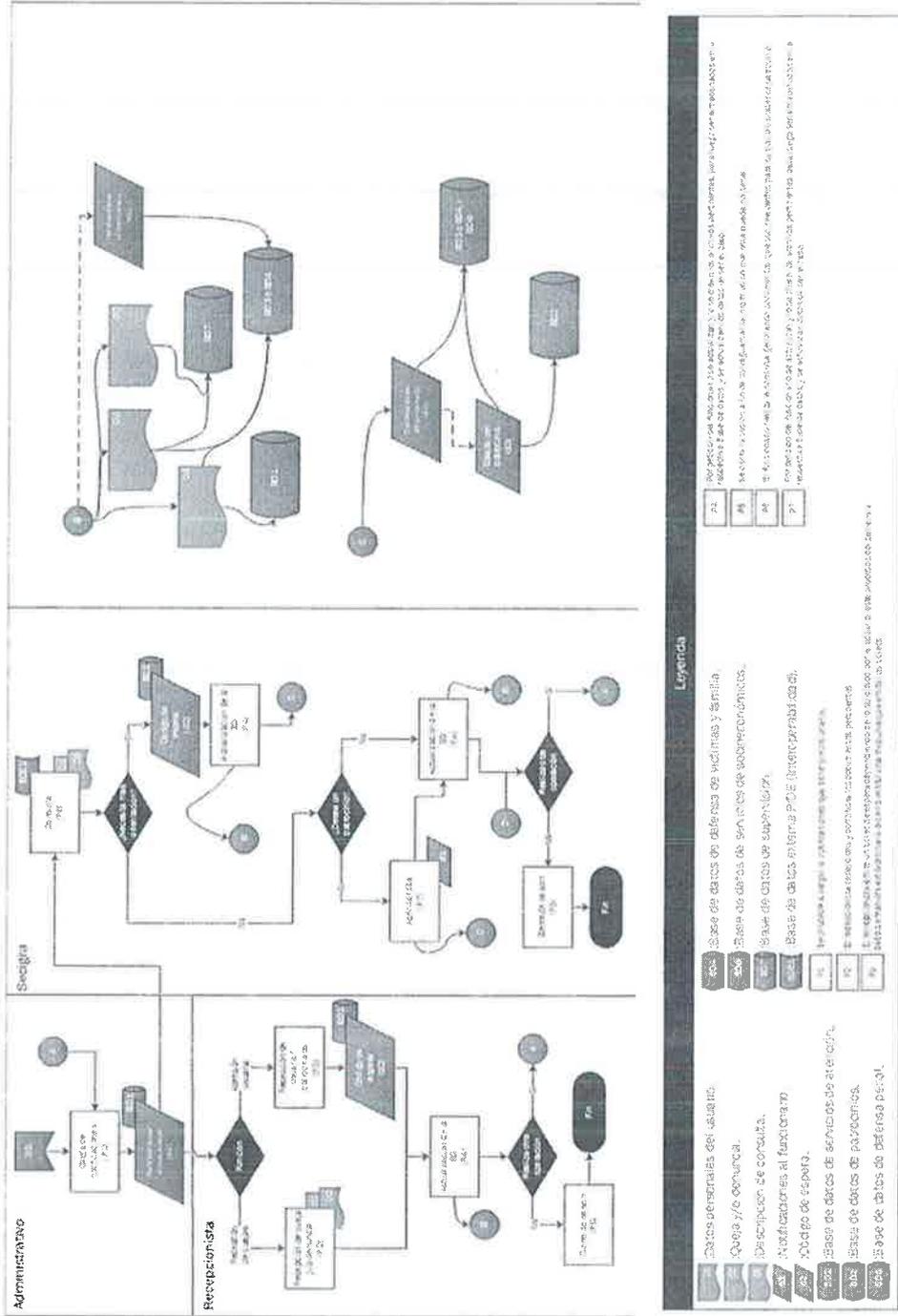


*[Faint, illegible text and signature]*

00000135

*[Handwritten signature]*  
OSCAR FRANK  
RODRIGUEZ BRAVO  
INGENIERO ELECTRONICO  
Reg. CIP N° 178644

Ilustración 50: Diagrama de flujo de gestión de los Servicios para la Atención a los Usuarios



Fuente y elaboración: (ACCEDE-d, 2019).

*[Signature]*  
**OSCAR FRANK**  
**RODRIGUEZ BRAVO**  
**INGENIERO ELECTRONICO**  
 Reg. CIP N° 178644

*[Signature]*  
 Lic. Miguel Ángel Uguis  
 C.E.L. 110354



Los usuarios del subsistema de servicios de patrocinado son los clientes que procederán al desarrollo de su caso. Ellos podrán acceder a la información que actualmente es de manera presencial, por ejemplo, el estado de su caso. Este portal reducirá la carga a los usuarios, pues no tendrán que acudir al centro recurrentemente y además, mejorará la transparencia de la defensa pública frente a la opinión pública.

En el diagrama se muestran las dos funciones del sistema, una vez que los patrocinados hayan ingresado correctamente las credenciales de su patrocinio (Distrito Judicial, Instancia, Especialidad, Año, N° de expediente): 1) Consulta de Estado de patrocinio: De manera similar a la consulta de expedientes judiciales (Poder Judicial) el usuario podrá observar el estado actual de su patrocinio con una sumilla de todos los pasos que ha tenido el patrocinio además de ser posible se mostrara la información que brinda la consulta de expedientes judiciales mediante el uso de PIDE, de no ser posible se deberá agregar un botón que redirija a la página del Poder Judicial para su consulta, 2) Solicitar Cita: el usuario podrá solicitar una cita para entregar documentos o realizar una consulta de manera presencial con su defensor, esta cita puede ser aceptada o no por el defensor dependiendo de la disponibilidad del mismo.

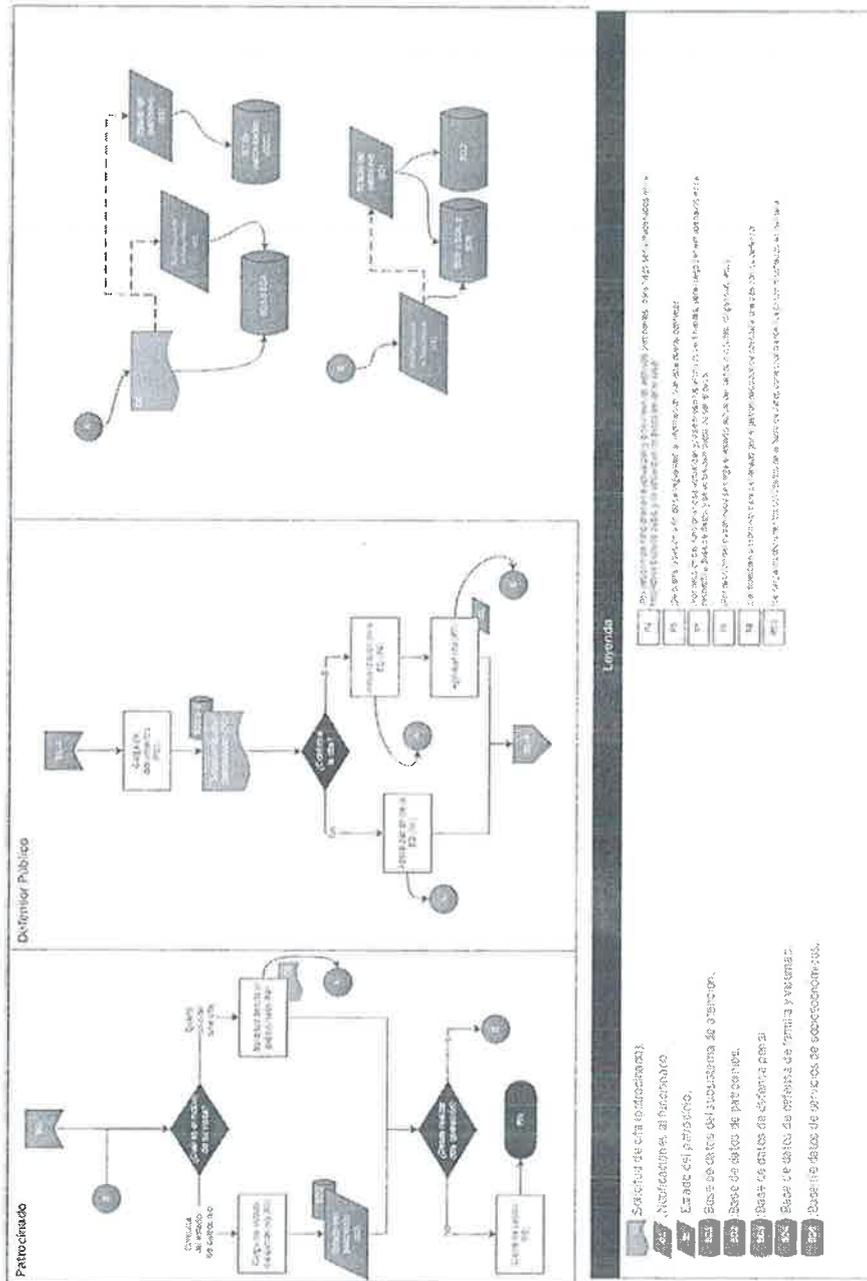


  
Econ. Miguel Ángel Ugaz  
C.E.L. N° 63304

  
OSCAR FRANK  
RODRIGUEZ BRAVO  
INGENIERO ELECTRONICO  
Reg. CIP N° 178644

00000136

Ilustración 51: Diagrama de flujo de Servicios al Patrocinado



Fuente y elaboración: (ACCEDE-d, 2019).

OSCAR FRANK  
 RODRIGUEZ BRAVO  
 INGENIERO ELECTRONICO  
 Reg. CIP N° 178644

OSCAR FRANK RODRIGUEZ BRAVO  
 C.E.L. N° 03504



El diagrama de Flujo de Gestión de los Servicios de Asistencia Legal y Defensa a Víctimas dará acceso a los defensores, tanto de víctimas como de familia, a cinco funciones diferentes.

- 1) Diligencias: donde podrá subir al sistema la información de la diligencias tanto libres como no, además en esta parte es donde se informa la realización de diversos escritos.
- 2) Cita: a fin de facilitar la labor del defensor el sistema ayuda a recaudar información mostrando un buscador que estará interconectado con PIDE para poder conseguir información de manera más efectiva, una vez concluida la cita debe subir la información se halla generado por la misma a fin de actualizar el estado del patrocinio.
- 3) Consulta: a fin de facilitar la labor del defensor el sistema ayuda a recaudar información mostrando un buscador que estará interconectado con PIDE para poder conseguir información de manera más efectiva, una vez concluida la consulta el defensor deberá dar una descripción de la consulta.
- 4) Análisis del caso: a fin de facilitar la labor del defensor el sistema ayuda a recaudar información mostrando un buscador que estará interconectado con PIDE para poder conseguir información de manera más efectiva, además contara con la facilidad de solicitar documentos a otras áreas de la entidad (EM), deberá subir toda la información que sea relevante para el patrocinio a fin de actualizar el estado del patrocinio.
- 5) Confirmar cita: el defensor deberá revisar su agenda con el fin de saber si podrá o no realizar una cita con el patrocinado. \*Por recomendación del personal de Defensa Publica y ayudar a facilitar su labor se deberá separar los casos de Familia de los de Víctimas en diferentes bases de datos de ser posible.

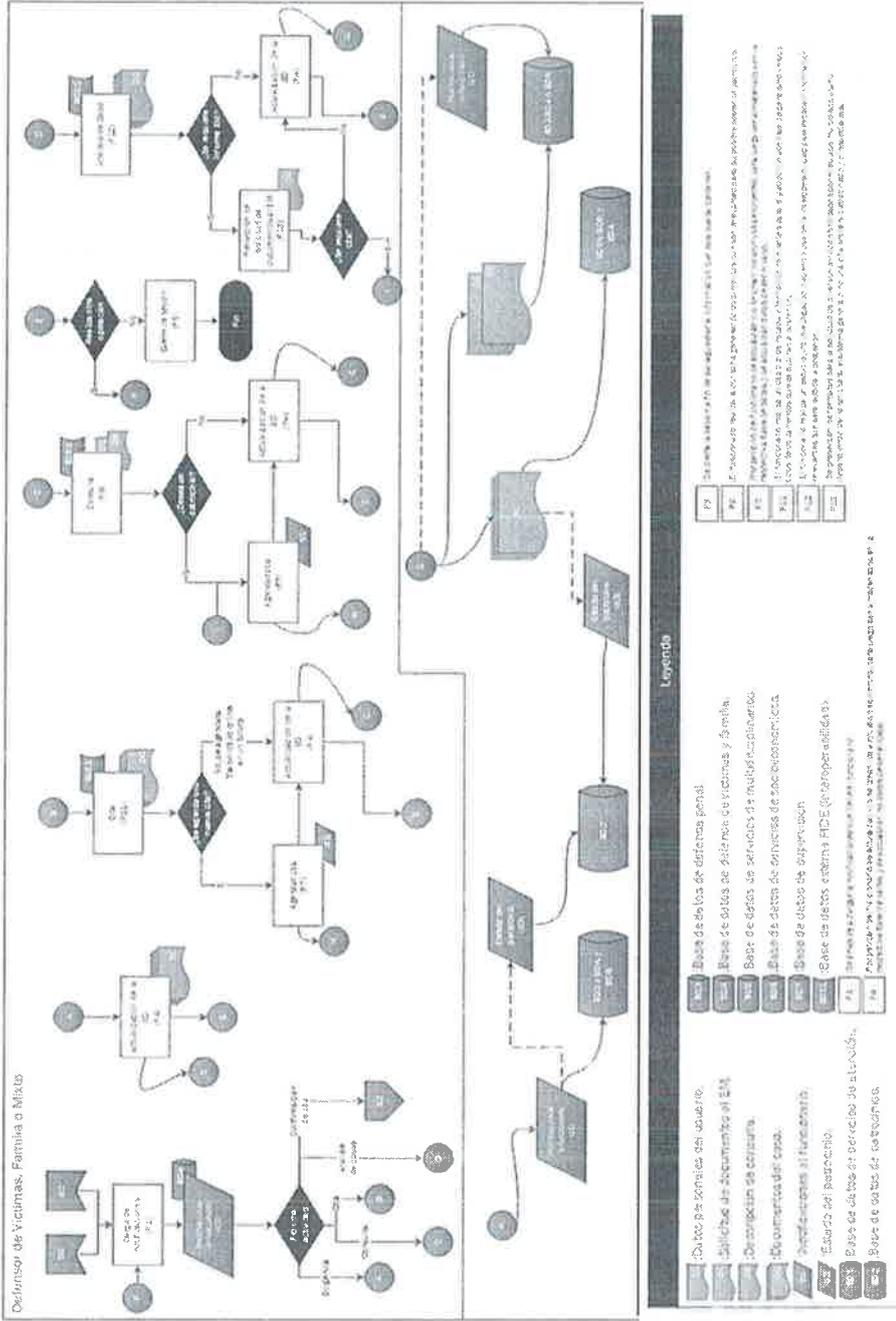


Ministerio del Poder Popular  
Asesoría Legal Gratuita  
CEL N° 03504

  
OSCAR FRANK  
RODRIGUEZ BRAVO  
INGENIERO ELECTRONICO  
Reg. CIP N° 178644

00000137

Ilustración 52: Diagrama de flujo de Gestión de los Servicios de Asistencia Legal y Defensa de Víctimas



Fuente y elaboración: (ACCEDE-d, 2019).

Leon Miguel Ugaz  
C.E.L. N° 6504

OSCAR FRANK  
RODRIGUEZ BRAVO  
INGENIERO ELECTRONICO  
Reg. CIP N° 178644



El subsistema de gestión de servicios multidisciplinarios está orientado a brindar las herramientas para mejorar la comunicación entre los defensores y los especialistas del equipo multidisciplinario, de manera que se puedan reducir los tiempos de los procesos internos. El diagrama de Flujo de Gestión de Servicios Multidisciplinarios muestra como accederán los especialistas a las siguientes herramientas:

- 1) Cita: a fin de facilitar la labor del funcionario el sistema ayuda a recaudar información mostrando un buscador que estará interconectado con PIDE para poder conseguir información de manera más efectiva, una vez concluida la cita debe subir la información se halla generado por la misma a fin de actualizar el estado del patrocinio
- 2) Informa EM: a fin de facilitar la labor del funcionario el sistema ayuda a recaudar información mostrando un buscador que estará interconectado con PIDE para poder conseguir información de manera más efectiva, una vez concluido el informe deberá ser subido al sistema a fin de actualizar el estado del patrocinio y notificar al defensor
- 3) Derivación a Laboratorio: con el fin de poder realizar todas las pruebas pertinentes, a pesar de las limitaciones de herramientas podrá solicitar las pruebas a un laboratorio centralizado del Distrito Judicial (o aquel que este con menor carga).



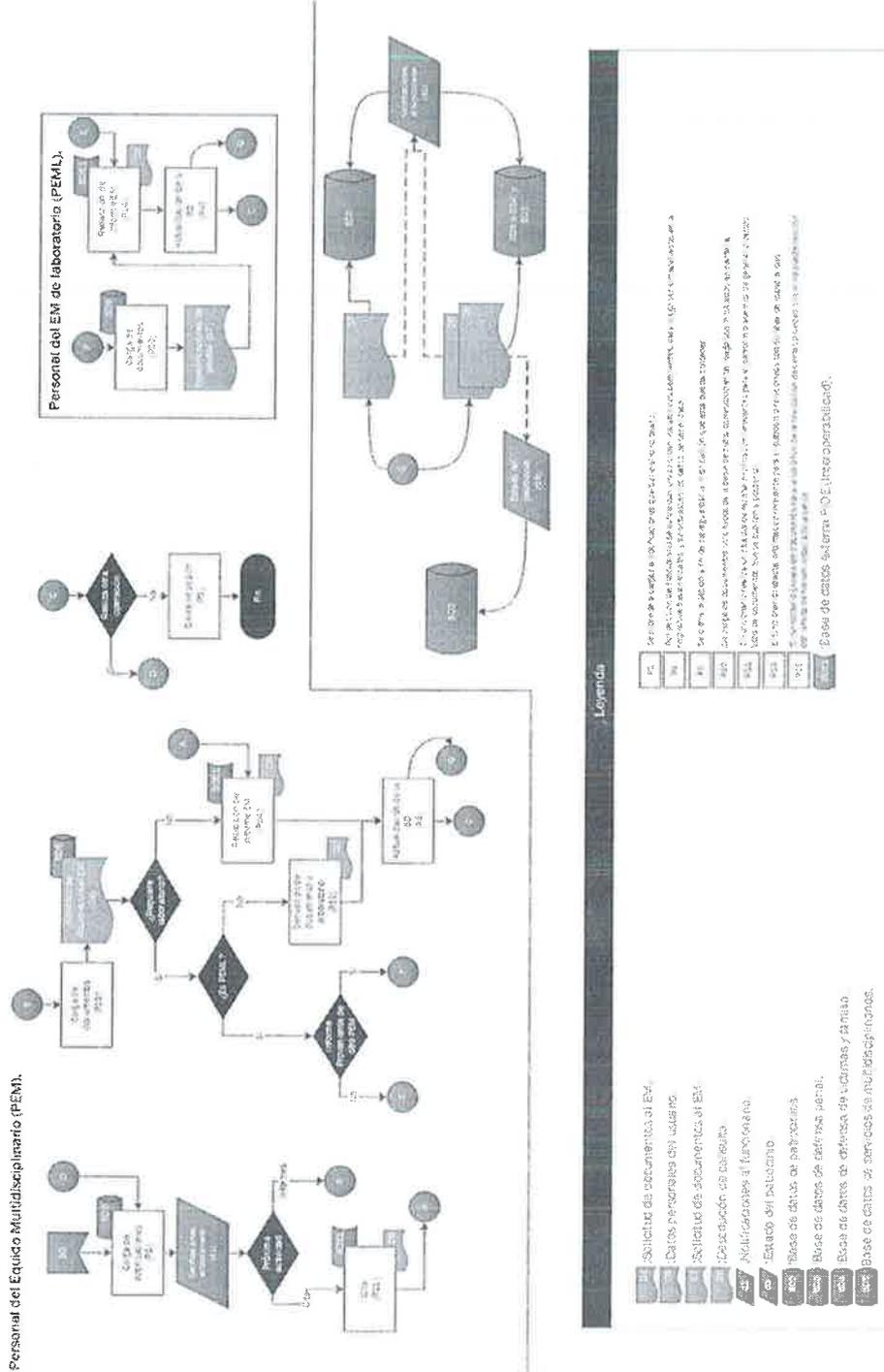
*[Handwritten signature]*  
Econ. Miguel Prieto Ugaz  
C.E.L. N° 00304

*[Handwritten signature]*  
OSCAR FRANK  
RODRIGUEZ BRAVO  
INGENIERO ELECTRONICO  
Reg. CIP N° 178644

00000138

Leon Miguel Pro...  
C.E.L. N° 05344

Ilustración 53: Diagrama de flujo de Gestión de Servicios Multidisciplinarios



Fuente y elaboración: (ACCEDE-d, 2019).



OSCAR FRANK  
RODRIGUEZ BRAVO  
INGENIERO ELECTRONICO  
Reg. CiP N° 178344

*Estudio de Perfil del Proyecto de Inversión Pública (PIP) "Mejoramiento de los servicios de asesoría legal gratuita (ALEGRA) para lograr la adecuada implementación del EJE"*

Por otro lado, el subsistema de gestión de los servicios socioeconómicos será empleado por los trabajadores sociales, para poder comunicarse con los funcionarios y accederá la información del cliente. Los asistentes sociales podrán acceder una vez se confirmen sus credenciales, a la interoperabilidad mediante la plataforma PIDE, para obtener información de manera más eficiente, además de poder supervisar el desempeño de los asistentes.

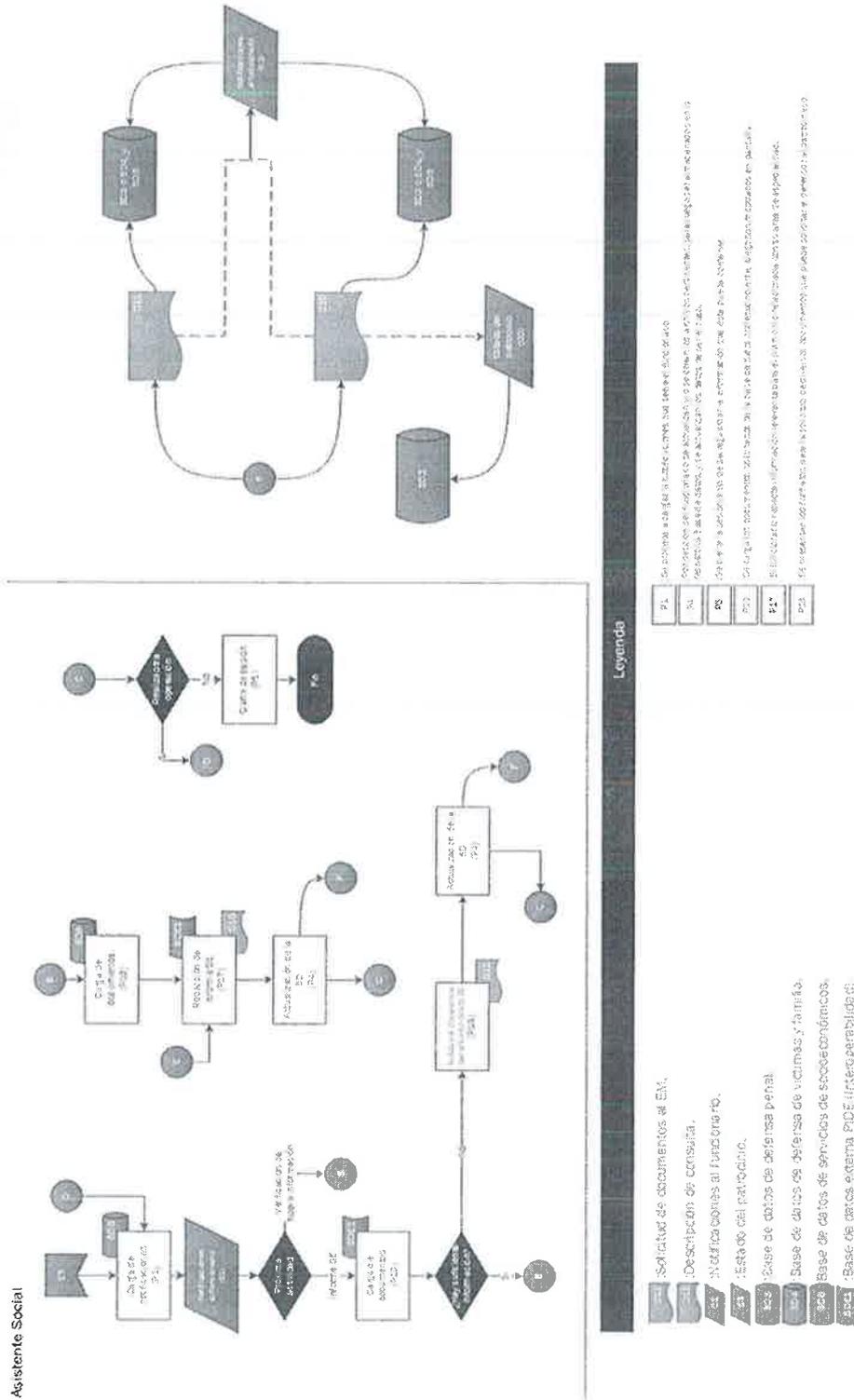


  
Econ. Miguel Prieto Ugas  
C.E.L. N° 09504

  
OSCAR FRANK  
RODRIGUEZ BRAVO  
INGENIERO ELECTRONICO  
Reg. CIP N° 178644

00000139

Ilustración 54: Diagrama de flujo de Gestión de los Servicios Socioeconómicos



Edon Miguel...  
C.E.L. N° 05504

OSCAR FRANK  
RODRIGUEZ BRAVO  
INGENIERO ELECTRONICO  
Reg. CIP N° 178644



También se implementará un subsistema de supervisión, estadística y reportes, de manera que el coordinador y director distrital, director general y el personal estadístico puedan acceder a la información necesaria para la evaluación de los defensores. De esta manera se mejora la comunicación entre los supervisores y los funcionarios, y reducir el tiempo de recolección de data.

En el diagrama de Flujo de Supervisión, estadísticas y reportes se muestra cómo los supervisores podrán acceder a la información, con el fin de poder supervisar a los funcionarios a su cargo, el sistema cuenta con 3 funciones básicas:

- 1) Visualización de quejas: el supervisor podrá ver las quejas o sugerencias que tengas los usuarios con respecto al servicio o a los funcionarios, de esta forma tomar acciones para solucionar las mismas
- 2) Visualización de Reportes: el supervisor podrá visualizar en estadísticas generadas por el Sistema de manera automática ( utiliza los documentos y acciones que realizan los diversos funcionarios para generar los mismos), para poder tener una mejor visión de la situación actual, y tomar acciones en función a estas
- 3) DataMart: funciona como una aplicación para la extracción de las diferentes bases de datos del sistema a fin de generar información específica.



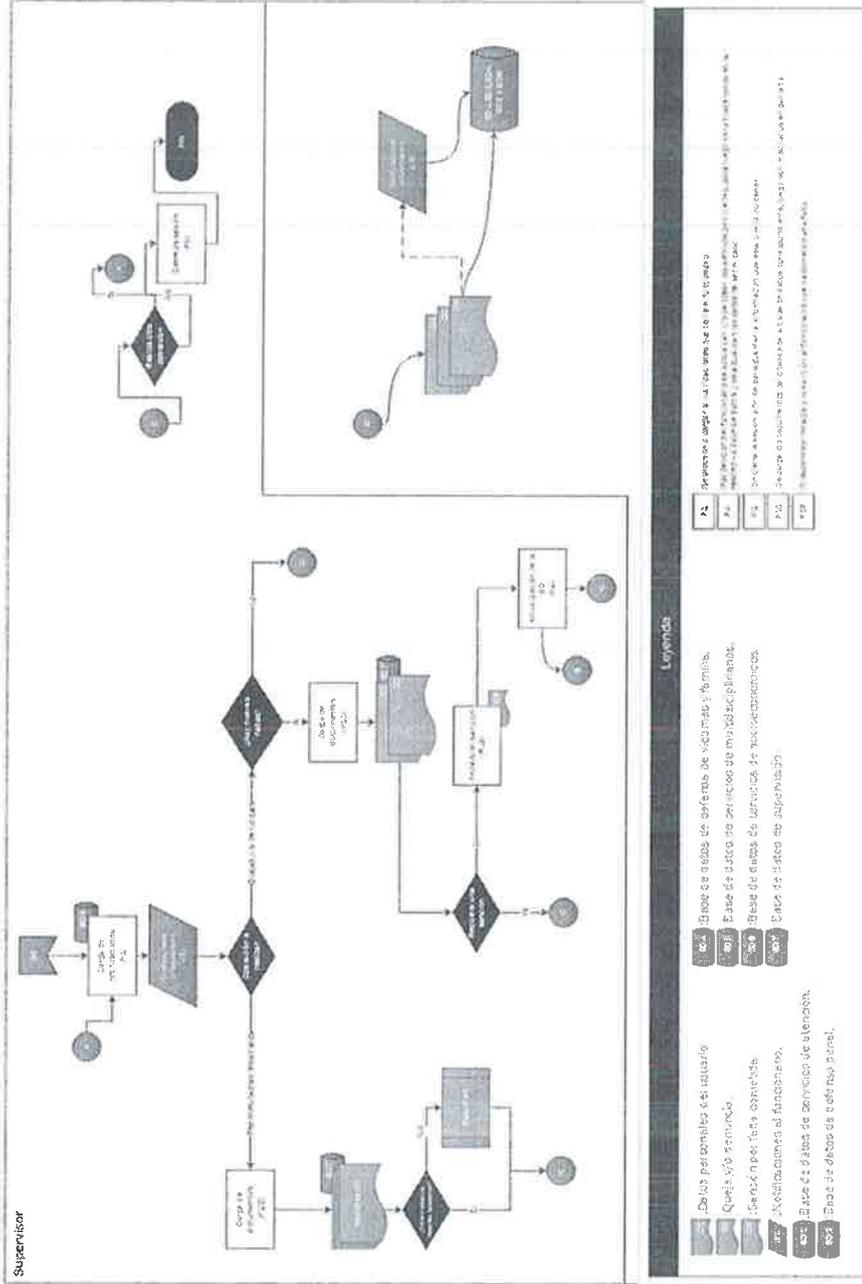
*ky*  
Escuela Miguel Prieto Ugás  
C.E.L. N° 09304

*[Signature]*  
OSCAR FRANK  
RODRIGUEZ BRAVO  
INGENIERO ELECTRONICO  
Reg. CIP N° 178644

00000140

  
Econ. Miguel Ángel Ugás  
C.E.L. N° 00504

Ilustración 55: Diagrama de flujo de Supervisión, Estadística y Reportes



Fuente y elaboración: (ACCEDE-d, 2019).

  
OSCAR FRANK  
RODRIGUEZ BRAVO  
INGENIERO ELECTRONICO  
Reg. CIP N° 178644



De manera que sea posible mantener la arquitectura informática existente, la nueva plataforma deberá contar con una arquitectura escalable, permitiendo un crecimiento horizontal. Asimismo, deberá soportar un esquema de alta disponibilidad. El desarrollo deberá estar basado en la siguiente arquitectura tecnológica:

Ilustración 20: Concepto de arquitectura de Software



Fuente y elaboración: (ACCEDE-d, 2019).



Para implementar el sistema operativo, se debe considerar las siguientes características y compatibilidades.

- Sistema Operativo : Red Hat Enterprise Linux Server
- Servidor de Aplicaciones: Servidor de Aplicaciones JBOSS EAP, configurado en modo clúster paralelo.
- Servidor de Base de Datos: Servidor SYBASE ASE, siendo el motor de base de datos institucional. Adicionalmente se deberá apoyarse en los estándares de base de datos de la OGTIC.
- Servidor Web : Jboss Web Server
- Servidor de administración de contenidos: Servidor de Administración de Contenido para la Gestión documental Alfresco Community.
- Servidor Balanceo de Carga Web: Servidor de Balanceo de Carga Web Integrado con JBOSS, Web Server Load-balancer.

Tabla 133: Características del sistema operativo

	<p>Base de Datos:                  Conocida como (Sybase ASE), Sistema de gestión de datos, altamente escalable, de alto rendimiento, con soporte a grandes volúmenes de datos, transacciones y usuarios. El sistema usa la relación entre la data para organizar la información : Arquitectura VSA de Sybase, Administrador lógico de recursos y tareas, Múltiples esquemas de bloqueo de datos, copias de respaldo en línea y de alto rendimiento, Integración transparente con orígenes de datos remotos, programador de tareas, conexiones seguras con SSL, Soporte a LDAP para autenticación de usuarios y conectividad cliente/servidor. Soporte a múltiples herramientas de desarrollo y lenguaje de programación, como PowerBuilder, Visual Basic.</p>
--	--

*[Firma]*  
 OSCAR FRANK  
 GONZALEZ BRAVO  
 INGENIERO ELECTRONICO  
 Reg. CIP N° 178644

*[Firma]*  
 Leon Nogueira Ugas  
 C.E.L. 00504

	Java, PHP, etc., Soporte a múltiples protocolos de conectividad, como Open Cliente (Propio de Sybase), ODBC, OLE DB, ADO.NET, JDBC.
	<p>Gestor de Archivos:</p> <p>Es un sistema de gestión de archivos con alta escalabilidad y rendimiento, que soporta múltiples lenguajes de programación y protocolos con los cuales los desarrolladores puedan crear aplicaciones y soluciones personalizadas, además de proveer soluciones estándares como administración de documentos y administración de almacenamiento. Como un servicio basado en Java puede ejecutarse en cualquier máquina virtual que pueda ejecutar Java EE.</p>



Fuente y elaboración: (ACCEDE-d, 2019).

En el proceso de implementación, el proveedor deberá entregar los manuales de instalación, configuración y tuneo del sistema operativo, servidor de aplicaciones, balanceo de carga, web y de administración de contenidos.

El sistema deberá asegurar su funcionamiento sin ningún problema en un ambiente clusterizado paralelo, así como también se deberá asegurar que la implementación funcione sin ningún problema con los certificados digitales seguro bajo protocolo SSI, la institución proveerá los certificados para calidad y producción. Las herramientas necesarias para el desarrollo y la calidad del software se detallan a continuación:

- IDE Protocolo : Eclipse Kepler o superior
- Repositorio de Librerías : Maven
- Control de versión: Apache
- Lenguaje de Programación: JAVA (Java Plataform, Enterprise Edition)
- Framework desarrollo: SPRING 4, JSF, PRIMEFACES, Angular JS
- Mapeo Objeto-relacional: Mybatis / Hibernate
- Patrón de Diseño de Software: Arquitectura multicapas, mínimamente patrón MVC (Modelo, vista, controlador) o MVP (Modelo, vista, presentador)
- Análisis Estático de Software: SonarQube
- Análisis de Estrés: JMeter

A continuación, se detalla el dimensionamiento propuesto para el sistema, en función a los estimados obtenidos del actual Sistema de Seguimiento de Casos:

- Número de interfaces de usuario por conciliación: 5 interfaces
- Número de actas por conciliación: 1 diligencias
- Número de actas asignados al conciliador por hora: 2 actas
- Número de interfaces totales por visita: 5x1x2= 10 interfaces
- Promedio de duración una visita: 1 hora (3600 segundos en total)
- Tamaño máximo de página transferida al Cliente: 300 Kb

  
 OSCAR FRANK  
 RODRIGUEZ BRAVO  
 INGENIERO ELECTRONICO  
 Reg. CIP N° 176644

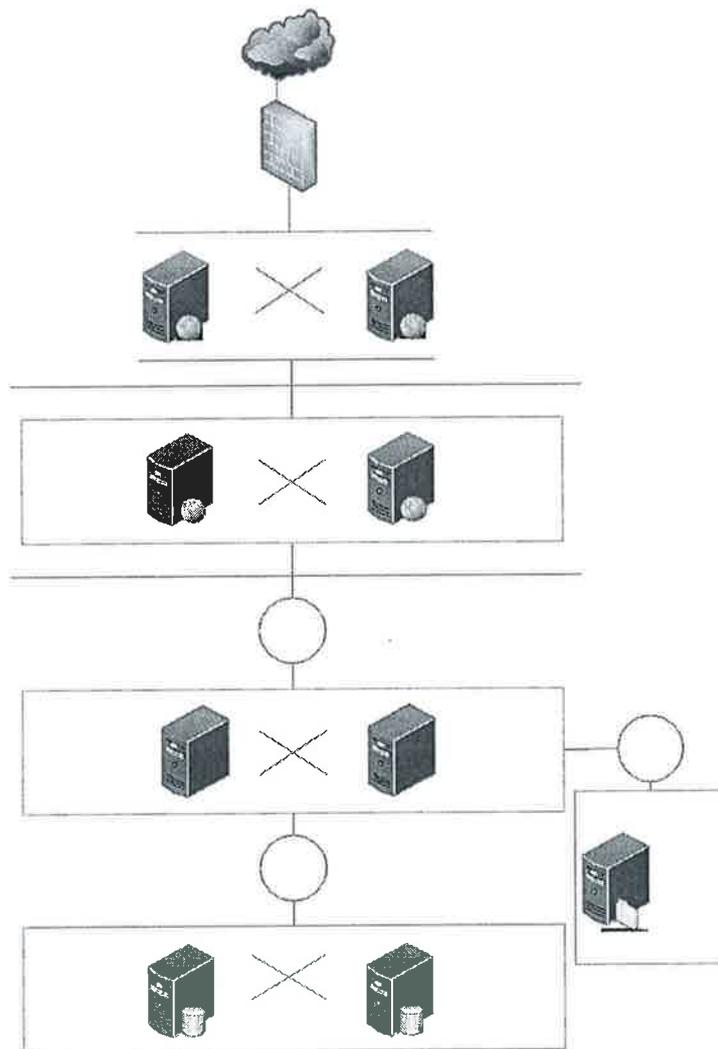
Econ. Inga María Ugaz  
 C.E.L. N° 03504  
 284

Según las proyecciones y estimaciones realizadas en la etapa de levantamiento de información realizado, resulto un total de 17 interfaces de usuarios por segundo, por lo que las pruebas de estrés estarán basadas en una línea base de 17 usuarios concurrentes.

Se debe considerar que los usuarios frecuentes de la página o las solicitudes realizadas dentro de una misma visita tendrán cacheados en su navegador por parte de los contenidos por lo que la información a transferir se centrará en los contenidos HTML y los resultados de las consultas, cuyo máximo valor es de 300 kb en promedio.

La arquitectura propuesta que deberá ser implementada a fin a garantizar la correcta operación del software a desarrollar es la siguiente:

Ilustración 56: Topología de infraestructura del software



Fuente y elaboración: (ACCEDE-d, 2019).



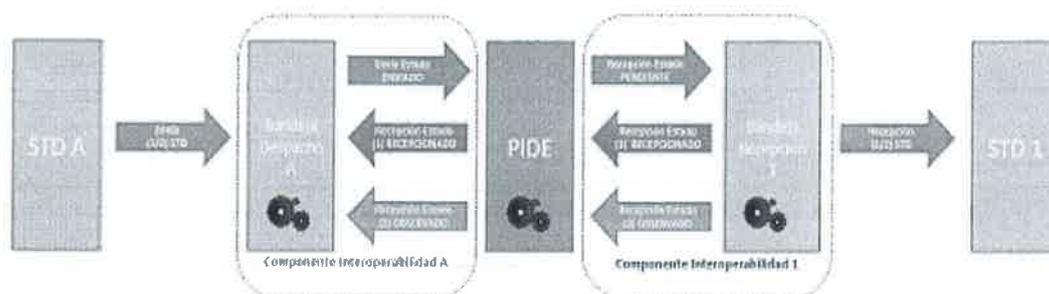
  
OSCAR FRANK  
RODRIGUEZ BRAVO  
INGENIERO ELECTRONICO  
Reg. CIP N° 178644

Como se ha mencionado previamente, la interoperabilidad del sistema se alcanzará mediante la conexión a la plataforma de Interoperabilidad del Estado (PIDE). El PIDE es una infraestructura

  
Econ. Miguel Ángel  
C.E.L. N° 03304

tecnológica que permite la implementación de servicios públicos en línea, por medios electrónicos y el intercambio electrónico de datos entre entidades del Estado a través de internet, telefonía móvil y otros medios tecnológicos disponibles. Esta funciona de la siguiente manera:

Ilustración 57: Estados del Documento del Módulo de Despacho/Recepción



Fuente y elaboración: (ACCEDE-d, 2019).

Para que el acceso a ella sea posible, es necesario que el MINJUS este registrado en el portal del gobierno, de no estarlo, el área de tecnología de la información tendrá que solicitar su inscripción al correo [gobiernodigital@pcm.gob.pe](mailto:gobiernodigital@pcm.gob.pe).

El SISCE también tendrá incorporado un área de gestión de conocimiento, el cual servirá para facilitar la transmisión de información y habilidades a los trabajadores, de manera eficiente y sistemática. En la siguiente ilustración se muestra cómo funcionará la plataforma de conocimiento:

Ilustración 58: Esquema de Gestión de Conocimiento en ALEGRAs



Fuente y elaboración: (ACCEDE-d, 2019).

*[Firma]*  
 OSCAR FRANK  
 RODRIGUEZ BRAVO  
 INGENIERO ELECTRONICO  
 Reg. CIP N° 178644

*[Firma]*  
 Eloy Angulo Pizarro Ugaz  
 C.E.L. N° 03504  
 286

En este proceso de Gestión de Conocimiento existen dos tipos usuarios:

- Usuario Consumidor de Información. - Este tipo de usuarios está compuesto por todos los Defensores, Conciliadores, Auxiliares, Directores, Psicólogos, Médicos Legistas, Peritos Forense y otros involucrados en los Servicios Alegra/Mega alegra. El usuario deberá registrarse e ingresar con un usuario y contraseña para acceder a la plataforma.
- Usuario Fabricante de información. - Este tipo de usuarios este compuesto por los Defensores, Conciliadores, Auxiliares, Directores, Psicólogos, Médicos Legistas, Peritos Forenses, Área de Recursos Humanos del MINJUS, Sistema de Reportes Automáticos del Nuevo Sistema de Seguimiento de Casos, Supervisores, Estadísticos y otros involucrado en los Servicios Alegra/Mega Alegra.



La plataforma de Gestión de Conocimiento estará vinculada a la plataforma de Seguimiento de casos permitiendo al usuario trasladarse de un sistema a otro de manera sencilla y fácil. El usuario tendrá acceso a la siguiente información:

- Inducción. – Permitirá que los nuevos empleados tengan acceso a información para que realicen una auto capacitación como inducción inicial.
  - o Manual de Operación de Sistema de Seguimiento de Casos.
  - o Manual de Procedimientos
  - o Manual de Atención al Clientes
  - o Organigrama Institucional
- Capacitaciones y Cursos. - Los cursos deberá ser del tipo jurídico y multidisciplinario, así como también del tipo virtual y presencial.

Los responsables de poder publicar capacitaciones será el área de recursos humanos, detallando las condiciones del curso y procedimiento para su postulación e inscripción. Los cursos que se publiquen deberán ser de diferentes aspectos como:

- o Cursos de Habilidad Blandas
- o Cursos de Atención al Cliente.
- o Cursos de Resolución de Conflictos
- o Cursos Especializados para Peritos Forense
- o Cursos Especializados para Medicina Legal
- o Cursos Especializados para Psicólogos y otros.
- Reportes y Estadísticas Generales. - Los usuarios podrán acceder a los reportes y/o estadísticas más importantes del Sistema de Seguimiento de Casos:
  - o Cantidad de usuarios atentados filtrado por Sede Alegra y Fechas
  - o Cantidad de usuarios que realizaron consultas filtrado por Sede y Fechas.
  - o Cantidad de Casos de Abuso Sexual
  - o Cantidad de Casos de Trata de Personas
  - o Cantidad de Casos de Violencia Familiar y otros.

Ministerio de Justicia  
Econ. Miguel Ángel Ugaz  
C.E.L. N° 0004

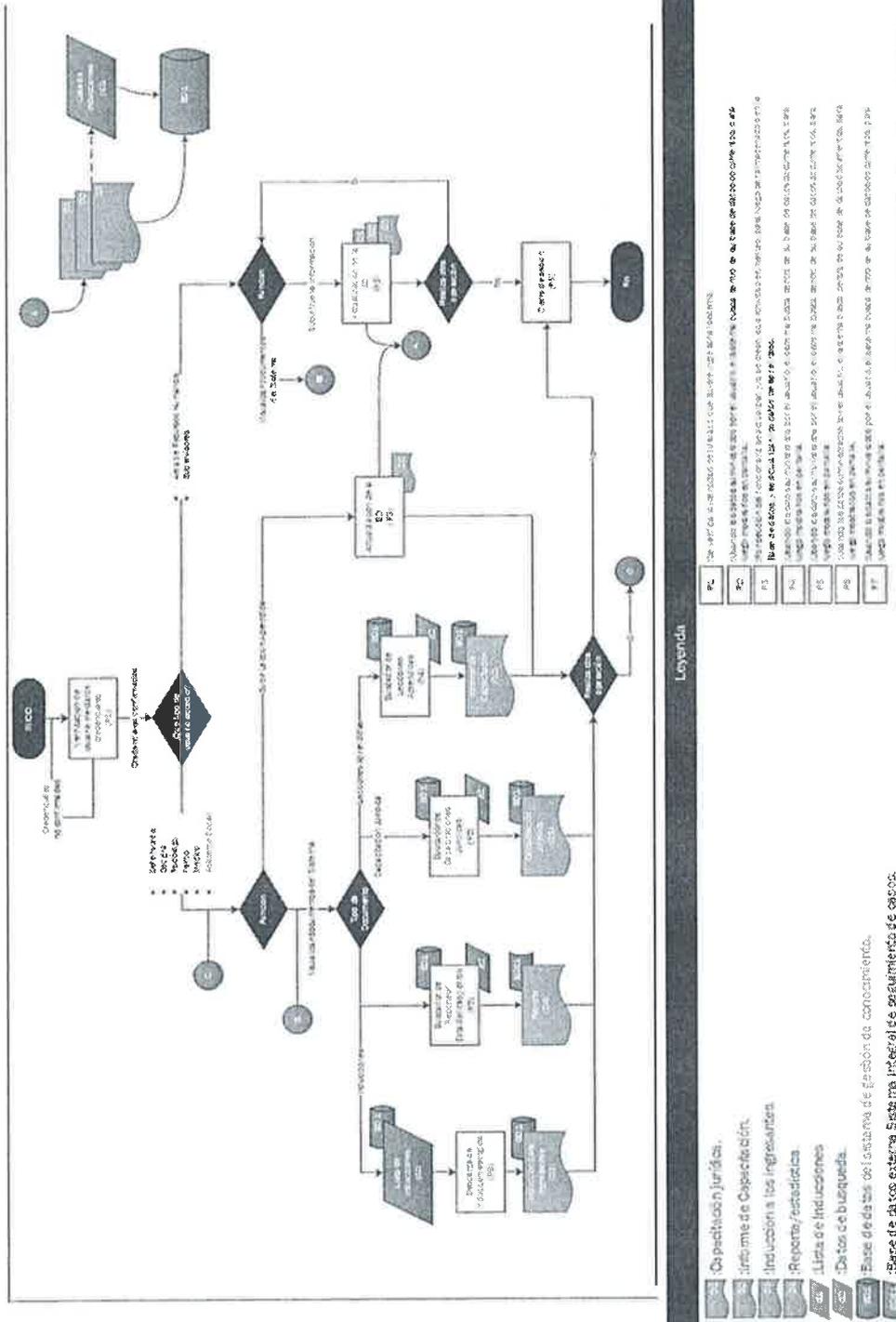
00000143

  
ROGELIO FRANK  
RODRÍGUEZ BRAVO  
INGENIERO ELECTRONICO  
Reg. CIP N° 178644

287



Ilustración 59: Diagrama de Flujo de Sistema de Gestión de Conocimiento



Fuente y elaboración: (ACCEDE-d, 2019).



Oscar Frank Rodríguez Bravo  
 C.E.L. N° 00304

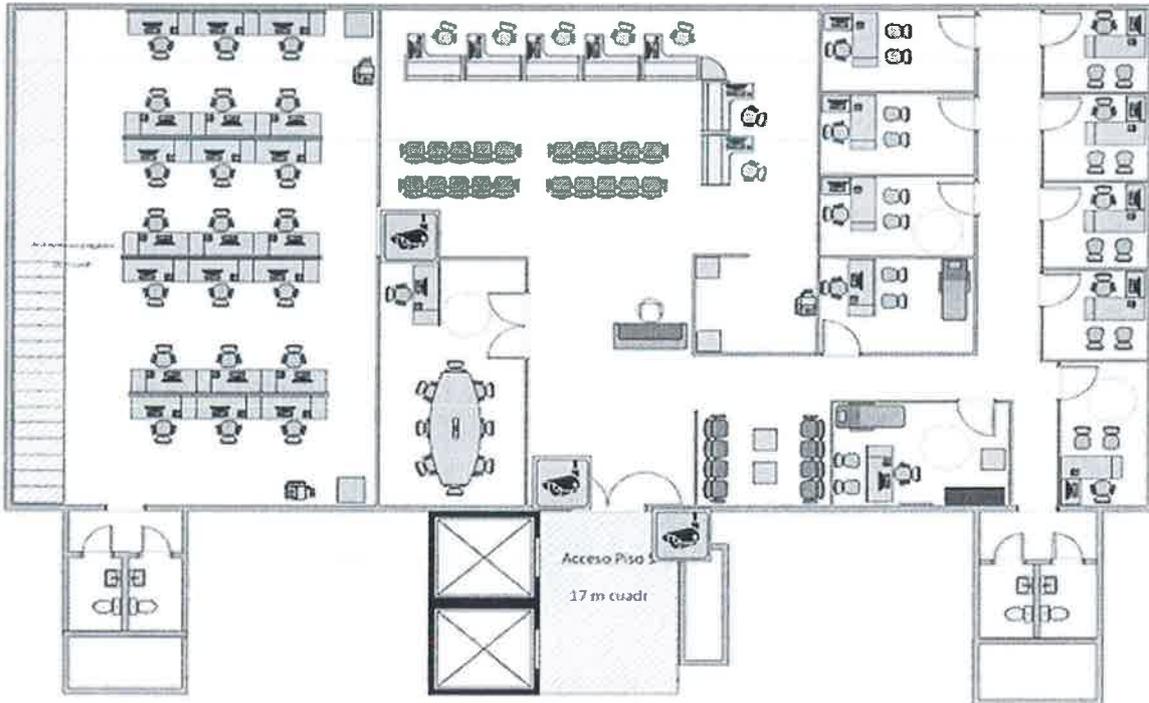
OSCAR FRANK  
 RODRIGUEZ BRAVO  
 INGENIERO ELECTRONICO  
 Reg. CIP N° 178644

00000144



- Medio fundamental 3.4. Sistema de seguridad es eficiente.
- *Acción 3.4.1. Implementación de un sistema de video vigilancia.* Implementar cámaras de vigilancia en cada una de las sedes de las ALEGRA, se almacenarán los videos que registren imágenes de las afueras del centro, en la zona de espera, en la recepción y en pasadizos principales, como se puede ver en el gráfico a continuación.

Ilustración 60: Mapa de ubicación referencial



Fuente y elaboración: (ACCEDE-d, 2019).

La cantidad de cámaras dependerá del área de las sedes. En la siguiente tabla se muestran las diferencias:

Tabla 134: Cantidad de cámaras según área de las ALEGRAS

ZONAS	CANTIDAD CÁMARA
Sedes Alegras Área < 450 m <sup>2</sup>	2
Sedes Alegras Área < 700 m <sup>2</sup>	3
Sedes Alegras Área > 700 m <sup>2</sup>	4

Fuente y elaboración: (ACCEDE-d, 2019).

Lo más importante será controlar los ingresos, las salas de espera para los usuarios y el pasadizo de atenciones de cada sede.

  
 OSCAR FRANK  
 RODRIGUEZ BRAVO  
 INGENIERO ELECTRONICO  
 Reg. CIP N° 178644

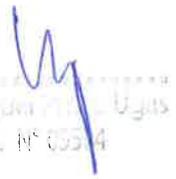
  
 Econ. Margueta Ujas  
 290. N° 05314



Tabla 135: Equipo de seguridad para cada ALEGRA

SEDES	AREA	SEGURIDAD FISICA		
		CAMARAS	GRABADOR	MONITOR
Mega Alegra Huaraz	196.81	2	1	1
Mega Alegra Abancay	225.88	2	1	1
Mega Alegra Callao	502.75	3	1	1
Mega Alegra Cusco	304.25	2	1	1
Mega Alegra Huancayo	357.44	2	1	1
Mega Alegra Jaén	197.44	2	1	1
Mega Alegra San Juan de Lurigancho	581.25	2	1	1
Mega Alegra San Juan de Miraflores	571.44	3	1	1
Mega Alegra Madre de Dios	203.06	2	1	1
Mega Alegra Tarapoto	205.25	2	1	1
Mega Alegra Coronel Portillo	295.38	2	1	1
Mega Alegra Lima	863.63	4	1	1
Mega Alegra Arequipa	580.38	2	1	1
Mega Alegra Ayacucho	242.75	2	1	1
Alegra Huaylas	126.50	2	1	1
Alegra Andahuaylas	132.13	2	1	1
Alegra Andarapa	119.00	2	1	1
Alegra Chuquibambilla	113.38	2	1	1
Alegra Camaná	120.88	2	1	1
Alegra Majes	112.44	2	1	1
Alegra Ayna	114.00	2	1	1
Alegra Cajabamba	172.44	2	1	1
Alegra Qhapaçñan	134.00	2	1	1
Alegra Imperial	126.19	2	1	1
Alegra Acobamba	120.56	2	1	1
Alegra Angaraes	154.00	2	1	1
Alegra Amarilis	138.06	2	1	1
Alegra Huacho	167.13	2	1	1
Alegra Chíncha	181.00	2	1	1
Alegra Ica	169.94	2	1	1

OSCAR FRANK  
RODRIGUEZ BRAVO  
INGENIERO ELECTRONICO  
Reg. CIP N° 178644

Estudio de Perfil del Proyecto de Inversión Pública (PIP) "Mejoramiento de los servicios de asesoría legal gratuita (ALEGRA) para lograr la adecuada implementación del EJE"

SEDES	AREA	SEGURIDAD FISICA		
		CAMARAS	GRABADOR	MONITOR
Alegra Yauli - La Oroya	443.75	3	1	1
Alegra Manchay	579.38	3	1	1
Alegra SJL	98.38			
Alegra Comas	181.63	2	1	1
Alegra Laboral	125.56	2	1	1
Alegra Villa el Salvador	670.00	3	1	1
Alegra Villa María del Triunfo	242.69	2	1	1
Alegra Belén	251.25	2	1	1
Alegra Pasco	251.56	2	1	1
Alegra Puno	165.88	2	1	1
Alegra Lampa	132.75	2	1	1
Alegra Nuevo Chimbote	127.44	2	1	1
Alegra Santa	140.25	2	1	1
Alegra Satipo	166.19	2	1	1
Alegra Pichanaki	118.69			
Alegra Tumbes	125.25	2	1	1
Alegra 1	251.56	2	1	1
Alegra 2	251.56	2	1	1
Alegra 3	251.56	2	1	1
Alegra 4	251.56	2	1	1
Alegra 5	251.56	2	1	1
TOTAL		106	49	49

Fuente y elaboración: (ACCEDE-d, 2019).



A continuación se explican las características necesarias para las cámaras de vigilancia:

- El lente deberá soportar escaneo progresivo
- La cámara deberá soportar una resolución mínima de 2 megapíxeles, Full HD 1080p en tiempo real.
- La cámara deberá soportar luz infrarroja, el cual permitirá capturar imágenes en un escenario a total oscuridad. Mínimo alcance del Luz
- La cámara deberá soportar Amplio Rango Dinámico, así como también mecanismos de reducción de ruido.
- Deberá soportar formato de compresión H.264/MJPEG como mínimo
- El equipo deberá soportar análisis inteligente incluido: Detección de Movimiento, Detección de manipulación, desconexión de red, Almacenamiento lleno y Cruce de línea.
- Deberá ser una cámara IP Nativa.
- Deberá ser compatible con el Protocolo ONVIF para lograr su interoperabilidad con otras plataformas.
- Deberá poder alimentarse desde la Red, es decir deberá soportar PoE.
- Deberá ser una cámara preparada para instalarse en pared/techo con nivel de protección no menor a IP66.

  
 OSCAR FRANK  
 RODRIGUEZ BRAVO  
 INGENIERO ELECTRONICO  
 Reg. CIP N° 178644

  
 E con número de UGAS  
 C.E.L. N° 05504  
 292

En cuanto al grabador, se requiere que cumpla con las siguientes especificaciones:

- El grabador deberá ser instalado en el gabinete de comunicaciones de la sede.
- Grabador de video en red o hibrido que soporta hasta 4 stream de video
- Deberá soportar formato de compresión de H.264 y H.265
- Deberá soportar grabación de resoluciones de 3MP, Full HD, 1080p, HD, 720p.
- Deberá soportar una conexión HDMI o VGA para la conexión del monitor.
- Deberá soportar protocolos de red: TCP/IP, PPPoE, DHCP, DDNS, ONVIF, HTTPS.
- Deberá soportar mínimo 02 disco duro mínimo de 4TB.
- Deberá soportar alimentación 220V/60hz



Finalmente, el monitor debe contar con las características detalladas:

- El monitor deberá ir colgado en la pared cerca del Gabinete de comunicaciones. El monitor deberá cumplir con VESA estandarizada para montajes.
- El monitor deberá mínimo de 18".
- Deberá soportar una resolución mínima de 1080x720.
- Deberá soportar un contraste mínimo de 500:1 y un brillo de 200cd/m2
- Deberá soportar conexión VGA o HDMI.
- Deberá soportar alimentación 220V/60hz.

3.3.4. Componente 4: Mejora de las capacidades del personal e información al usuario

- Medio fundamental 4.1. Incremento de la capacitación del personal de los centros ALEGRA.



- *Acción 4.1.1. Desarrollar cursos de capacitación del personal para la implementación de nuevos sistemas y procedimientos.* Se requerirán cursos de capacitación del personal para la total implementación de los nuevos sistemas informáticos y procedimientos de gestión desarrollados en el Proyecto. En este sentido, se realizará una capacitación para el personal de todas las ALEGRA, una vez que estas hayan sido implementadas y mejoradas por el Proyecto.

*Recursos requeridos:*

Se requerirán especialistas en procesos de gestión y en sistemas de la información, de preferencia, los participantes en la elaboración del expediente técnico. Asimismo, se requerirá de útiles de escritorio respectivos para el desarrollo de los cursos de capacitación en las ALEGRAS que ya han sido equipadas y mejoradas.

- *Acción 4.1.2. Desarrollar cursos para fortalecer capacidades de atención a víctimas.* Se construirá un proceso de fortalecimiento de capacidades sostenido y programático a partir de un curso de especialización de la defensa pública en tres niveles: i) básico, ii) especialización, y iii) perfeccionamiento. De este modo, se fortalecerá y perfeccionará la atención jurídica. Posteriormente, se les tomará pruebas y exámenes al personal para evaluar lo aprendido y estimar periódicamente su nivel de capacidad para incorporar mejorar.

*Recursos requeridos:*

Haciendo uso del nuevo hardware y software implementado, los tres últimos años se realizarán cursos en materia jurídica, virtuales y de fácil acceso para los defensores.

- *Acción 4.1.3. Establecer convenios de pasantías en el exterior.* En el capítulo 1.3. Marco de referencia, se detallaron experiencias internacionales en asesoría legal gratuita en lugares como Chile y Colombia. Aprovechando su experiencia en el tema, la cercanía con el Perú y las buenas relaciones internacionales, se coordinarán pasantías del personal de las ALEGRA en estos lugares, durante periodos de seis meses a un año. El incentivo y apoyo económico será el pago del billete de avión de ida y regreso para el postulante al que le otorguen la pasantía. Al finalizar el Proyecto, al menos un defensor o conciliador de cada una de las ALEGRA habrá tenido esta experiencia.

*Recursos requeridos:*

Billetes de avión de ida y regreso para quienes obtengan las pasantías.

  
OSCAR FRANK  
RODRIGUEZ BRAVO  
INGENIERO ELECTRONICO  
Reg. CIP N° 178644

- Medio fundamental 4.2. Adecuados canales de difusión de los servicios ofertados en los centros ALEGRA.



- *Acción 4.2.1. Coordinar con instituciones públicas el fomento de los servicios ofrecidos en ALEGRAS.* Se coordinará con otras instituciones para el fomento y recomendación de los servicios ofrecidos por las ALEGRA. Específicamente, el Ministerio de la Mujer, Centro de Emergencia de la Mujer, Ministerio del Interior, Policía Nacional del Perú, entre otros, ya que, por la naturaleza de sus servicios, sus usuarios también puede ser derivado a la ALEGRA (dependiendo del caso). Se socializará con ellos los manuales de procedimientos y atención al usuario.

*Recursos requeridos:*

Dado que se busca socializar los manuales elaborados y nuevos boletines informativos, se requerirá de impresiones y material físico de difusión que será enviado a las instituciones públicas.

- *Acción 4.2.2. Realizar campañas de difusión de los servicios de asesoría legal gratuita.* Se contempla una gran campaña a nivel nacional que fomente la marca corporativa ALEGRA. A través de ella, se busca posicionar los servicios ofrecidos por los centros y generar recordación en toda la población.

*Recursos requeridos:*

Se requerirán especialistas y asistentes de la comunicación y diseño gráfico, así como establecer convenios con las radios, televisiones y medios de comunicación.

- *Acción 4.2.3. Asistir en el diseño e implementación de una campaña de comunicación para la marca corporativa ALEGRA.* Al finalizar la ejecución del Proyecto y las ALEGRAS hayan incorporado las mejoras, se realizará una campaña que comprenda repartir volantes en las calles y avenidas aledañas a la localización del centro ALEGRA. Se espera que estos volantes no solo detallen información sobre los servicios otorgados, sino también los nuevos procesos de atención y beneficios que generan los centros ALEGRA.

*Recursos requeridos:*

Se requerirá de un especialista en medios de comunicación, publicidad física (folletos, flyers, volantes) y el armado de stands.

### 3.4. Metas del Proyecto

Acción	INDICADOR	META
Acción 1.1.1. Implementación para acceso a personas con discapacidad.	Centros Alegria y Mega Alegria con acceso para personas con discapacidad	49
Acción 1.1.2. Implementación de áreas de orientación adecuadas.	Centros Alegria y Mega Alegria con áreas de orientación adecuada	49
Acción 1.1.3. Implementación de espacios para guardería.	Centros Alegria y Mega Alegria con espacios de guardería supervisada	49
Acción 1.1.4. Implementación de salas de espera adecuadas.	Centros Alegria y Mega Alegria con salas de espera adecuadas.	49
Acción 1.1.5. Implementación de áreas de despacho adecuadas.	Centros Alegria y Mega Alegria con salas de despacho privadas.	49
Acción 1.1.6. Implementación de áreas de archivo adecuadas.	Centros Alegria y Mega Alegria con áreas para archivos organizadas y adecuadas.	49
Acción 1.1.7. Implementación de áreas de consultorio adecuadas.	Centros Mega Alegria con consultorios equipados y adecuados.	49
Acción 1.1.8. Implementación de servicios higiénicos adecuados.	Centros Alegria y Mega Alegria con servicios higiénicos que cumplen los reglamentos de edificación y de personas con discapacidad.	49
Acción 1.1.9. Implementación de áreas para servicios complementarios adecuados (soporte y monitoreo).	Centros Alegria y Mega Alegria con áreas adecuadas para consumo de alimentos del personal.	49
Acción 1.2.1. Implementación de mobiliario de trabajo adecuado.	Centros Alegria y Mega Alegria con mobiliario adecuado para trabajadores.	49
Acción 1.2.2. Implementación de mobiliario para usuarios adecuado.	Centros Alegria y Mega Alegria con mobiliario adecuado para usuarios.	49
Acción 1.2.3. Implementación de señalética adecuada.	Centros Alegria y Mega Alegria con señalética adecuada en caso de orientación a los usuarios y trabajadores.	49
Acción 1.2.4. Implementación de equipamiento para servicios complementarios adecuado.	Centros Alegria y Mega Alegria con mobiliario adecuado para consumo de alimentos del personal.	49
Acción 2.1.1. Rediseñar proceso de atención de consultas.	Nuevo proceso de atención de consultas para los centros ALEGRA	1

Econ. Miguel Ángel Ugas  
C.E.L. N° 03304

Acción	INDICADOR	META
Acción 2.1.2. Contratar practicante del programa SECIGRA.	Practicantes contratados	203
Acción 2.2.1. Diseñar protocolos de atención de usuarios con perfil emocional inestable e incorporar a un especialista en psicología.	Manual de protocolo de atención	1
Acción 2.3.1. Rediseñar y mejorar ingeniería de procesos.	Manual de procesos y procedimientos	1
Acción 2.3.2. Mejorar los canales de comunicación con instancias que brindan información sobre ALEGRA (comisarías, Defensoría del pueblo, Defensoría municipal del niño, niña y adolescente – DEMUNA, abogados privados, Poder Judicial, otros).	Socializar manual de procesos y procedimientos	1
Acción 2.4.1. Añadir contenido multimedia sobre requisitos y orientación básica en los televisores de sala de espera.	Centros Alegria y Mega Alegria muestran contenido multimedia	49
Acción 2.4.2. Incluir información de requisitos y documentos en los murales de los locales.	Centros Alegria y Mega Alegria cuentan con información pública de requisitos	49
Acción 2.5.1. Preparación del proceso de soporte.	Nuevo proceso de soporte	1
Acción 3.1.1. Digitalización de Documentos	# Horas de desarrollo	140
	# Escáneres	226
Acción 3.1.2. Orientar el sistema de seguimiento de casos a agilizar los procesos de los defensores públicos	# Horas de desarrollo	130
Acción 3.1.3. Aplicación para mejorar la asignación de casos a los defensores.	# Horas de desarrollo	230
Acción 3.1.4. Automatizar los libros de registro existentes	# Horas de desarrollo	200
Acción 3.1.5. Automatizar la cadena de solicitudes entre especialistas alegria.	# Horas de desarrollo	250

00000148



Acción	INDICADOR	META
Acción 3.1.6. Optimizar los tiempos de atención a través de correo electrónico y Chat virtual en línea.	# Horas de desarrollo	300
	# Laptops	434
	# Desktops	275
Acción 3.2.1. Renovación del equipo de cómputo y elaboración de Plan de mantenimiento y actualización tecnológica.	# Licencias de Antivirus	709
	# Licencias de Ofimática	709
Acción 3.2.2. Renovación de equipos de impresión y elaboración del Plan de gestión de impresiones e insumos.	# Impresoras	98
	# Estereoscopios	14
	# Microscopios Electrónico Barrido	14
Acción 3.2.3. Implementación de un laboratorio forense para Cada Mega Alegra.	# Espectrofotómetros	14
	# Proyectina	14
	# Filmadoras	14
	# Monitores	14
	# Workstations	14
	# Estetoscopios	14
	# Balanzas c/Tallímetro	14
Acción 3.2.4. Implementación de un centro médico, para Cada Mega Alegra.	# Lámparas de Wood	14
	# Tensiómetros	14
	# Camillas Plegable	14
	# Linternas Médicas	14
Acción 3.2.5. Implementación de un sistema de colas y un software centralizado de gestión y registro de visitas.	# Sistemas de Colas	49
	# Monitores	98
	# Puntos de Red	1,451
Acción 3.2.6. Mejorar la infraestructura de red.	Acceso a Internet	49
	# Switches	82



*[Handwritten signature]*

Acción	INDICADOR	META
	# Redes Inalámbricas	391
	Interoperabilidad	1
Acción 3.3.1. Implementación de un sistema único e interoperable.	Desarrollo de Software e Implantación	1
	Implementación firma digital	1
	# Cámaras	106
	# Grabadoras de Video	49
Acción 3.4.1. Implementación de un sistema de video vigilancia.	# Monitores o Televisor	49
Acción 4.1.1. Desarrollar cursos de capacitación del personal para la implementación de nuevos sistemas y procedimientos.	# cursos de capacitación para cada ALEGRA	49
Acción 4.1.2. Desarrollar cursos para fortalecer capacidades de atención a víctimas.	Cursos de especialización, durante tres años, para la totalidad de defensores y conciliadores.	3
Acción 4.1.3. Establecer convenios y ejecución de pasantías.	Defensores que realizan pasantía	49
Acción 4.2.1. Coordinar con instituciones públicas el fomento de los servicios ofrecidos en ALEGRAS.	El MIMP, CEM, MININTER y PNP recomiendan a los usuarios los servicios otorgados por la ALEGRA.	4
Acción 4.2.2. Realizar campañas de difusión de los servicios de asesoría legal gratuita.	Campaña de difusión	1
Acción 4.2.3 Asistir en el diseño e implementación de una campaña de comunicación para la marca corporativa ALEGRA	Campaña de difusión	1

Elaboración propia.



### 3.5. Costos a precios de mercado

En la presente sección se describen los costos a precio de mercado que conlleva la ejecución de cada uno de los componentes del Proyecto, así como los costos de operación y mantenimiento en los que incurren los centros ALEGRA. Es importante mencionar que se trabajará a partir de precios constantes, de modo que no se contemplan movimientos de cifras asociados a la inflación. Asimismo, el tipo de cambio empleado en todo el análisis es de 3.32 soles por dólar (BCR, 2019). Para un detalle desagregado de los costos, ver Anexo 12: Capítulo 4. Evaluación social; para un detalle de las fuentes empleadas como referencia, ver Anexo 12: Fuentes de referencia para la estimación de costos.



#### 3.5.1. Costos en la situación sin Proyecto

Los costos de la situación sin Proyecto son los mismos costos actuales de los centros ALEGRA. En el presente análisis se efectuará directamente la evaluación marginal del Proyecto, puesto que los beneficios se estiman en función al incremento marginal de los beneficios que proporciona el mismo. En consecuencia, los costos de inversión, de operación y mantenimiento relevantes son los estrictamente asociados al Proyecto.

#### 3.5.2. Costos de inversión del Proyecto

Los costos de inversión del Proyecto han sido agregados para el total de las 49 ALEGRAS, para el periodo de inversión (plazo de 5 años) y ascienden a un total de S/ 53.5 millones, o su equivalente US\$ 15.7 millones, estipulados en el Programa de Inversión.



Tabla 136: Costos de inversión para el Proyecto

Componente	Costo de inversión en soles	Costo de inversión en dólares	%
Componente 1: Optimización y mejora de infraestructura	22,230,243	6,635,894	42%
Componente 2: Optimización y mejora de los procesos	5,962,989	1,779,997	11%
Componente 3: Implementación de un óptimo sistema de tecnología de información y comunicaciones (TIC)	22,015,121	6,571,678	41%
Componente 4: Mejora de las capacidades del personal e información al usuario	3,319,424	990,873	6%
<b>TOTAL PROYECTO</b>	<b>53,527,777</b>	<b>15,978,441</b>	<b>100%</b>

Fuente y elaboración propia. Se ha tomado como referencia el TC del MMM 2019-2020 (MEF-c, 2019).

El detalle por Componente se muestra a continuación:



Tabla 137: Costos de inversión anuales del Componente 1 – en soles

Año	Fase de Inversión				
	1	2	3	4	5
Componente 1: Optimización y mejora de infraestructura	392,000	3,565,428	8,913,569	7,130,855	2,228,392
TdR ET y Estudios de microlocalización	392,000				
SubComponente 1.1. Infraestructura y distribución de áreas apropiada en los centros ALEGRA	-	2,045,224	5,113,060	4,090,448	1,278,265
Acción 1.1.1. Implementación para acceso a personas con discapacidad		176,166	440,415	352,332	110,104
Acción 1.1.2. Implementación de áreas de orientación adecuadas		96,455	241,139	192,911	60,285
Acción 1.1.3. Implementación de espacios para guardería		65,624	164,059	131,247	41,015
Acción 1.1.4. Implementación de salas de espera adecuadas		79,709	199,273	159,418	49,818
Acción 1.1.5. Implementación de áreas de despacho adecuadas		1,034,485	2,586,214	2,068,971	646,553
Acción 1.1.6. Implementación de áreas de archivo adecuadas		426,783	1,066,958	853,566	266,739
Acción 1.1.7. Implementación de áreas de consultorio adecuadas		115,299	288,248	230,599	72,062
Acción 1.1.8. Implementación de servicios higiénicos adecuados		23,194	57,984	46,387	14,496
Acción 1.1.9. Implementación de áreas para servicios complementarios adecuados (soporte y monitoreo)		27,508	68,771	55,016	17,193
SubComponente 1.2. Adecuado equipamiento y mobiliario requerido por el personal de las ALEGRA	-	1,520,204	3,800,509	3,040,407	950,127
Acción 1.2.1. Implementación de mobiliario de trabajo adecuado		736,171	1,840,427	1,472,342	460,107
Acción 1.2.2. Implementación de mobiliario para usuarios adecuado		221,981	554,954	443,963	138,738
Acción 1.2.3. Implementación de señalética adecuada		174,766	436,915	349,532	109,229
Acción 1.2.4. Implementación de equipamiento para servicios complementarios adecuado		387,285	968,213	774,571	242,053

Fuente: Ver Anexo 12 - Fuentes de referencia para la estimación de costos.

Elaboración propia.



*Cy*  
Económico y Social  
C.E.L. N° 05304

Tabla 138: Costos de inversión anuales del Componente 2 - en soles



Año	Fase de Inversión				
	1	2	3	4	5
Componente 2: Optimización y mejora de los procesos	45,000	966,202	2,415,506	1,932,405	603,876
Formulación de TdR y especificaciones técnicas	45,000				
SubComponente 2.1. Incrementar la capacidad operacional de atención en consultas	-	98,776	246,939	197,551	61,735
Acción 2.1.1 Rediseñar proceso de atención de consultas		29,388	73,469	58,776	18,367
Acción 2.1.2 Contratar Practicante del programa SECIGRA		69,388	173,469	138,776	43,367
SubComponente 2.2. Mejora atención al usuario		160,122	400,306	320,245	100,076
Acción 2.2.1 Diseñar protocolos de atención de usuarios con perfil emocional inestable e incorporar a un especialista en psicología		160,122	400,306	320,245	100,076
SubComponente 2.3. Documentar procesos y procedimientos optimizados	-	628,715	1,571,788	1,257,430	392,947
Acción 2.3.1 Rediseñar y mejorar ingeniería de procesos, y evaluación del modelo de gestión		604,970	1,512,424	1,209,940	378,106
Acción 2.3.2 Mejorar los canales de comunicación con instancias que brindan información sobre ALEGRA		23,745	59,363	47,491	14,841
SubComponente 2.4. Mejorar la calidad de información presentada al usuario	-	68,245	170,612	136,490	42,653
Acción 2.4.1 Añadir contenido multimedia sobre requisitos y orientación básica en los televisores de sala de espera		29,388	73,469	58,776	18,367
Acción 2.4.2 Incluir información de requisitos y documentos en los murales de los locales		38,857	97,143	77,714	24,286
SubComponente 2.5. Fortalecer los procesos de soporte tecnológico y logístico	-	10,344	25,861	20,689	6,465
Acción 2.5.1 Preparación del proceso de soporte		10,344	25,861	20,689	6,465

Fuente: Ver Anexo 12 - Fuentes de referencia para la estimación de costos.  
Elaboración propia.



*M*

Edición August 2014  
C.E.L. N° 6334



Tabla 139: Costos de inversión anuales del Componente 3 – en soles

Año	Fase de Inversión				
	1	2	3	4	5
Componente 3: Implementación de un óptimo sistema de tecnología de información y comunicaciones (TIC)	392,000	3,530,305	8,825,763	7,060,611	2,206,441
Elaboración de estudios y TdR	392,000				
<i>SubComponente 3.1. Desarrollo de procesos se realiza de forma automatizada</i>	-	120,140	300,349	240,279	75,087
<i>Acción 3.1.1. Digitalización de documentos</i>		43,325	108,314	86,651	27,078
<i>Acción 3.1.2. Orientar el sistema de seguimiento de casos a agilizar los procesos de los defensores públicos</i>		8,996	22,491	17,993	5,623
<i>Acción 3.1.3. Aplicación para mejorar la asignación de casos a los defensores</i>		15,916	39,791	31,833	9,948
<i>Acción 3.1.4. Automatizar los libros de registro existentes</i>		13,840	34,601	27,681	8,650
<i>Acción 3.1.5. Automatizar la cadena de solicitudes entre especialistas ALEGRA</i>		17,300	43,251	34,601	10,813
<i>Acción 3.1.6. Optimizar los tiempos de atención a través de correo electrónico y Chat virtual en línea</i>		20,761	51,901	41,521	12,975
<i>SubComponente 3.2. Hardware utilizado está en condiciones óptimas</i>	-	2,094,490	5,236,226	4,188,980	1,309,056
<i>Acción 3.2.1. Renovación del equipo de cómputo y elaboración de Plan de mantenimiento y actualización tecnológica</i>		505,032	1,262,579	1,010,063	315,645
<i>Acción 3.2.2. Renovación de equipos de impresión y elaboración del Plan de gestión de impresiones e insumos</i>		23,427	58,566	46,853	14,642
<i>Acción 3.2.3. Implementación de un laboratorio forense para cada Mega Alegra</i>		539,870	1,349,675	1,079,740	337,419
<i>Acción 3.2.4. Implementación de un centro médico para cada Mega Alegra</i>		24,216	60,540	48,432	15,135
<i>Acción 3.2.5. Implementación de un sistema de colas y un software centralizado de gestión y registro</i>		349,081	872,703	698,162	218,176
<i>Acción 3.2.6. Mejorar la infraestructura de red</i>		652,865	1,632,162	1,305,730	408,041
<i>SubComponente 3.3. Sistema empleado es interoperable</i>	-	1,240,824	3,102,061	2,481,649	775,515
<i>Acción 3.3.1. Implementación de un sistema único e interoperable</i>		1,240,824	3,102,061	2,481,649	775,515



Econ. [Nombre]
   
 C.E.L. N° 05504

Año	Fase de Inversión				
	1	2	3	4	5
SubComponente 3.4. Sistema de seguridad es eficiente	-	74,851	187,128	149,702	46,782
Acción 3.4.1. Implementación de un sistema de video vigilancia		74,851	187,128	149,702	46,782

Fuente: Ver Anexo 12 - Fuentes de referencia para la estimación de costos.

Elaboración propia.



Tabla 140: Costos de inversión anuales del Componente 4 – en soles

Año	Fase de Inversión				
	1	2	3	4	5
Componente 4: Mejora de las capacidades del personal e información al usuario	60,000	199,241	518,103	547,842	1,994,238
Preparación de TdRs y elaboración de estudios técnicos	60,000				
SubComponente 4.1. Incremento de la capacitación del personal de los centros ALEGRA	-	199,241	508,103	537,842	263,886
Acción 4.1.1. Desarrollar cursos de capacitación del personal para la implementación de nuevos sistemas y procedimientos		199,241	498,103	398,482	124,526
Acción 4.1.2. Desarrollar cursos para fortalecer capacidades de atención a víctimas			10,000	10,000	10,000
Acción 4.1.3. Establecer convenios de pasantías en el exterior				129,360	129,360
SubComponente 4.2. Adecuados canales de difusión de los servicios ofertados en los centros ALEGRA	-	-	10,000	10,000	1,730,352
Acción 4.2.1. Coordinar con instituciones públicas el fomento de los servicios ofrecidos en ALEGRAS			10,000	10,000	10,000
Acción 4.2.2. Realizar campañas de difusión de los servicios de asesoría legal gratuita					1,220,352
Acción 4.2.3 Asistir en el diseño e implementación de una campaña de comunicación para la marca corporativa ALEGRA					500,000

Fuente: Ver Anexo 12 - Fuentes de referencia para la estimación de costos.

Elaboración propia.



*Handwritten signature and stamp of Econ. Ingrid...*

### 3.5.3. Costos de operación y mantenimiento del Proyecto

Los flujos incrementales de costos de operación y mantenimiento preliminares están asociados a los componentes del Proyecto y al nuevo personal (defensores y secristas) requerido para la implementación del mismo.



#### **Costos OyM asociados al componente de infraestructura**

Los costos de OyM para dicho componente se calculan en 1.5% del total de la inversión inicial. Estos comprenden conceptos como el pintado de las paredes, el mantenimiento del mobiliario, reparaciones en la infraestructura, entre otros.

Dado que la implementación de mejoras en las ALEGRAS se realizará a partir del segundo año, es a partir de este momento que los costos incrementales en OyM se da en los centros, según el monto invertido hasta ese momento, tal y como se muestra a continuación:

**Tabla 141: Costos OyM anuales asociados al Componente 1 – en soles**

Año	2	3	4	5	6	(...)	15
Costos OyM asociados al componente de infraestructura	53,128	185,947	292,202	325,406	325,406	(...)	325,406

Fuente: (ACCEDE-b, 2019)

Elaboración propia.

#### **Costos OyM asociados al componente de procesos operativos**

Los costos de OyM para dicho componente comprenden la actualización de los manuales, la mejora continua de la gestión y el servicio de especialistas encargados del proceso de soporte.



  
 Miguel Prieto Gas  
 CEL N° 09504  
 Econ

00000152

Tabla 142: Costos OyM anuales asociados al Componente 2 – en soles

Año	Fase de Inversión				Fase de Funcionamiento										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Costos OyM asociados al componente de procesos operativos	-	26,580	93,029	146,188	162,800	162,800	162,800	162,800	162,800	162,800	162,800	162,800	162,800	162,800	162,800
Actualización de la gestión por procesos y gestión de mejora continua		4,571	16,000	25,143	28,000	28,000	28,000	28,000	28,000	28,000	28,000	28,000	28,000	28,000	28,000
Actualización de contenidos en murales		457	1,600	2,514	2,800	2,800	2,800	2,800	2,800	2,800	2,800	2,800	2,800	2,800	2,800
Especialista en logística para brindar soporte		9,796	34,286	53,878	60,000	60,000	60,000	60,000	60,000	60,000	60,000	60,000	60,000	60,000	60,000
Especialistas en tecnologías de la información para brindar soporte		11,755	41,143	64,653	72,000	72,000	72,000	72,000	72,000	72,000	72,000	72,000	72,000	72,000	72,000

Fuente: Ver Anexo 12 - Fuentes de referencia para la estimación de costos.  
Elaboración propia.

  
 Mónica M. Ugas  
 CEL. 981 111 777  
 E-mail: muga@alegra.org



**Costos OyM asociados al componente de tecnologías de la información**

Los costos de OyM para dicho componente comprenden el costo anual de los insumos, el mantenimiento preventivo, los repuestos de los equipos, la renovación de licencias y la actualización tecnológica. Es necesario hacer la diferenciación del costo anual de los insumos y su mantenimiento, de las reposiciones, pues estas últimas no son gasto corriente, sino gastos de capital.

Tabla 143: Costos OyM y reposiciones anuales asociados al Componente 3 – en soles

Año	Fase de Inversión				Fase de Funcionamiento										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Costos OyM asociados al componente de tecnologías de la información	118,154	424,540	688,354	784,206	1,966,751	3,730,253	3,142,419	1,525,875	963,713	2,953,085	5,462,410	4,359,830	2,045,230	1,222,658	
Costo anual de insumos	67,547	236,413	371,506	413,723	413,723	413,723	413,723	413,723	413,723	413,723	413,723	413,723	413,723	413,723	413,723
Mantenimiento preventivo anual	50,607	177,125	278,339	309,968	309,968	309,968	309,968	309,968	309,968	309,968	309,968	309,968	309,968	309,968	309,968
Reposición															
Repuestos					172,630	431,576	345,261	107,894	172,630	431,576	345,261	107,894	172,630	431,576	
Renovación de licencias		11,003	38,510	60,515	67,392	67,392	67,392	67,392	67,392	67,392	67,392	67,392	67,392	67,392	67,392
Actualización tecnológica					1,003,038	2,507,595	2,006,076	626,899		1,730,427	4,326,067	3,460,854	1,081,517		

Fuente: Ver Anexo 12 - Fuentes de referencia para la estimación de costos.  
Elaboración propia.

  
 CEL  
 CONSULTORES



00000153

**Costos Oym asociados al componente de capacitación y difusión**

Los costos de Oym para dicho componente comprenden las evaluaciones periódicas al personal de los centros ALEGRA, así como darle continuidad a las campañas publicitarias y de difusión.

Tabla 144: Costos Oym anuales asociados al Componente 4 – en soles

Año	Fase de Inversión					Fase de Funcionamiento									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Costos Oym asociados al componente de capacitación y difusión	-	10,000	10,000	10,000	10,000	42,050	42,050	42,050	42,050	42,050	42,050	42,050	42,050	42,050	42,050
Evaluaciones de medición de capacidades del personal	10,000			10,000	10,000	10,000	10,000	10,000	10,000	10,000	10,000	10,000	10,000	10,000	10,000
Rediseño campaña publicitaria						10,000	10,000	10,000	10,000	10,000	10,000	10,000	10,000	10,000	10,000
Impresión de folletos, flyers y volantes publicitarios						22,050	22,050	22,050	22,050	22,050	22,050	22,050	22,050	22,050	22,050

Fuente: Ver Anexo 12 - Fuentes de referencia para la estimación de costos.  
Elaboración propia.

Elon Miguel Pineda Ugas  
CEL N° 0504



Tabla 145: Costos de operación y mantenimiento anuales - situación con Proyecto - en soles

Año	Fase de Inversión					Fase de Funcionamiento									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Costos de Operación y Mantenimiento	32,004,696	33,828,927	35,950,952	37,990,550	39,752,589	44,478,912	46,242,415	45,654,580	44,038,037	43,475,874	45,465,246	47,974,572	46,871,991	44,557,391	43,734,820
Remuneración de empleados	25,496,400	27,112,770	28,729,140	30,345,510	31,961,880	35,577,480	35,577,480	35,577,480	35,577,480	35,577,480	35,577,480	35,577,480	35,577,480	35,577,480	35,577,480
Arrendamiento de local	2,266,207	2,266,207	2,266,207	2,266,207	2,266,207	2,266,207	2,266,207	2,266,207	2,266,207	2,266,207	2,266,207	2,266,207	2,266,207	2,266,207	2,266,207
Servicio de seguridad	2,592,000	2,592,000	2,592,000	2,592,000	2,592,000	2,592,000	2,592,000	2,592,000	2,592,000	2,592,000	2,592,000	2,592,000	2,592,000	2,592,000	2,592,000
Servicio de limpieza	936,000	936,000	936,000	936,000	936,000	936,000	936,000	936,000	936,000	936,000	936,000	936,000	936,000	936,000	936,000
Servicio de agua	90,340	90,340	90,340	90,340	90,340	90,340	90,340	90,340	90,340	90,340	90,340	90,340	90,340	90,340	90,340
Servicio de luz	147,083	147,083	147,083	147,083	147,083	147,083	147,083	147,083	147,083	147,083	147,083	147,083	147,083	147,083	147,083
Servicio de teléfono	103,872	103,872	103,872	103,872	103,872										
Servicio de internet	192,861	192,861	192,861	192,861	192,861	192,861	192,861	192,861	192,861	192,861	192,861	192,861	192,861	192,861	192,861
Movilidad local	179,934	179,934	179,934	179,934	179,934	179,934	179,934	179,934	179,934	179,934	179,934	179,934	179,934	179,934	179,934
Costos OYM asociados al componente de infraestructura		53,128	185,947	292,202	325,406	325,406	325,406	325,406	325,406	325,406	325,406	325,406	325,406	325,406	325,406
Costos OYM asociados al componente de procesos operativos		26,580	93,029	146,188	162,800	162,800	162,800	162,800	162,800	162,800	162,800	162,800	162,800	162,800	162,800
Actualización de la gestión por procesos y gestión de mejora continua		4,571	16,000	25,143	28,000	28,000	28,000	28,000	28,000	28,000	28,000	28,000	28,000	28,000	28,000
Actitudización de contenidos en murales		457	1,600	2,514	2,800	2,800	2,800	2,800	2,800	2,800	2,800	2,800	2,800	2,800	2,800



*[Handwritten signature]*  
 E.L. N° 05504

Estudio de Perfil del Proyecto de Inversión Pública (PIP) "Mejoramiento de los servicios de asesoría legal gratuita (ALEGRA) para lograr la adecuada implementación del EJE"

Año	Fase de Inversión					Fase de Funcionamiento									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Especialista en logística para brindar soporte		9,796	34,286	53,878	60,000	60,000	60,000	60,000	60,000	60,000	60,000	60,000	60,000	60,000	60,000
Especialistas en tecnologías de la información para brindar soporte		11,755	41,143	64,653	72,000	72,000	72,000	72,000	72,000	72,000	72,000	72,000	72,000	72,000	72,000
Costos OYM asociados al componente de tecnologías de la información															
Costo anual de insumos		118,154	424,540	688,354	784,206	1,966,751	3,730,253	3,142,419	1,525,875	963,713	2,953,085	5,462,410	4,359,830	2,045,230	1,222,658
Mantenimiento preventivo anual		67,547	236,413	371,506	413,723	413,723	413,723	413,723	413,723	413,723	413,723	413,723	413,723	413,723	413,723
Repuestos		50,607	177,125	278,339	309,968	309,968	309,968	309,968	309,968	309,968	309,968	309,968	309,968	309,968	309,968
Renovación de licencias						172,630	431,576	345,261	107,894	172,630	431,576	345,261	107,894	172,630	431,576
Actualización tecnológica			11,003	38,510	60,515	67,392	67,392	67,392	67,392	67,392	67,392	67,392	67,392	67,392	67,392
Costos OYM asociados al componente de capacitación y difusión						1,003,038	2,507,595	2,006,076	626,899		1,730,427	4,326,067	3,460,854	1,081,517	
Evaluaciones de medición de capacidades del personal		10,000	10,000	10,000	10,000	42,050	42,050	42,050	42,050	42,050	42,050	42,050	42,050	42,050	42,050
Rediseño campaña publicitaria						10,000	10,000	10,000	10,000	10,000	10,000	10,000	10,000	10,000	10,000
Impresión de folletos, flyers y volantes publicitarios						22,050	22,050	22,050	22,050	22,050	22,050	22,050	22,050	22,050	22,050

Fuente: Ver Anexo 12 - Fuentes de referencia para la estimación de costos.

Elaboración propia.

Edson Muñoz  
CEL: 995554



## 4. EVALUACIÓN

### 4.1. Evaluación social

La metodología para la evaluación económica del Proyecto consiste en el desarrollo del Análisis Costo-Beneficio (ACB), debido a que los beneficios pueden ser cuantificados monetariamente, permitiendo así una comparación directa con los costos. A partir de estos resultados se obtienen dos principales criterios para la decisión de inversiones, los cuales son los dos indicadores de rentabilidad: Valor Actual Neto (VAN) y Tasa Social Interna de Retorno (TIR). (Fontaine, 2008)

A continuación, se presenta la identificación y sustentación de los beneficios y costos sociales del Proyecto, de acuerdo a la evidencia encontrada en la revisión de literatura. Posterior a ello, se desarrolla y sustenta la metodología del modelo, la estimación de los beneficios y de los costos con la finalidad de obtener los indicadores de rentabilidad. Finalmente, se realiza el análisis de sensibilidad, para lo cual se identifican las principales variables de riesgo y el efecto que cambios en éstas podrían generar sobre los resultados estimados en la evaluación social del Proyecto.

#### 4.1.1. Beneficios sociales

Los beneficios sociales del mejoramiento de los servicios de Asesoría Legal Gratuita están relacionados con el ahorro de tiempo y costos, provenientes del aumento de la productividad del personal y de la interoperabilidad de las instituciones estatales, de manera que los defensores puedan atender a más ciudadanos y el servicio tenga mayor cobertura a nivel nacional. A continuación, se presentan los beneficios asociados a cada uno de los componentes del Proyecto. Sin embargo, se debe tener en cuenta que muchos de estos beneficios no provienen exclusivamente de componentes aislados; si no, por el contrario, provienen de la convergencia de dichos componentes implementados al mismo tiempo, como complementarios que son.

#### **Asociados al Componente 1. Optimización y mejora de infraestructura**

Actualmente existen distintas organizaciones que regulan el ámbito laboral mediante normas o parámetros para asegurar el bienestar de los trabajadores y usuarios. Por ejemplo, las normas ISO, establecidas por la Organización Internacional de Normalización, regulan la calidad y gestión de los productos y servicios ofrecidos. El propósito de seguir estos acuerdos o lograr la certificación, no solo es por el prestigio que ofrece, sino que al cumplirlas, las empresas y productores de servicios generan mayores beneficios monetarios.

La norma ISO 9004:2009 ofrece un enfoque sobre la gestión de la calidad para lograr la mejora del desempeño global de la organización. Los aspectos que evalúa esta regla son la infraestructura, el ambiente de trabajo y la tecnología del establecimiento de trabajo, posteriormente propone objetivos y metas para implementar y mejorar la calidad del servicio ofrecido. Cumplir con dichos propósitos, permite a la institución aumentar sus ingresos, mejorar la comunicación interna, generar más eficiencia entre sus trabajadores, entre otros beneficios



(Carlos, Media, Liquidano, Silva, & Ventura, 2016). Aunque no es obligación de las ALEGRAS cumplir con estas normas, las mejoras en infraestructura contempladas por el presente componente pretenden que los centros estén a la altura de los estándares recientemente detallados.

Adicionalmente, el ambiente de trabajo y la infraestructura de la oficina es tomada en cuenta en el concepto de Calidad de Vida Laboral (CVL), la cual es un conjunto de "estructuras y prácticas organizacionales que resultan relevantes para el bienestar laboral del trabajador" (Granados, 2011). La infraestructura y mobiliario en el espacio físico de laburo son importantes por los riesgos que se pueden enfrentar si no son adecuados. Al asegurar el espacio físico de trabajo cumpliendo las normas de seguridad y las leyes asociadas al ámbito de trabajo, se previenen accidentes y enfermedades de los trabajadores, como el entumecimiento u hormigueo por malas posturas, dolor, debilidad en las manos y muñecas. Se debe tomar en cuenta que la falta de espacio físico, mala iluminación y ventilación puede causar el síndrome de edificio de oficinas enfermo<sup>28</sup>, el cual disminuye la productividad de los trabajadores (Granados, 2011).

A través de una recopilación teórica de diversas historias en la calidad de vida laboral, Granados (2011) detalla cuáles son los beneficios de optimizar, mejorar y reestructurar las condiciones y ambiente de trabajo. Por ejemplo, explica que más allá de los beneficios físicos, psicológicos y sociales, en Florida (USA), se redujo en 50% el ausentismo de los trabajadores, lo que permite una mejor ilación en las acciones y trabajos de las empresas como un todo. A su vez, estas mejoras generaron una mayor productividad laboral estimada en 10%. Asimismo, de un estudio realizado en 1997 a dos mil administradores de cuatro compañías, se registró un incremento del 53% de la confianza de los empleados por el bienestar y preocupación del empleador que perciben, lo cual se ve reflejado en una menor rotación del personal (Granados, 2011).

### **Asociados al Componente 2. Optimización y mejora de los procesos**

En cuanto al componente de optimización y mejora de los procesos operativos en las ALEGRAS, hay evidencia de los beneficios que puede brindar la automatización de procesos a una institución. Un ejemplo claro es el del gobierno de España, que al implementar la e-Administración en el Estado generó un incremento del 50% de la efectividad en la gestión administrativa. A su vez, el apoyo en sistemas de información<sup>29</sup> para la automatización permitió mejorar los tiempos de tramitación y los costos de transacción. Más allá de las mejoras que pueda traer para las instituciones, existen también beneficios para el país. El mismo caso, explica que la generalización de la administración electrónica puede incrementar el PBI entre 0.23% y 0.34% de media al año, en el periodo de implementación (de la Nuez, Tarín, & Rivera, 2005).

Asimismo, al implementar la e-Administración en la Agencia Estatal de la Administración Tributaria, aumentaron las declaraciones de la renta tramitadas anualmente debido a una mayor

<sup>28</sup> Este es un malestar presentado por mala ventilación, deficiente calidad del aire y presencia excesiva de agentes irritantes presentes en materiales de construcción. (Granados, 2011)

<sup>29</sup> Se debe tomar en cuenta que la mejora de procesos se complementa con un sistema de información, por lo que este también es un beneficio asociado al componente 3 del Proyecto, dirigido a la implementación de un óptimo sistema TIC.



efectividad del sistema. Se registró un incremento de 14 millones a 23 millones de declaraciones, lo cual representa un 64% más de procedimientos realizados. Además de la mejora en la efectividad, la implementación del sistema en España demostró mejoras en el ahorro. Se determinó la diferencia de costos entre la tramitación anterior y la actualizada (vía web): la primera implicaba un costo medio de 80 euros, mientras que actualmente la tramitación electrónica supone un costo medio de tan solo 5 euros (de la Nuez, Tarín, & Rivera, 2005).

Por otro lado, un estudio de la OECD (2009), menciona la importancia de reevaluar los procesos que sigue una institución cada cierto tiempo. Esto se debe a que, por ciertas formalidades se pueden generar trabas administrativas, que pueden ser omitidas después de un tiempo. En ocasiones, no revisar las normas o procedimientos seguidos diariamente, generan costos innecesarios para la institución. En México, se revisó todo el trámite asociado a la formalización de empresas en 1999, lo cual permitió una reducción de 45% de los requisitos solicitados (OCDE, 2009). Esto facilita los trámites e incentiva a la población a acceder al servicio.

Se presentó un caso similar en Reino Unido, donde se revisó los procesos de recolección de información del Servicio Nacional de Salud. Al actualizar los procesos, se redujo 50 mil horas de trabajo: en el 2005, se demoraban en una inspección, entre 3 y 4 días, posteriormente, en el 2008 lograron reducir en un 50% sus tiempos de servicios, llegando a demorarse desde un día y medio hasta 2 como máximo (OCDE, 2009). Este caso resalta el ahorro de horas hombre, pues antes los trabajadores tardaban intercambiando o esperando información, mientras que tras la actualización se redujo el costo de trámites innecesario. Incluso se ahorra en papelería, en la tramitación de documentos o certificaciones y en otros insumos empleados.

En el 2004, el gobierno de Etiopía decidió emprender una transformación en sus servicios civiles, con el objetivo de mejorarlos. Se implementó un proyecto de reingeniería y optimización de procesos, utilizando metodologías y teorías de manejo científico, operativo y teoría de sistemas. Para lograr los objetivos, se realizaron procesos de automatización, integración horizontal, rediseño del sistema y redefinición del alcance organizacional. Debela (2009) afirma que es necesario que las organizaciones de servicios civiles tengan un modelo de trabajo que puedan seguir, aumentando la cantidad del producto y la calidad del servicio que ofrecen (Debela, 2009).

En general, la predictibilidad y reingeniería de los procesos permite reducir el tiempo empleado en las actividades de la organización. Por ejemplo, el ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural de Etiopía acortó el ciclo de preparación de las instalaciones para el trabajo de campo de 10 días a 2 horas, lo cual resultó en el ahorro de costos. Asimismo, el Banco Comercial de Etiopía redujo el número de pasos para retirar dinero de dos a uno (Debela, 2009).

Otro asunto que se solucionaría tras la implementación de los sistemas de tecnología y comunicaciones en los procesos operativos de las instituciones públicas, es la constante percepción de corrupción que se siente en estas. Penfold (2005) menciona que el sistema judicial latinoamericano carece de credibilidad por los constantes sucesos ilegales de las autoridades nacionales. Por el mismo motivo, los procesos son ineficientes; sin embargo, con herramientas tecnológicas se permite el acceso de los usuarios a la revisión del status de sus procesos de manera constante. Las tecnologías de la información en los procesos operacionales son capaces



Handwritten signature and a faint stamp that reads 'Con el... CE...'

de ofrecer mecanismos que promueven la transparencia, las cuales resultarán en una mayor confianza y efectividad del sistema (Penfold, 2005)<sup>30</sup>.

### **Asociados al Componente 3. Implementación de un óptimo sistema de tecnología de información y comunicaciones (TIC)**



Con respecto al tercer componente del Proyecto, el cual consiste en la implementación de un mejor equipo y sistemas de información y comunicaciones en los centros ALEGRA, se ha registrado grandes mejoras en países vecinos. Chile y Colombia, tras modernizar su servicio de justicia, redujeron sus tiempos de respuesta al usuario a 30 horas y a 5 horas, respectivamente. Ellos introdujeron un sistema conectado e interoperable, donde los ciudadanos pudieran acceder a información de distintas organizaciones del sector justicia.

Esto permite a los usuarios abordar sus inquietudes desde una sola plataforma que integra a todos servicios de justicia, ellos consultan sobre su caso, las instituciones interactúan con los usuarios a través de encuestas o chats y lo más resaltante, es que no se les solicita a los usuarios documentos públicos, pues los funcionarios pueden obtener toda la información necesaria en línea. Gracias a ello, los involucrados reducen sus costos de transacción, ya que no tienen que asistir a diferentes instituciones buscando la documentación en físico. Mientras que ambos países obtuvieron los primeros puestos en cuanto a la mejora de tiempo de respuesta de los servicios de justicia del año 2015 respecto al 2011, el Perú recibió cero de puntaje (CEJA, 2018).

La implementación de la Tramitación Electrónica en Chile consiste en realizar la mayoría de las acciones de un proceso judicial mediante internet y servicios electrónicos de la institución. Este sistema se aplicó a todos los ámbitos de la justicia, ya sea civil, penal o laboral, y se archivan los documentos en un expediente electrónico. Se logró el uso de un sistema ágil, sencillo y eficiente, que no deja de ser seguro ni mucho menos transparente, en el cual se pueden revisar jurisprudencias y el estado de una causa; examinar resoluciones, el estado de una notificación o recibirlas por el correo electrónico. Este nuevo procedimiento, de uso y mejora de las tecnologías de información en el sector justicia, permitió a los ciudadanos evitar trámites tediosos y presenciales, y fomentó el ahorro de papel en las instituciones, lo cual reduce costos. Asimismo, aumentó los niveles de productividad de los empleados mediante el uso de menos recursos (Brito, 2017).

Siendo más específicos sobre el mismo caso, las mejoras del TIC en los servicios de justicia chilenos consistieron en crear redes internas para el envío de información, bases de datos de los usuarios, almacenaje de información jurídica relevante, sistema integrado, soporte a operadores, manejo de recursos, espacio y tiempo mejor asignados. Todas las acciones antes mencionadas mejoraron la calidad de la información, llegar a mayor cantidad de ciudadanos, liberar de carga laboral a los empleados, dando pie a mayor fidelidad. Además, se eliminan ciertas diligencias, existe mayor seguridad (en la red informática), y se facilita el acceso a los

---

<sup>30</sup> Como se mencionó anteriormente, este beneficio descrito también estaría asociado al componente 3 del Proyecto, pues la optimización de procesos está en función a la incorporación de tecnologías de la información.

*[Handwritten signature and stamp]*  
Escriba aquí el nombre del responsable  
del EJE N° 000000

expedientes, ingresando a estos desde cualquier lugar mediante un dispositivo electrónico (Brito, 2017).

Por otro lado, Al Kibsi y otros (2001) también demostraron que el e-gobierno, con el uso de aplicaciones informáticas redujeron los gastos públicos y permitieron una adecuada planificación fiscal. En estados Unidos, las organizaciones redujeron sus costos entre 20% y 25%, y mejoraron la calidad de los servicios para los usuarios por emplear recursos tecnológicos y poner servicios en línea (Al-kibsi, Boer, Mourshed, & Rea, 2001).



Adicionalmente, en el estudio del caso español mencionado anteriormente, se concluyó que los sistemas electrónicos permiten mejorar la percepción sobre la calidad del servicio a los ciudadanos. Se mostró un aumento en la satisfacción de 56%, en el 2012, a 78%, en el 2013. Los criterios que los usuarios más valoran son la utilidad, accesibilidad y la completitud de un servicio, rasgos que deben ser tomados en cuenta al implementar el Proyecto en cuestión (de la Nuez, Tarín, & Rivera, 2005).

Un caso relacionado a tomar en cuenta por los beneficios de la implementación de tecnologías e interoperabilidad, es el de la Ventanilla Única Empresarial en Lambayeque. En esta Ventanilla se centralizó por primera vez las oficinas para trámites administrativos, la cual implementó el trámite electrónico de "Constitución de Empresas en Línea". Esta permitió reducir el plazo de constitución de una empresa a 5 días y los costos de transacción del empresario disminuyeron en 40% por la centralización operativa. Además de ello, el proceso realizado en la Ventanilla se mostró como un trámite más eficiente y predecible (Penfol & Aguilera, 2011).

A parte de los beneficios ya mencionados, la tecnología promueve la competitividad de los sectores productivos de un Estado. Según el estudio de Penfold y Aguilera (2011), en el Perú, las autoridades han logrado disminuir de 98 a 41 días la tramitación para iniciar un nuevo negocio, lo cual representa una mejora de 58% sus indicadores de gestión administrativa gracias al uso de tecnologías. Además, estudios previos han corroborado que la innovación, causada por el progreso técnico y la productividad de la empresa, aumenta el PBI de la mayoría de países en 0.35 puntos porcentuales, por la inversión en información y tecnología de comunicación (OECD, 2015).

Finalmente, otra de las mejoras contempladas por el presente componente del Proyecto es el desarrollo de un sistema de colas y citas eficiente. La implementación de un sistema de esta clase, además de administrar la cola de atención, permite acceder a información estadística de arribos y mediciones sobre la situación operativa de la oficina. Se puede clasificar a los usuarios desde su llegada, según qué tipo de operación desean realizar, se conoce de manera más precisa con qué frecuencia llegan los usuarios a ser atendidos, cuánto esperan, y cuál es la eficiencia de los operadores de atención al público (Clemente, 2008). Un experimento sobre este sistema, realizado por Clemente (2008), demostró que la aplicación de un software que haga más eficiente la espera de las personas reduce el tiempo de espera promedio de los clientes en 12%.

Asimismo, en el 2007, la Oficina de Estadística e Informática y la Oficina de Gestión de calidad del Hospital Santa Rosa (Lima, Perú) disminuyeron el tiempo promedio de espera en consulta

*M*  
Econ. M. José P. ...  
C.E.L. Nº 00014

externa en 38% mediante la implementación de un sistema informatizado de colas y citas. Este sistema consistió en agendar citas de atención al usuario, de modo que, en un solo año (del año 2006 al 2007), los tiempo de espera de atención y de triaje en el Hospital Santa Rosa se redujeron, y la cantidad de consultas atendidas incrementaron (se pasó de tener 193,200 consultas en el 2006 a 215,395 consultas en el 2007). (MINSA-a, 2007)

#### **Asociados al Componente 4. Capacitación del personal y difusión de los servicios ofertados**



El gasto en educación y capacitaciones es una inversión, pues el conocimiento es una fuente de creación de ingresos futuros, ya que genera el desarrollo de habilidades y conocimiento de las personas. La educación incrementa las capacidades productivas y sociales, alcanzando mayor bienestar y cohesión social (Briceño, 2011).

Como se mencionó anteriormente, las empresas deben tener un procedimiento a seguir pues fomenta una mayor eficiencia en los trabajadores, por ello se debe enseñar al personal las respuestas que deben dar ante diferentes circunstancias o problemas que puedan surgir en el lugar de trabajo. Ese conocimiento común entre todos los empleados, genera beneficios tanto para ellos como para la empresa, pues obtienen herramientas para reaccionar y serán más productivos al desarrollar sus tareas (Diez & Abreu, 2009). Las capacitaciones perfeccionan las capacidades, lo que significa un incremento en la productividad, calidad y mejora en la atención de clientes (Parra-Penagos & Rodríguez-Fonseca, 2016). Además, los empleados se sienten tomados en cuenta, lo que genera un mayor compromiso e identificación con la institución y la disminución de la rotación de personal (Diez & Abreu, 2009).

La productividad se puede aumentar en diferentes sentidos. En primer lugar, se puede generar una mayor practicidad en los empleados, invirtiendo en conocimiento y en herramientas que facilitan su trabajo, ya sea realizando menor esfuerzo o produciendo más en el mismo tiempo. Por otro lado, se puede modificar la técnica de trabajo para hacerlo eficiente, favoreciendo la formación, el desarrollo y la cultura (Diez & Abreu, 2009). Tras realizar la estandarización de procesos, se requiere hacer una capacitación para los empleados, explicando la implementación para que puedan explotar y maximizar el nuevo procedimiento a seguir, y que de esta forma mejore su trabajo. Se debe explicar el desarrollo sistemático, la aplicación y actualizaciones de patrones, para que en un futuro, ellos también puedan explicar a sus sucesores los procesos estandarizados (Diez & Abreu, 2009).

Por ejemplo, tras el desarrollo de capacitaciones en la empresa mexicana FRISA, se realizó una encuesta de opinión a los empleados, y la mayoría estuvo de acuerdo con que el programa trajo beneficios a la empresa y a los trabajadores, pues les brindó herramientas que los fortalece. Incluso, se redujeron los costos de inversión y de formación del personal debido al sistema de capacitaciones que se implementó (Diez & Abreu, 2009).

Asimismo, en un estudio del Banco Interamericano de Desarrollo del año 2014, se propusieron mejorar el servicio civil en América Latina y estrategias para lograrlo. Las ideas resaltantes fueron: i) la profesionalización del segmento directivo, y ii) el fomento de capacitación y retención de talento joven. La primera resalta la importancia de fortalecer la gerencia, pues

ocupa un papel central y su compromiso es necesario para instalar y desarrollar prácticas avanzadas de los recursos humanos. Se menciona que la gerencia debe mostrar un equilibrio entre idoneidad, meritocracia y confianza política. Se documentó, que desde el 2009 hasta el 2013, los gobiernos regionales mejoraron la ejecución de gasto en 88% tras la incorporación de gerentes capacitados por áreas (Cortázar, Lafuente, Longo, & Schuster, 2014).

El desarrollo de capacidades concretas para una mejora del servicio civil lleva a un mayor crecimiento económico y del ingreso per cápita, la reducción de los niveles de corrupción y de pobreza de un país, y a una mejora de la confianza en el gobierno. Además, se logra mantener una mejor relación con el empleador y mayor desarrollo profesional (Cortázar, Juan; Lafuente, Mariano; Sanginés, Mario, 2014).

Finalmente, la mejora de la gestión de los recursos humanos llevará innegablemente a una mejora en la calidad del gasto en personal, el cual representa una proporción importante del gasto público. Esta se logra a través de planes de capacitación, fortalecimiento de la entidad, instrumentos para la planificación y sistemas de clasificación de puestos. Cualquier gobierno que invierta en la modernización y capacitación de la administración pública y pague los costos asociados, obtendrá, con certeza, retornos a la inversión, como tiempos más efectivos y eficientes (Cortázar, Lafuente, Longo, & Schuster, 2014).

#### Beneficios cuantificables asociados al Proyecto

En este sentido, se han identificado cuatro beneficios principales provenientes de la convergencia de la implementación de los cuatro componentes del presente Proyecto:

- Beneficio 1 (B1): Reducción de costos de operación y mantenimiento de las ALEGRAS, asociada a la simplificación operacional por la incorporación de sistemas informáticos.
- Beneficio 2 (B2): Incremento de la productividad de los trabajadores en los centros ALEGRA, debido a mejoras en el ambiente de trabajo, condiciones laborales y constante capacitación.
- Beneficio 3 (B3): Reducción de trámites y visitas del usuario para resolver su caso, debido a las mejoras y simplificaciones administrativas y operacionales.
- Beneficio 4 (B4): Reducción en el tiempo de espera para que el usuario sea atendido, asociado a la reingeniería de procesos de atención.

Estos beneficios serán detallados y cuantificados posteriormente, en la estimación del modelo costo-beneficio.



ESTADO MIEMBRO UNIDAD FORMOSA  
CELULAR 02234

#### 4.1.2. Costos sociales

Los costos del Proyecto están conformados por los costos de inversión, operación y mantenimiento. Luego de la estimación de los costos del Proyecto a precios de mercado, se realiza el cálculo de los costos sociales a través de la aplicación de factores de corrección estipulados en el Anexo N°11 – Parámetros de evaluación social de la Directiva General del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de inversiones (MEF-a, 2019).

A continuación, se muestran los factores de corrección correspondientes para la estimación de los costos del Proyecto a precios sociales:

- Bienes de origen nacional:

Los bienes de origen nacional están afectados por el Impuesto General a las Ventas (IGV), por lo que el cálculo de su valor social se calcula de la siguiente manera:

$$\text{Costo social de bienes nacionales} = \text{Costo de mercado} \times \left( \frac{1}{1 + \text{IGV}} \right)$$

Por tal motivo, para la conversión de costos a precios privados en costos a precios sociales de los bienes nacionales se empleó el factor de corrección de: 0.85, asumiendo que el IGV es 18%.

- Bienes de origen importado:

De la misma forma, los bienes importados están afectados por el Impuesto General a las Ventas (IGV), pero también por los aranceles. Por lo tanto, para su corrección a valor social, se toma en cuenta el valor del IGV y el Precio Social de la Divisa (PSD), cuyo factor de corrección es de 1.02, el cual captura el efecto de los aranceles sobre los bienes importados. De tal forma, el cálculo se realiza de la siguiente forma:

$$\text{Costo social de bienes importables} = \text{Costo de mercado} \times \left( \frac{1}{1 + \text{IGV}} \right) \times \text{PSD}$$

La estimación de los costos sociales se ha hecho sobre la base de los recursos del presupuesto de inversión, operación y mantenimiento del Proyecto, antes detallado. Dado que el componente 3 de mejoramiento de las tecnologías de la información y comunicación requiere de la implementación de equipos electrónicos e insumos importados, la inversión de este componente ha sido corregida con el factor de corrección del tipo de cambio: 1.02.

En vista que el Proyecto utiliza muy poca mano de obra no calificada y que tampoco presionará sobre los precios de otros bienes o servicios, no se utilizarán otros factores de corrección. Finalmente, los costos sociales obtenidos son:



*[Handwritten signature]*  
Econ. Miguel Ángel Vega  
C.E.L. N° 0234

Tabla 146: Costos de inversión anuales a precios sociales del Proyecto en soles

Año	1	2	3	4	5
<b>COSTOS SOCIALES</b>	844,546	8,211,121	20,602,530	17,372,880	8,412,108
Componente 1: Optimización y mejora de infraestructura	332,203	3,021,549	7,553,872	6,043,097	1,888,468
Componente 2: Optimización y mejora de los procesos	38,136	818,816	2,047,039	1,637,631	511,760
Componente 3: Implementación de un óptimo sistema de tecnología de información y comunicaciones (TIC)	423,360	3,812,730	9,531,825	7,625,460	2,382,956
Componente 4: Mejora de las capacidades del personal e información al usuario	50,847	168,848	439,070	464,273	1,690,032

Fuente: Ver Anexo 12 - Fuentes de referencia para la estimación de costos.

Elaboración propia.

  
 Egon Miguel Priale Ugaz  
 C.E.I. N° 09594

00000159



Tabla 147: Costos de operación, mantenimiento y reposiciones a precios sociales del Proyecto

Año	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
<b>COSTOS SOCIALES</b>	844,546	8,211,121	20,602,530	17,372,880	8,412,108	5,944,251	7,438,744	6,940,580	5,570,627	5,094,218	6,780,127	8,906,674	7,972,284	6,010,758	5,313,664
Costos OyM asociados al componente de infraestructura	-	45,023	157,582	247,629	275,768	275,768	275,768	275,768	275,768	275,768	275,768	275,768	275,768	275,768	275,768
Costos OyM asociados al componente de procesos operativos	-	22,525	78,838	123,888	137,966	137,966	137,966	137,966	137,966	137,966	137,966	137,966	137,966	137,966	137,966
Costos OyM asociados al componente de tecnologías de la información	-	100,130	359,780	583,351	664,581	1,666,738	3,161,232	2,663,067	1,293,115	816,706	2,502,615	4,629,161	3,694,771	1,733,246	1,036,151
Costo anual de insumos		57,243	200,350	314,836	350,612	350,612	350,612	350,612	350,612	350,612	350,612	350,612	350,612	350,612	350,612
Mantenimiento preventivo anual		42,887	150,106	235,880	262,685	262,685	262,685	262,685	262,685	262,685	262,685	262,685	262,685	262,685	262,685
Reposición															
Repuestos		-	-	-	-	146,297	365,742	292,594	91,436	146,297	365,742	292,594	91,436	146,297	365,742
Renovación de licencias		-	9,324	32,635	51,284	57,112	57,112	57,112	57,112	57,112	57,112	57,112	57,112	57,112	57,112
Actualización tecnológica		-	-	-	-	850,032	2,125,081	1,700,064	531,270	-	1,466,463	3,666,159	2,932,927	916,540	-
Costos OyM asociados al componente de capacitación y difusión		8,475	8,475	8,475	8,475	35,636	35,636	35,636	35,636	35,636	35,636	35,636	35,636	35,636	35,636
Incremental en costos de OyM		213,025	426,051	639,076	852,102	3,828,143	3,828,143	3,828,143	3,828,143	3,828,143	3,828,143	3,828,143	3,828,143	3,828,143	3,828,143

Elaboración propia.

Comando en Jefe  
Ejército de la Unidad  
CELUCOM



## Metodología de evaluación e Indicadores de rentabilidad social del Proyecto

En ese sentido, la valorización de los beneficios consistirá en la cuantificación de los beneficios incrementales (beneficios menos costos), sobre la base de la comparación de los beneficios netos en situación "Sin Proyecto" y situación "Con Proyecto" (MEF-a, 2019).

A partir de ello, se debe calcular:

$$\mathbf{Beneficios}_{incrementales} = \mathbf{Beneficios}_{CP} - \mathbf{Beneficios}_{SP}$$

Donde:

**Beneficios<sub>CP</sub>** corresponde a los beneficios estimados con el desarrollo del Proyecto.

**Beneficios<sub>SP</sub>** corresponde a los beneficios actuales, sin el desarrollo del Proyecto.

Los **Beneficios<sub>CP</sub>** son los beneficios calculados por la implementación del Proyecto. Ellos responden a la siguiente fórmula:

$$\mathbf{Beneficios}_{CP} = \mathbf{Beneficio}_{1\_CP} + \mathbf{Beneficio}_{2\_CP} + \mathbf{Beneficio}_{3\_CP} + \mathbf{Beneficio}_{4\_CP}$$

Donde los beneficios en una situación "con Proyecto" son la suma de los beneficios estimados.

Por otro lado, los beneficios sin el Proyecto son los siguientes:

$$\mathbf{Beneficios}_{SP} = \mathbf{Beneficio}_{1\_SP} + \mathbf{Beneficio}_{2\_SP} + \mathbf{Beneficio}_{3\_SP} + \mathbf{Beneficio}_{4\_SP}$$

Los costos incrementales del Proyecto son:

$$\mathbf{Costos}_{CP} = \mathbf{Costos}_{inversión} + \mathbf{Costos}_{OyM}$$

Finalmente, los beneficios netos del Proyecto son calculados por medio de la siguiente fórmula:

$$\mathbf{Beneficios\ netos}_{CP} = \mathbf{Beneficios}_{incrementales} - \mathbf{Costos}_{CP}$$

A continuación, se presentan los supuestos y parámetros generales a emplear para las estimaciones. Posterior a ello, se explica cada uno de los beneficios calculados y finalmente se presentan los indicadores de rentabilidad (VAN y TIR) hallados.

### Supuestos y Parámetros

Para la evaluación social del Proyecto es necesario determinar ciertos parámetros generales que serán empleados en el análisis Costo Beneficio. A continuación, se detallan los valores de dichos parámetros:

El horizonte de evaluación del Proyecto es de quince (15) años, de los cuales los primeros cinco años corresponden a la ejecución del Proyecto.



Handwritten signature and stamp of the Comptroller General of the Republic (R.A.V.L.).

- El primer y último año de ejecución del Proyecto es para la elaboración de estudios y TdR, y para el cierre financiero del Proyecto, respectivamente.
- La ejecución del Proyecto se da progresivamente en cada ALEGRA entre los años 2 y 5, invirtiendo primero en 8 centros, luego en 20, luego en 16, y finalmente en las 5 nuevas ALEGRAS (un total de 49 ALEGRAS comprendidas por el Proyecto):

Tabla 148: Cronograma de implementación del Proyecto en ALEGRAS

ALEGRAS implementadas al año 2	ALEGRAS implementadas al año 3	ALEGRAS implementadas al año 4	ALEGRAS implementadas al año 5
8	20	16	5

Elaboración propia.



- Los beneficios se empiezan a percibir al año siguiente de concluida la ejecución del Proyecto en las ALEGRAS, hasta el último año de evaluación.
- Adicionalmente se tiene:

Tabla 149: Parámetros generales para la evaluación social

Tipo	Descripción	Valor	Unidad Medida	Fuente
Generales	Tipo de cambio (TC)	3.32	soles por dólares	(BCR, 2019)
	Impuesto General a las Ventas (IGV)	18%	%	(SUNAT, 2019)
	Remuneración defensores públicos	7,000	soles por mes	(DGDP AJ-d, 2019)
	Remuneración conciliadores	5,000		
	Remuneración asistente social	4,000		
	Remuneración médico forense	7,000		
	Remuneración perito criminalístico	6,000		
	Remuneración psicólogo forense	6,000		
	Remuneración administrador	5,000		
	Remuneración asistente administrativo	2,600		
	Remuneración auxiliar administrativo	2,000		
	Remuneración otros	2,500		
	Estipendio del secigrista	930	soles por mes	(MINJUS-e, 2019)
	Pasaje de transporte público	1.50	soles por viaje	(Preciosmundi, 2019)
	Tiempo de espera promedio para ser atendido ALEGRA	30	min	Trabajo de campo
Núm. visitas promedio al día ALEGRAS	50	visitas por día	Trabajo de campo	
Núm. visitas promedio al día MEGA ALEGRAS	156	visitas por día	(DGDP AJ-e, 2019)	
Tasa Social de Descuento	8%	%	(MEF-b, 2019)	

Elaboración propia  
C.E.E. W. C. C.

Tipo	Descripción	Valor	Unidad Medida	Fuente
	RPC Divisa	1.08	-	
	RPC Insumos nacionales (IGV)	0.85	-	

Elaboración propia.

Tabla 150: Supuestos generales para la evaluación social

Supuestos	Jornada laboral diaria	8	horas
	Jornada laboral mensual	20	días
	Jornada laboral anual	12	meses
	Jornada laboral semanal SECIGRA	30	horas
	Incremento en presupuesto para contrataciones en 5 años (defensores públicos)*	20%	%

Elaboración propia.



Tabla 151: Valor del tiempo (soles/pasajero)

Transporte local público		
Lima	Urbano	6.50
	Rural	3.31
Costa	Urbano	5.14
	Rural	2.22
Sierra	Urbano	4.74
	Rural	2.09
Selva	Urbano	5.01
	Rural	2.12

Fuente y elaboración: (MEF-b, 2019)

Posteriormente, en la estimación de los beneficios, se señalarán nuevamente los supuestos empleados para el cálculo.

#### 4.1.2.1. Estimación del modelo

En esta sección se detallarán los beneficios generados por el Proyecto que pueden ser aproximados cuantitativamente. No obstante, se resalta la existencia de beneficios sociales como mayor eficiencia en la resolución de conflictos, mejor cobertura de servicio, mayor seguridad, confianza y satisfacción del usuario, retomados del árbol de objetivos, con difíciles de parámetros y cuantificar. Es necesario tomar en cuenta este tipo de beneficios para la toma de decisión de ejecución del Proyecto, pues los beneficios cuantificados a continuación, en el modelo Costo-Beneficio, estarían siendo subestimados al no considerar los beneficios sociales cualitativos.

Para la estimación del modelo es importante mencionar que la mayoría de los beneficios estimados del Proyecto provienen de la reducción de costos monetarios y no monetarios que se

incurren al ofrecer y demandar el servicio; es decir, son beneficios provenientes de costos evitados y ahorros. Asimismo, los beneficios del Proyecto son percibidos según el cronograma de ejecución de las ALEGRAS.



### **Beneficio 1 (B1): Reducción de costos de operación y mantenimiento de las ALEGRAS.**

La simplificación de los procesos operativos de los centros ALEGRA, a través de la incorporación de tecnologías, significa una reducción de los costos de operación y mantenimiento (OyM) estimado en 20% a 25%, tomando como referencia el estudio de Al Kibsi y otros. Como ya se mencionó, el e-gobierno y uso de aplicaciones informáticas permitieron la reducción de los costos de las organizaciones en Estados Unidos y la mejora de calidad de sus servicios (Al-kibsi, Boer, Mourshed, & Rea, 2001).

De este modo, se adopta una postura conservadora para el cálculo del presente beneficio, por lo que la reducción de costos en los centros de asesoría legal gratuita, asociados a la mejora de tecnologías y optimización de procesos, se estimarán en 20%.

Los costos OyM anuales de las 44 ALEGRAS actuales son como sigue a continuación:

**Tabla 152: Costos OyM anuales en soles – 44 ALEGRAS**

Operación y mantenimiento	Costo anual 44 ALEGRAS
Arrendamiento de local	2,266,207
Servicio de seguridad (monto anual)	2,592,000
Servicio de limpieza (monto anual)	936,000
Servicio de agua (Monto anual)	90,340
Servicio de luz (Monto anual)	147,083
Servicio de teléfono (Monto anual)	103,872
Servicio de internet (Monto anual)	192,861
Movilidad local (Monto anual)	179,934
TOTAL	6,508,296

Fuente: (DGDPAJ-f, 2019)

Elaboración propia.

En este cálculo no se están considerando los costos OyM provenientes de las remuneraciones al personal, pues estos datos se emplearán en el cálculo del Beneficio 2, explicado posteriormente.

#### Situación con Proyecto

De este modo, la reducción de los costos de operación y mantenimiento de las ALEGRA se estima como:

$$\text{ReducciónCostos}_{CP} = \text{CostosOyM}_{CP} * (1 - 20\%)$$

ACCEDE R.A.V.L.  
31.01.2019



Los cuales son incorporados en el flujo según la ejecución progresiva del Proyecto en los centros ALEGRA.

Situación sin Proyecto

En este escenario no se contempla reducción de costos alguna, por lo que los costos OyM de las ALEGRAS se estima constante para todo el periodo de evaluación.

**Beneficio 2 (B2): Incremento de la productividad de los trabajadores en los centros ALEGRA.**

La mejora en el ambiente de trabajo, condiciones laborales y constante capacitación incrementa la productividad del personal. Se toma como referencia la investigación de Granados (2011), que menciona que la optimización, mejora y reestructuración de las condiciones físicas y ambiente laboral generó una mayor productividad laboral en Estados Unidos, estimada en 10% (Granados, 2011). El incremento de productividad de una organización se refleja en la reducción de sus costos de producción, debido a que significa una mejora en los recursos empleados para producir igual o mayor cantidad de bienes o servicios.

En este sentido, el incremento de 10% de productividad laboral de las ALEGRAS proveniente de las mejoras en su infraestructura, se estima como una reducción de sus costos OyM en esa misma cantidad: 10%. A esto, se le adiciona el 20% de disminución de costos proveniente de la incorporación de tecnologías, ya mencionado anteriormente.

Para este cálculo, se tomó como base el costo en salarios actual de las ALEGRAS, y los respectivos cambios en el personal, contemplados por el incremento de 20% del presupuesto de los centros o contemplados en el Proyecto.

**Tabla 153: Estructura de costos en remuneración actual en soles– Total ALEGRAS**

	N° trabajadores 44 ALEGRAS (A)	Remuneración mensual por persona (B)	Remuneración anual total (A*B*12 meses)
<b>Total trabajadores</b>	359	47,100	25,496,400
Defensor Público	233	7,000	19,572,000
Conciliador	39	5,000	2,340,000
Asistente social	15	4,000	720,000
Médico forense	6	7,000	504,000
Perito criminalístico	3	6,000	216,000
Psicólogo	6	6,000	432,000
Administrador	6	5,000	360,000
Asistente administrativo	7	2,600	218,400
Auxiliar administrativo	31	2,000	744,000
Otros	13	2,500	390,000

Fuente: (DGDPJ-b, 2019)

Elaboración propia

Situación con Proyecto

De este modo, se estima una prima por incremento de productividad como porcentaje de los costos evitados:

$$\text{Incremento Productividad}_{CP} = \text{Remuneraciones}_{CP} * (10\% + 20\%)$$



Los cuales son incorporados en el flujo según la ejecución progresiva del Proyecto en los centros ALEGRA. La estructura del personal y remuneraciones considerada en el escenario con Proyecto (una vez finalizado) es como sigue<sup>31</sup>:

**Tabla 154: Estructura de costos en remuneración situación sin Proyecto en soles – Total ALEGRAS**

		Remuneración mensual por persona (B)	Remuneración anual total (A*B*12 meses)
Total trabajadores ALEGRAS a partir año 6	655	48,030	35,577,480
Defensor Público	303	7,000	25,452,000
Conciliador	49	5,000	2,640,000
Asistente social	17	4,000	816,000
Médico forense	15	7,000	1,260,000
Perito criminalístico	14	6,000	1,008,000
Psicólogo	15	6,000	1,080,000
Administrador	-	5,000	-
Asistente administrativo	-	2,600	-
Auxiliar administrativo	49	2,000	1,056,000
Otros	-	2,500	-
Secigrista	203	930	2,265,480

Fuente: (DGDPAJ-d, 2019)

Elaboración propia.

Ya no se considera dentro del presupuesto de las ALEGRA el sueldo de los administradores, asistentes administrativos y otros, pues estos deberían formar parte de la planilla de la Dirección Distrital; además, no cumplen una función específica en la estructura de procesos contemplada por el Proyecto. Asimismo, se busca que haya por lo menos 1 defensor público, 1 conciliador y 1 secigrista en todas las ALEGRAS, y que haya al menos 1 asistente social, 1 médico forense, 1 perito criminalístico y 1 psicólogo en las MEGA ALEGRA.

<sup>31</sup> Se está considerando la contratación del nuevo personal a partir del supuesto del incremento del 20% del presupuesto en 5 años, además del personal en los 5 nuevos centros ALEGRA.

*[Handwritten signature and stamp]*



Situación sin Proyecto

En este escenario no se contempla reducción de costos alguna ni el incremento de la productividad, por lo que no hay un beneficio por estimar en este escenario.

No obstante, se debe contemplar que en 5 años, el presupuesto para la contratación de defensores habrá crecido en 20%, por lo que la composición de trabajadores y remuneraciones en un escenario sin Proyecto en cinco años, es como sigue:

**Tabla 155: Estructura de costos en remuneración situación sin Proyecto en soles– Total ALEGRAS**

	N° trabajadores 44 ALEGRAS (A)	Remuneración mensual por persona (B)	Remuneración anual total (A*B*12 meses)
<u>Total trabajadores ALEGRAS a partir año 6</u>	424	47,100	30,956,400
Defensor Público	298	7,000	25,032,000
Conciliador	39	5,000	2,340,000
Asistente social	15	4,000	720,000
Médico forense	6	7,000	504,000
Perito criminalístico	3	6,000	216,000
Psicólogo	6	6,000	432,000
Administrador	6	5,000	360,000
Asistente administrativo	7	2,600	218,400
Auxiliar administrativo	31	2,000	744,000
Otros	13	2,500	390,000

Fuente: (DGDP AJ-d, 2019)

Elaboración propia.

*[Handwritten signature]*  
Econ. Rafael Andrés Ugas  
C.I. 10.623.04

00000163

- **Beneficio 3 (B3): Reducción de trámites y visitas del usuario para resolver su caso.**

Las mejoras administrativas, las simplificaciones operacionales y la incorporación de nuevas tecnologías significan mayor eficiencia en el servicio otorgado. Por un lado, se toma como referencia el estudio de la OECD (2009), en el que se resalta que la reevaluación y reingeniería de procesos en la formalización de empresas en México 1999, permitió la reducción de 45% de los trámites y requisitos solicitados.

Por otro lado, se emplea la información recopilada en el trabajo de campo sobre la frecuencia y tipos de visitas que los usuarios realizan para resolver su caso o proseguir con el patrocinio de su demanda (para mayor detalle, Anexo 10: Resultados de las encuestas en las visitas de campo):

**Tabla 156: Cantidad de veces visitando el ALEGRA para resolver su caso**

¿Cuántas veces viene visitando el ALEGRA para resolver su caso?		
1 - 2 veces	21	46.67%
2 - 5 veces	15	33.33%
5 - 10 veces	4	8.89%
10 a más	5	11.11%
<b>Total</b>	<b>45</b>	

Fuente: Ver Anexo 10 - Resultados de las encuestas en las visitas de campo.

Elaboración propia.



**Tabla 157: Medio de transporte usado para llegar al ALEGRA**

¿Qué medio de transporte usa para llegar al ALEGRA?		
Transporte público (bus, combi)	25	54.35%
Transporte privado (taxi, mototaxi, propio)	14	30.43%
Caminando	6	13.04%
Otro	1	2.17%
<b>Total</b>	<b>46</b>	

Fuente: Ver Anexo 10 - Resultados de las encuestas en las visitas de campo.

Elaboración propia.

**Tabla 158: Tiempo que demora en llegar al ALEGRA**

¿Cuánto tiempo le demora llegar al ALEGRA?		
Menos de 30 minutos	21	46.67%
30-60 minutos	16	35.56%
60-90 minutos	3	6.67%
90-180 minutos	4	8.89%
Más de 180 minutos	1	2.22%
<b>Total</b>	<b>45</b>	

Fuente: Ver Anexo 10 - Resultados de las encuestas en las visitas de campo

Elaboración propia.

*by*  
Escriba aquí su nombre y UGA  
C.E.L. N° 1334

De este modo, se espera que el Proyecto reduzca los trámites y visitas de los usuarios para la resolución de sus casos en un 45%. Es decir, que ya no existan usuarios que vayan más de 10 veces al año al ALEGRA para hacer seguimiento de su demanda; si no, que vaya como máximo entre 5 a 10 veces.



#### Situación con Proyecto

Se estiman cuatro tipos de costos evitados al reducir el total de visitas por persona a la ALEGRA:

- a. Costos evitados por pasajes por viaje:

$$\text{CostoEvitado}_{CP} = 1.50 * 2\text{viajes} * \text{Número de décimas visitas en adelante}$$

Considerando que el pasaje por viaje cuesta S/ 1.50 en promedio y que se requiere un viaje de ida y un viaje de regreso.

- b. Costos evitados por tiempo de viaje:

$$\begin{aligned} \text{CostoEvitado}_{CP} &= \left[ \text{Valor del tiempo} \left( \frac{\text{soles}}{\text{hora pasajero}} \right) * 2\text{viajes} * 30\text{min} * 50\% \right. \\ &+ \left. \text{Valor del tiempo} \left( \frac{\text{soles}}{\text{hora pasajero}} \right) * 2\text{viajes} * 60\text{min} * 50\% \right] \\ &* \text{Número de décimas visitas en adelante} \end{aligned}$$

Asumiendo que el total de viajes se realiza en transporte público, para lo cual se tiene la valorización del tiempo en el transporte, según ubicación geográfica (MEF-b, 2019), y que la mitad de viajes duran 30 minutos, mientras que la otra mitad duran 1 hora.

- c. Costos evitados por tiempo de atención del usuario:

Se debe notar que al visitar una ALEGRA, el usuario no solo incurre en los costos de traslado, si no también emplea parte de su tiempo en cada una de las consultas y servicio que recibe en el centro; por lo que se debe cuantificar el costo de oportunidad de su tiempo<sup>32</sup>.

$$\begin{aligned} \text{CostoEvitado}_{CP} &= 20\text{min} * \text{Salario promedio por minuto regional} \\ &* \text{Número de décimas visitas en adelante} \end{aligned}$$

Para lo cual se emplea el salario promedio regional y se estima el salario promedio por minuto para cada región en que se encuentran las ALEGRAS; asimismo, se asume que el tiempo de atención para hacerle seguimiento al caso del demandante es de 20 minutos.

<sup>32</sup> Si el usuario no se encuentra en el ALEGRA, probablemente estaría trabajando, por eso se emplea el salario promedio por minuto para estimar el valor y costo de oportunidad de su tiempo.

- d. Costos evitados por atención del defensor (costo de oportunidad laboral):  
Asimismo, el servicio es proporcionado por un defensor público, por lo que se debe cuantificar su costo de oportunidad laboral.

$$\text{CostoEvitado}_{CP} = 20\text{min} * \text{Salario promedio por minuto del defensor} \\ * \text{Número de décimas visitas en adelante}$$



Al igual que el caso anterior, se asume que el tiempo de atención para hacerle seguimiento al caso del demandante es de 20 minutos. No obstante, ahora, al considerar el salario promedio por minuto del defensor, que tiene una remuneración mensual de S/. 7,000, se estima que su salario por minuto equivale a S/. 0.73.

#### Situación sin Proyecto

Se asume que la cantidad de veces visitadas por los usuarios y los costos que incurren en cada una de ellas se mantiene constante ya que el sistema de atención y trámites seguirá siendo la misma que la actual.

*[Handwritten signature]*  
Estrategia de Gestión  
Gestión de Calidad

- **Beneficio 4 (B4): Reducción en el tiempo de espera para que el usuario sea atendido.**

El desarrollo de un sistema informatizado de colas y citas que se contempla el Proyecto, reduce el tiempo de espera para que el usuario sea atendido. Se toma como ejemplo la disminución de 38% del tiempo promedio de espera en el Hospital Santa Rosa, debido a la implementación de un sistema informatizado de colas (MINSA-a, 2007).



En ese sentido, se tienen los siguientes parámetros:

**Tabla 159: Parámetros – Beneficio social 4**

Tiempo de espera promedio (min)	30
Tiempo de espera objetivo (min)	18
Núm. visitas promedio al día ALEGRAS	50
Núm. visitas promedio al día MEGA ALEGRAS	156
Minutos laborables por día	480

Fuente: Trabajo de Campo

Elaboración propia.

Situación con Proyecto

Se estima que las visitas promedio al día de las MEGA ALEGRA y ALEGRA al finalizar el Proyecto sean reducidas a 86 y 28, respectivamente<sup>33</sup>:

**Tabla 160: Visitas promedio al día con Proyecto**

	Visita promedio al día
MEGA ALEGRA	86
ALEGRA	28

Y el cálculo del beneficio proviene del menor tiempo de espera del usuario para ser atendido.

$$\text{CostoEvitado}_{CP} = (30 - 18\text{min}) * \text{Salario promedio por minuto regional} \\ * \text{Número de visitas al centro ALEGRA o MEGA ALEGRA}$$

Situación sin Proyecto

Dado que no se contemplan mejoras en los procesos de atención, se asume que el tiempo promedio de espera del usuario para ser atendido continuará en 30 minutos.

*[Handwritten signature]*  
Escuela Superior de Educación Superior "José María Ugás"  
C.A. M. C. U. G.

<sup>33</sup> Se ha considerado información sobre los registros actuales y se han incorporado las mejoras del Proyecto para el cálculo de dichos números.



Como se observa, la mayoría de beneficios sociales calculados están concentrados en la reducción de costos de los usuarios y del personal; por lo tanto, no incluyen beneficios cualitativos relevantes como el propio acceso al servicio de defensa pública, mejor cobertura de servicio, incrementos en la confianza y satisfacción del usuario, entre otros, puesto que se trata de parámetros difíciles de cuantificar.

Asimismo, al tratarse de la cuantificación de costos evitados a los actuales usuarios, proveniente de una comparación de los mismos en una situación sin y con proyecto, los beneficios provenientes de los 5 centros ALEGRA adicionales propuestas no han podido ser contemplados en la presente estimación.

Por tales motivos expuestos, se resalta que los beneficios sociales cuantificados se encuentran subestimados; y los que se obtendrían realmente, luego de la ejecución del Proyecto, serían mucho mayores.

  
EJECUTIVO GENERAL  
C.E.L. N° 0024

4.1.2.2. Resultados

En esta sección se presentan los resultados obtenidos a partir del desarrollo de la metodología antes presentada para calcular los beneficios sociales en términos monetarios. Para ello, se consideró presentar los resultados para el caso sin Proyecto y con Proyecto. A partir de esos dos escenarios, se muestran los beneficios incrementales, como resultado de la diferencia entre los resultados con Proyecto y sin Proyecto. Para un mayor detalle, ver Anexo 13: Capítulo 4. Evaluación social PIP ALEGRAS.

Tabla 161: Resultados Análisis Costo Beneficio del Proyecto - en soles

Año	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
<b>COSTOS SOCIALES</b>	844,546	8,211,121	20,602,530	17,372,880	8,412,108	5,944,251	7,438,744	6,940,580	5,570,627	5,094,218	6,780,127	8,906,674	7,972,284	6,010,758	5,313,664
Componente 1: Optimización y mejora de infraestructura	332,203	3,024,549	7,553,872	6,043,097	1,888,468	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Costos Oym asociados al componente de infraestructura	-	45,023	157,582	247,629	275,768	275,768	275,768	275,768	275,768	275,768	275,768	275,768	275,768	275,768	275,768
Componente 2: Optimización y mejora de los procesos	38,136	818,816	2,047,039	1,637,631	511,760	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Costos Oym asociados al componente de procesos operativos	-	22,525	78,838	123,888	137,966	137,966	137,966	137,966	137,966	137,966	137,966	137,966	137,966	137,966	137,966
Componente 3: Implementación de un óptimo sistema de tecnología de información y comunicaciones (TIC)	423,360	3,812,730	9,531,825	7,625,460	2,382,956	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Costos Oym asociados al componente de tecnologías de la información	-	100,130	359,780	583,351	664,581	1,666,738	3,161,232	2,663,067	1,293,115	816,706	2,502,615	4,629,161	3,694,771	1,733,246	1,036,151
Componente 4: Mejora de las capacidades del personal e información al usuario	50,847	168,848	439,070	464,273	1,690,032	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Costos Oym asociados al componente de capacitación y difusión	-	8,475	8,475	8,475	8,475	35,636	35,636	35,636	35,636	35,636	35,636	35,636	35,636	35,636	35,636
Incremental en costos de Oym	-	213,025	426,051	639,076	852,102	3,828,143	3,828,143	3,828,143	3,828,143	3,828,143	3,828,143	3,828,143	3,828,143	3,828,143	3,828,143

00000166



CEL. N° 0534

Estudio de Perfil del Proyecto de Inversión Pública (PIP) "Mejoramiento de los servicios de asesoría legal gratuita (ALEGRA) para lograr la adecuada implementación del EJE"

Año	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
<b>BENEFICIOS SOCIALES</b>		1,344,218	4,052,964	9,049,769	12,911,679	14,395,089	15,479,769	15,479,769	15,479,769	15,479,769	15,479,769	15,479,769	15,479,769	15,479,769	15,479,769
Beneficio 1 (B1): Reducción de costos (OyM sin remuneraciones)	-	-	318,774	1,115,708	1,753,255	1,952,489	1,952,489	1,952,489	1,952,489	1,952,489	1,952,489	1,952,489	1,952,489	1,952,489	1,952,489
<b>SIN PROYECTO</b>	6,508,296	6,508,296	6,508,296	6,508,296	6,508,296	6,508,296	6,508,296	6,508,296	6,508,296	6,508,296	6,508,296	6,508,296	6,508,296	6,508,296	6,508,296
<b>CON PROYECTO</b>	6,508,296	6,508,296	6,189,523	5,392,588	4,755,041	4,555,807	4,555,807	4,555,807	4,555,807	4,555,807	4,555,807	4,555,807	4,555,807	4,555,807	4,555,807
<b>INCREMENTAL</b>	-	-	318,774	1,115,708	1,753,255	1,952,489	1,952,489	1,952,489	1,952,489	1,952,489	1,952,489	1,952,489	1,952,489	1,952,489	1,952,489
Beneficio 2 (B2): Incremento de productividad	-	-	1,327,972	4,924,995	8,174,709	9,588,564	10,673,244	10,673,244	10,673,244	10,673,244	10,673,244	10,673,244	10,673,244	10,673,244	10,673,244
<b>SIN PROYECTO</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>CON PROYECTO</b>	-	-	1,327,972	4,924,995	8,174,709	9,588,564	10,673,244	10,673,244	10,673,244	10,673,244	10,673,244	10,673,244	10,673,244	10,673,244	10,673,244
<b>INCREMENTAL</b>	-	-	1,327,972	4,924,995	8,174,709	9,588,564	10,673,244	10,673,244	10,673,244	10,673,244	10,673,244	10,673,244	10,673,244	10,673,244	10,673,244
Beneficio 3 (B3): Reducción de visitas a ALEGRA	-	606,952	567,786	468,090	442,739	313,061	313,061	313,061	313,061	313,061	313,061	313,061	313,061	313,061	313,061
<b>SIN PROYECTO</b>	2,761,092	2,761,092	2,761,092	2,761,092	2,761,092	2,761,092	2,761,092	2,761,092	2,761,092	2,761,092	2,761,092	2,761,092	2,761,092	2,761,092	2,761,092
<b>CON PROYECTO</b>	2,761,092	2,154,140	2,193,307	2,293,002	2,318,353	2,448,031	2,448,031	2,448,031	2,448,031	2,448,031	2,448,031	2,448,031	2,448,031	2,448,031	2,448,031
<b>INCREMENTAL</b>	-	606,952	567,786	468,090	442,739	313,061	313,061	313,061	313,061	313,061	313,061	313,061	313,061	313,061	313,061
Beneficio 4 (B4): Reducción de tiempo de espera por sistema de colas	-	737,267	1,838,432	2,540,975	2,540,975	2,540,975	2,540,975	2,540,975	2,540,975	2,540,975	2,540,975	2,540,975	2,540,975	2,540,975	2,540,975
<b>SIN PROYECTO</b>	3,740,144	3,740,144	3,740,144	3,740,144	3,740,144	3,740,144	3,740,144	3,740,144	3,740,144	3,740,144	3,740,144	3,740,144	3,740,144	3,740,144	3,740,144
<b>CON PROYECTO</b>	3,740,144	3,002,878	1,901,712	1,199,169	1,199,169	1,199,169	1,199,169	1,199,169	1,199,169	1,199,169	1,199,169	1,199,169	1,199,169	1,199,169	1,199,169



Ministerio de Salud  
 CEL INPC-14

Estudio de Perfil del Proyecto de Inversión Pública (PIP) "Mejoramiento de los servicios de asesoría legal gratuita (ALEGRA) para lograr la adecuada implementación del EJE"

AÑO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
INCREMENTAL	-	737,267	1,838,432	2,540,975	2,540,975	2,540,975	2,540,975	2,540,975	2,540,975	2,540,975	2,540,975	2,540,975	2,540,975	2,540,975	2,540,975

Flujo	844,546	6,866,903	16,549,567	8,323,111	4,499,571	8,450,839	8,041,025	8,539,189	9,909,142	10,385,551	8,699,642	6,573,095	7,507,485	9,469,011	10,166,105
-------	---------	-----------	------------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	------------	-----------	-----------	-----------	-----------	------------

VAN	TIR
18,431,924	17.1%

  
 Coordinador General  
 Económico y Jurídico  
 CELPIPUCS24



00000167

### Valor Actual Neto (VAN)

Para cuantificar los costos y beneficios, se ha obtenido el Beneficio Neto incremental (beneficio menos los costos). Dado que el valor presente es diferente al valor futuro, es necesario descontar los beneficios por periodo a una tasa de descuento. De esta forma, se obtendría el VAN (Valor Actual Neto) o VPN (Valor Presente Neto):



$$VAN = \sum_{t=1}^{15} \frac{Beneficios_{incrementales,t} - Costos_{con Proyecto,t}}{(1 + TSD)^t}$$

*VAN*: Valor actual neto del Proyecto.

*Beneficios<sub>incrementales,t</sub>* : Beneficios incrementales totales del Proyecto en cada período.

*Costos<sub>con Proyecto,t</sub>*: Costos totales del Proyecto en cada período.

*TSD*: Tasa social de descuento.

Si este es mayor a cero, entonces el Proyecto evaluado será rentable socialmente.

Luego de estimar los beneficios sociales netos del Proyecto, es decir restar los costos sociales de ejecución, operación y mantenimiento y de reposición a los beneficios, se descuenta cada flujo de beneficio neto anual a la tasa social de 8% determinada por el Invierte.pe. El resultado es un VAN positivo de S/. 18,431,924.

### Tasa Interna de Retorno (TIR)

La Tasa Social Interna de Retorno (TIR), es un indicador que refleja la rentabilidad promedio de la inversión para la sociedad. Matemáticamente, la TIR es la tasa de descuento que hace cero el valor del VAN, como se muestra en la siguiente ecuación:

$$VAN = \sum_{t=1}^{15} \frac{(Beneficios_{incrementales} - Costos_{con Proyecto})_t}{(1 + TIR)^t}$$

*VAN*: Valor actual neto del Proyecto.

*Beneficios<sub>incrementales,t</sub>* : Beneficios incrementales totales del Proyecto en cada período.

*Costos<sub>con Proyecto,t</sub>*: Costos totales del Proyecto en cada período.

*TIR*: Tasa interna de retorno.

De esta manera, el Proyecto será socialmente rentable cuando la TIR es mayor a la Tasa Social de Descuento de 8%. En el caso del Proyecto, el resultado es una TIR estimada es de 17.1%, lo cual indica que el Proyecto es rentable socialmente.

#### 4.1.3. Análisis de sensibilidad y riesgo

El análisis de sensibilidad se realiza debido a la incertidumbre que existe en la ejecución del Proyecto; este análisis permite estudiar el impacto en los resultados obtenidos cuando el valor de las principales variables de riesgo varían (Alduante, 2009). Es importante considerar que muchas de las condiciones futuras sobre las que se realizó el análisis inicial del Proyecto son conocidas solo con cierto nivel de seguridad (Coss Bu, 2005).

Por tal motivo, se debe identificar aquellas variables que reflejan un mayor nivel de incertidumbre, de modo que se pueda evaluar el efecto de cambios en estas, sobre los indicadores hallados en el análisis costo-beneficio del Proyecto. De este modo, se obtienen posibles resultados bajo distintos valores de dichas variables (Beltrán & Cueva, 2007).

A continuación, se muestran las variables consideradas para evaluar la sensibilidad de los resultados cuando estas cambian, para lo cual se trabaja con escenarios (optimista, conservador y pesimista), en los cuales las variables toman distintos valores. Posterior a ello, se presentan los resultados de este análisis y un análisis de robustez.

##### 4.1.3.1. Variables de análisis

Dado que el Proyecto ha sido evaluado mediante el modelo costo-beneficio, el análisis de sensibilidad se realiza respecto a los beneficios sociales y a los costos sociales. Se han identificado tres variables principales para este análisis:

##### **Tipo de cambio**

Se debe recordar que el Componente 3 del Proyecto, sobre la mejora y optimización de la tecnología de la información y comunicación (TIC), está compuesta principalmente por insumos importados, pues se trata de la adquisición de *software* y *hardware* (equipos electrónicos, por ejemplo). En este sentido, el monto invertido en este componente está afectado por el tipo de cambio y sus fluctuaciones.

Para ello, se toma como referencia los resultados obtenidos en la Encuesta de expectativas macroeconómicas, sobre el tipo de cambio para los próximos años, y se realizan promedios anuales de las cifras estimadas por los analistas económicos, el sistema financiero y las empresas no financieras, según se muestra a continuación:

Tabla 162: Expectativas macroeconómicas: Tipo de cambio

Encuesta expectativas Macroeconómicas: Tipo de Cambio			Tasa crecimiento
2018	S/	3.25	
2019	S/	3.28	0.92%
2020	S/	3.32	1.12%

Fuente: (El Comercio, 2018)

Elaboración propia.



00000168

La tasa de crecimiento pasa de 0.92% a 1.12%, por lo que se observa que esta incrementa en 0.19 puntos porcentuales anuales. Tomando dicha información como base, se considera que en un escenario optimista el tipo de cambio no variará; en un escenario conservador, el tipo de cambio crecerá en 1.12%; y en un escenario pesimista, crecerá en 1.31% (resultante de la suma de la última tasa 1.12% + 0.19 pp). Esto se resume a continuación:

Tabla 163: Variaciones en el tipo de cambio

Variación en Tipo de Cambio	
Escenario optimista	0%
Escenario conservador	1.12%
Escenario pesimista	1.31%

Elaboración propia.



### Costos por inversión, operación y mantenimiento del Proyecto

Es importante considerar un posible variación de costos, proveniente del aumento de los precios de los insumos nacionales o el precio unitario de mano de obra calificada y no calificada. Asimismo, pueden existir incrementos en algunas metas físicas (metrados) o mejoras en las especificaciones técnicas que incrementarán los costos estipulados inicialmente.

En este sentido, se evaluará la sensibilidad del VAN ante variaciones en los costos de 0%, 5% y 10% en los escenarios optimista, conservador y pesimista, respectivamente.

Tabla 164: Variaciones en los costos de inversión

Incremento costos de inversión	
Escenario optimista	0%
Escenario conservador	5.00%
Escenario pesimista	10.00%

Elaboración propia.

Tabla 165: Variaciones en los costos de operación y mantenimiento

Incremento costos OyM	
Escenario optimista	0%
Escenario conservador	5.00%
Escenario pesimista	10.00%

Elaboración propia.

### Retrasos en el tiempo de ejecución del Proyecto

Por último, se realiza el ejercicio de sensibilidad ante posibles retrasos en la ejecución de la inversión. En el escenario optimista, el Proyecto se ejecuta en el año estipulado (es decir, no hay atrasos); en el escenario conservador, el inicio de ejecución del Proyecto se retrasa 1 año; y en el escenario pesimista, se retrasa 2 años.

Tabla 166: Posibles retrasos en la ejecución de la inversión



Atraso de ejecución (en años)	
Escenario optimista	-
Escenario conservador	1
Escenario pesimista	2

Elaboración propia.

Con estos escenarios se conocerá los cambios en el VAN y TIR:

Escen. optimista  
Escen. conservador  
Escen. pesimista

#### 4.1.3.2. Resultados

##### Escenario optimista

Tabla 167: Parámetros empleados – Escenario optimista

		Escenario Optimista (1)
Incremento costos de inversión	Tipo de Cambio	0%
	Insumos Nacionales	0%
Incremento de costos de operación y mantenimiento		0%
Atraso de ejecución (en años)		0

Elaboración propia.



*[Handwritten signature]*  
Luzmila...  
C.E. Nº 0004

Tabla 168: Análisis de sensibilidad – Escenario optimista en soles

Año	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
<b>COSTOS PRIVADOS</b>	889,000	8,720,407	21,889,196	18,562,567	9,320,840	7,014,216	8,777,718	8,189,884	6,573,340	6,011,178	8,000,550	10,509,875	9,407,295	7,092,695	6,270,123
Componente 1: Optimización y mejora de infraestructura	392,000	3,565,428	8,913,569	7,130,855	2,228,392	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Costos OyM C1	-	53,128	185,947	292,202	325,406	325,406	325,406	325,406	325,406	325,406	325,406	325,406	325,406	325,406	325,406
Componente 2: Optimización y mejora de los procesos	45,000	966,202	2,415,506	1,932,405	603,876	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Costos OyM C2	-	26,580	93,029	146,188	162,800	162,800	162,800	162,800	162,800	162,800	162,800	162,800	162,800	162,800	162,800
Componente 3: Implementación de un óptimo sistema de tecnología de información y comunicaciones (TIC)	392,000	3,530,305	8,825,763	7,060,611	2,206,441	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Costos OyM C3	-	118,154	424,540	688,354	784,206	1,966,751	3,730,253	3,142,419	1,525,875	963,713	2,953,085	5,462,410	4,359,830	2,045,230	1,222,658
Componente 4: Mejora de las capacidades del personal e información al usuario	60,000	199,241	518,103	547,842	1,994,238	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Costos OyM C4	-	10,000	10,000	10,000	10,000	42,050	42,050	42,050	42,050	42,050	42,050	42,050	42,050	42,050	42,050
Incremental en costos por remuneraciones	-	251,370	502,740	754,110	1,005,480	4,517,208	4,517,208	4,517,208	4,517,208	4,517,208	4,517,208	4,517,208	4,517,208	4,517,208	4,517,208

Año	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
<b>COSTOS SOCIALES</b>	844,546	8,211,121	20,602,530	17,372,880	8,412,108	5,944,251	7,438,744	6,940,580	5,570,627	5,094,218	6,780,127	8,906,674	7,972,284	6,010,758	5,313,664
Componente 1: Optimización y mejora de infraestructura	332,203	3,021,549	7,553,872	6,043,097	1,888,468	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Costos OyM C1	-	45,023	157,582	247,629	275,768	275,768	275,768	275,768	275,768	275,768	275,768	275,768	275,768	275,768	275,768
Componente 2: Optimización y mejora de los procesos	38,136	818,816	2,047,039	1,637,631	511,760	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Costos OyM C2	-	22,525	78,838	123,888	137,966	137,966	137,966	137,966	137,966	137,966	137,966	137,966	137,966	137,966	137,966

00000170

CEL: 01 425 0000  
 E-mail: info@ceja.org.pe  
 www.ceja.org.pe



Estudio de Perfil del Proyecto de Inversión Pública (PIP) "Mejoramiento de los servicios de asesoría legal gratuita (ALEGRA) para lograr la adecuada implementación del EJE"

Año	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Componente 3: Implementación de un óptimo sistema de tecnología de información y comunicaciones (TIC)	423,360	3,812,730	9,531,825	7,625,460	2,382,956	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Costos OyM C3	-	100,130	359,780	583,351	664,581	1,666,738	3,161,232	2,663,067	1,293,115	816,706	2,502,615	4,629,161	3,694,771	1,733,246	1,036,151
Componente 4: Mejora de las capacidades del personal e información al usuario	50,847	168,848	439,070	464,273	1,690,032	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Costos OyM C4	-	8,475	8,475	8,475	8,475	35,636	35,636	35,636	35,636	35,636	35,636	35,636	35,636	35,636	35,636
Incremental en costos por remuneraciones	-	213,025	426,051	639,076	852,102	3,828,143	3,828,143	3,828,143	3,828,143	3,828,143	3,828,143	3,828,143	3,828,143	3,828,143	3,828,143

BENEFICIOS SOCIALES	-	1,344,218	4,052,964	9,049,769	12,911,679	14,395,089	15,479,769	15,479,769	15,479,769	15,479,769	15,479,769	15,479,769	15,479,769	15,479,769	15,479,769
Beneficio 1 (B1): Reducción de costos (OyM sin remuneraciones)	-	-	318,774	1,115,708	1,753,255	1,952,489	1,952,489	1,952,489	1,952,489	1,952,489	1,952,489	1,952,489	1,952,489	1,952,489	1,952,489
SIN PROYECTO	6,508,296	6,508,296	6,508,296	6,508,296	6,508,296	6,508,296	6,508,296	6,508,296	6,508,296	6,508,296	6,508,296	6,508,296	6,508,296	6,508,296	6,508,296
CON PROYECTO	6,508,296	6,508,296	6,189,523	5,392,588	4,755,041	4,555,807	4,555,807	4,555,807	4,555,807	4,555,807	4,555,807	4,555,807	4,555,807	4,555,807	4,555,807
INCREMENTAL	-	-	318,774	1,115,708	1,753,255	1,952,489	1,952,489	1,952,489	1,952,489	1,952,489	1,952,489	1,952,489	1,952,489	1,952,489	1,952,489
Beneficio 2 (B2): Incremento de productividad	-	-	1,327,972	4,924,995	8,174,709	9,588,564	10,673,244	10,673,244	10,673,244	10,673,244	10,673,244	10,673,244	10,673,244	10,673,244	10,673,244
SIN PROYECTO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
CON PROYECTO	-	-	1,327,972	4,924,995	8,174,709	9,588,564	10,673,244	10,673,244	10,673,244	10,673,244	10,673,244	10,673,244	10,673,244	10,673,244	10,673,244
INCREMENTAL	-	-	1,327,972	4,924,995	8,174,709	9,588,564	10,673,244	10,673,244	10,673,244	10,673,244	10,673,244	10,673,244	10,673,244	10,673,244	10,673,244
Beneficio 3 (B3): Reducción de visitas a ALEGRA	-	606,952	567,786	468,090	442,739	313,061	313,061	313,061	313,061	313,061	313,061	313,061	313,061	313,061	313,061

Estadística y Planificación  
 Económica y Social  
 C.E.L. P. U.S.A.



Estudio de Perfil del Proyecto de Inversión Pública (PIP) "Mejoramiento de los servicios de asesoría legal gratuita (ALEGRA) para lograr la adecuada implementación del EJE"

Año	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
SIN PROYECTO	2,761,092	2,761,092	2,761,092	2,761,092	2,761,092	2,761,092	2,761,092	2,761,092	2,761,092	2,761,092	2,761,092	2,761,092	2,761,092	2,761,092	2,761,092
CON PROYECTO	2,761,092	2,154,140	2,193,307	2,293,002	2,318,353	2,448,031	2,448,031	2,448,031	2,448,031	2,448,031	2,448,031	2,448,031	2,448,031	2,448,031	2,448,031
INCREMENTAL	-	606,952	567,786	468,090	442,739	313,061	313,061	313,061	313,061	313,061	313,061	313,061	313,061	313,061	313,061
Beneficio 4 (B4): Reducción de tiempo de espera por sistema de colas	-	737,267	1,838,432	2,540,975	2,540,975	2,540,975	2,540,975	2,540,975	2,540,975	2,540,975	2,540,975	2,540,975	2,540,975	2,540,975	2,540,975
SIN PROYECTO	3,740,144	3,740,144	3,740,144	3,740,144	3,740,144	3,740,144	3,740,144	3,740,144	3,740,144	3,740,144	3,740,144	3,740,144	3,740,144	3,740,144	3,740,144
CON PROYECTO	3,740,144	3,002,878	1,901,712	1,199,169	1,199,169	1,199,169	1,199,169	1,199,169	1,199,169	1,199,169	1,199,169	1,199,169	1,199,169	1,199,169	1,199,169
INCREMENTAL	-	737,267	1,838,432	2,540,975	2,540,975	2,540,975	2,540,975	2,540,975	2,540,975	2,540,975	2,540,975	2,540,975	2,540,975	2,540,975	2,540,975

Flujo	844,546	6,866,903	16,549,567	8,323,111	4,499,571	8,450,839	8,041,025	8,539,189	9,909,142	10,385,551	8,699,642	6,573,095	7,507,485	9,469,011	10,166,105
-------	---------	-----------	------------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	------------	-----------	-----------	-----------	-----------	------------

VAN (S/)	TIR
18,431,924.3	17.1%

  
 Director General  
 Oficina General de Asesoría Jurídica  
 Calle 11 N. 1524

00000171



**Escenario conservador**

**Tabla 169: Parámetros empleados – Escenario conservador**

		Escenario Conservador (2)
Incremento costos de inversión	Tipo de Cambio	1.12%
	Insumos Nacionales	5%
Incremento de costos de operación y mantenimiento		5%
Atraso de ejecución (en años)		1

Elaboración propia.

**Tabla 170: Análisis de sensibilidad – Escenario conservador en soles**

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
<b>COSTOS PRIVADOS</b>	-	9,18,228	9,019,337	22,640,930	19,216,514	9,701,200	7,364,927	9,216,604	8,599,378	6,902,007	6,311,737	8,400,578	11,095,369	9,877,660	7,447,329
Componente 1: Optimización y mejora de infraestructura	-	411,600	3,743,699	9,359,247	7,487,398	2,339,812	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Costos OYM C1	-	-	55,784	195,244	306,812	341,677	341,677	341,677	341,677	341,677	341,677	341,677	341,677	341,677	341,677
Componente 2: Optimización y mejora de los procesos	-	47,250	1,014,512	2,536,281	2,029,025	634,070	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Costos OYM C2	-	-	27,909	97,680	153,497	170,940	170,940	170,940	170,940	170,940	170,940	170,940	170,940	170,940	170,940
Componente 3: Implementación de un óptimo sistema de tecnología de información y comunicaciones (TIC)	-	396,378	3,569,730	8,924,325	7,139,460	2,231,081	-	-	-	-	-	-	-	-	-



Estudio de Perfil del Proyecto de Inversión Pública (PIP) "Mejoramiento de los servicios de asesoría legal gratuita (ALEGRA) para lograr la adecuada implementación del EJE"

Año	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Costos OYM C3	-	-	124,061	445,767	722,772	823,416	2,065,088	3,916,766	3,299,540	1,602,169	1,011,899	3,100,739	5,735,531	4,577,822	2,147,491
Componente 4: Mejora de las capacidades del personal e información al usuario	-	63,000	209,203	544,008	575,234	2,093,950	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Costos OYM C4	-	-	10,500	10,500	10,500	10,500	44,153	44,153	44,153	44,153	44,153	44,153	44,153	44,153	44,153
Incremental en costos por remuneraciones	-	-	263,938	527,877	791,816	1,055,754	4,743,069	4,743,069	4,743,069	4,743,069	4,743,069	4,743,069	4,743,069	4,743,069	4,743,069

Año	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
<b>COSTOS SOCIALES</b>	-	870,334	8,473,619	21,262,513	17,945,408	8,740,177	6,241,463	7,810,682	7,287,609	5,849,159	5,348,929	7,119,134	9,352,008	8,370,898	6,311,296
Componente 1: Optimización y mejora de infraestructura	-	348,814	3,172,626	7,931,565	6,345,252	1,982,891	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Costos OYM C1	-	-	47,275	165,461	260,010	289,557	289,557	289,557	289,557	289,557	289,557	289,557	289,557	289,557	289,557
Componente 2: Optimización y mejora de los procesos	-	40,042	859,756	2,149,391	1,719,513	537,348	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Costos OYM C2	-	-	23,651	82,780	130,082	144,864	144,864	144,864	144,864	144,864	144,864	144,864	144,864	144,864	144,864
Componente 3: Implementación de un óptimo sistema de tecnología de información y comunicaciones (TIC)	-	428,087.88	3,855,309	9,638,271	7,710,617	2,409,568	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Costos OYM C3	-	-	105,137	377,769	612,519	697,810	1,750,075	3,319,293	2,796,221	1,357,770	857,541	2,627,745	4,860,619	3,879,510	1,819,908
Componente 4: Mejora de las capacidades del personal e información al usuario	-	53,390	177,291	461,024	487,487	1,774,534	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Costos OYM C4	-	-	8,898	8,898	8,898	8,898	37,417	37,417	37,417	37,417	37,417	37,417	37,417	37,417	37,417
Incremental en costos por remuneraciones	-	-	223,677	447,353	671,030	894,707	4,019,550	4,019,550	4,019,550	4,019,550	4,019,550	4,019,550	4,019,550	4,019,550	4,019,550

<b>BENEFICIOS SOCIALES</b>	-	-	1,344,218	4,052,964	9,049,769	12,511,679	14,395,089	15,479,769	15,479,769	15,479,769	15,479,769	15,479,769	15,479,769	15,479,769	15,479,769
Beneficio 1 (B1): Reducción de costos (OYM sin remuneraciones)	-	-	-	318,774	1,115,708	1,753,255	1,952,489	1,952,489	1,952,489	1,952,489	1,952,489	1,952,489	1,952,489	1,952,489	1,952,489

00000172



Estudio de Perfil del Proyecto de Inversión Pública (PIP) "Mejoramiento de los servicios de asesoría legal gratuita (ALEGRA) para lograr la adecuada implementación del IJE"

Año	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
SIN PROYECTO	-	6,508,296	6,508,296	6,508,296	6,508,296	6,508,296	6,508,296	6,508,296	6,508,296	6,508,296	6,508,296	6,508,296	6,508,296	6,508,296	6,508,296
CON PROYECTO	-	6,508,296	6,508,296	6,189,523	5,392,588	4,755,041	4,555,807	4,555,807	4,555,807	4,555,807	4,555,807	4,555,807	4,555,807	4,555,807	4,555,807
INCREMENTAL	-	-	-	318,774	1,115,708	1,753,255	1,952,489	1,952,489	1,952,489	1,952,489	1,952,489	1,952,489	1,952,489	1,952,489	1,952,489
Beneficio 2 (B2): Incremento de productividad	-	-	-	1,327,972	4,924,995	8,174,709	9,588,564	10,673,244	10,673,244	10,673,244	10,673,244	10,673,244	10,673,244	10,673,244	10,673,244
SIN PROYECTO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
CON PROYECTO	-	-	-	1,327,972	4,924,995	8,174,709	9,588,564	10,673,244	10,673,244	10,673,244	10,673,244	10,673,244	10,673,244	10,673,244	10,673,244
INCREMENTAL	-	-	-	1,327,972	4,924,995	8,174,709	9,588,564	10,673,244	10,673,244	10,673,244	10,673,244	10,673,244	10,673,244	10,673,244	10,673,244
Beneficio 3 (B3): Reducción de visitas a ALEGRA	-	-	606,952	567,786	468,090	442,739	313,061	313,061	313,061	313,061	313,061	313,061	313,061	313,061	313,061
SIN PROYECTO	-	2,761,092	2,761,092	2,761,092	2,761,092	2,761,092	2,761,092	2,761,092	2,761,092	2,761,092	2,761,092	2,761,092	2,761,092	2,761,092	2,761,092
CON PROYECTO	-	2,761,092	2,154,140	2,193,307	2,293,002	2,318,353	2,448,031	2,448,031	2,448,031	2,448,031	2,448,031	2,448,031	2,448,031	2,448,031	2,448,031
INCREMENTAL	-	-	606,952	567,786	468,090	442,739	313,061	313,061	313,061	313,061	313,061	313,061	313,061	313,061	313,061
Beneficio 4 (B4): Reducción de tiempo de espera por sistema de colas	-	-	737,267	1,838,432	2,540,975	2,540,975	2,540,975	2,540,975	2,540,975	2,540,975	2,540,975	2,540,975	2,540,975	2,540,975	2,540,975
SIN PROYECTO	-	3,740,144	3,740,144	3,740,144	3,740,144	3,740,144	3,740,144	3,740,144	3,740,144	3,740,144	3,740,144	3,740,144	3,740,144	3,740,144	3,740,144
CON PROYECTO	-	3,740,144	3,002,878	1,901,712	1,199,169	1,199,169	1,199,169	1,199,169	1,199,169	1,199,169	1,199,169	1,199,169	1,199,169	1,199,169	1,199,169
INCREMENTAL	-	-	737,267	1,838,432	2,540,975	2,540,975	2,540,975	2,540,975	2,540,975	2,540,975	2,540,975	2,540,975	2,540,975	2,540,975	2,540,975



Estudio de Perfil del Proyecto de Inversión Pública (PIP) "Mejoramiento de los servicios de asesoría legal gratuita (ALEGRA) para lograr la adecuada implementación del EJE"

Año	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
-----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----	----	----	----

Flujo	-	870,334	7,129,401	17,209,549	8,895,640	4,171,502	8,153,626	7,669,088	8,192,160	9,630,611	10,130,840	8,360,636	6,127,762	7,108,871	9,168,473
-------	---	---------	-----------	------------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	------------	-----------	-----------	-----------	-----------

VAN	TIR
11,024,616	14.3%

  
 Econ. Miguel Pinedo Ugas  
 C.E. N° 6534

09000173



**Escenario pesimista**

**Tabla 171: Parámetros empleados – Escenario pesimista**

	Escenario Pesimista (3)
Incremento costos de inversión	Tipo de Cambio
	Insumos Nacionales
Incremento de costos de operación y mantenimiento	10%
Atraso de ejecución (en años)	2

Elaboración propia.

**Tabla 172: Análisis de sensibilidad – Escenario pesimista en soles**

Año	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
<b>COSTOS PRIVADOS</b>	-	-	943,841	9,285,713	23,311,278	19,805,353	10,061,214	7,715,637	9,655,490	9,008,873	7,230,674	6,612,296	8,800,605	11,560,863	10,348,025
Componente 1: Optimización y mejora de infraestructura	-	-	431,200	3,921,970	9,804,926	7,843,941	2,451,231	-	-	-	-	-	-	-	-
Costos OyM C1	-	-	-	58,440	204,541	321,422	357,947	357,947	357,947	357,947	357,947	357,947	357,947	357,947	357,947
Componente 2: Optimización y mejora de los procesos	-	-	49,500	1,062,823	2,657,056	2,125,645	664,264	-	-	-	-	-	-	-	-
Costos OyM C2	-	-	-	29,238	102,331	160,807	179,080	179,080	179,080	179,080	179,080	179,080	179,080	179,080	179,080
Componente 3: Implementación de un óptimo sistema de tecnología de información y comunicaciones (TIC)	-	-	397,141	3,576,601	8,941,502	7,153,202	2,235,376	-	-	-	-	-	-	-	-
Costos OyM C3	-	-	-	129,969	466,994	757,190	862,627	2,163,426	4,103,279	3,456,661	1,678,463	1,060,084	3,248,394	6,008,651	4,795,813

CEL 05254



Estudio de Perfil del Proyecto de Inversión Pública (PIP) "Mejoramiento de los servicios de asesoría legal gratuita (ALEGRA) para lograr la adecuada implementación del EJE"

Año	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Componente 4: Mejora de las capacidades del personal e información al usuario	-	-	66,000	219,165	569,913	602,627	2,193,661	-	-	-	-	-	-	-	-
Costos OyM C4	-	-	-	11,000	11,000	11,000	11,000	46,255	46,255	46,255	46,255	46,255	46,255	46,255	46,255
Incremental en costos por remuneraciones	-	-	-	276,507	553,014	829,521	1,106,028	4,968,929	4,968,929	4,968,929	4,968,929	4,968,929	4,968,929	4,968,929	4,968,929

Año	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
<b>COSTOS SOCIALES</b>	-	-	892,217	8,700,959	21,894,599	18,447,620	9,046,272	6,538,676	8,182,619	7,634,638	6,127,690	5,603,640	7,458,140	9,797,341	8,769,512
Componente 1: Optimización y mejora de infraestructura	-	-	365,424	3,323,704	8,309,259	6,647,407	2,077,315	-	-	-	-	-	-	-	-
Costos OyM C1	-	-	-	49,526	173,340	272,391	303,345	303,345	303,345	303,345	303,345	303,345	303,345	303,345	303,345
Componente 2: Optimización y mejora de los procesos	-	-	41,949	900,697	2,251,743	1,801,394	562,936	-	-	-	-	-	-	-	-
Costos OyM C2	-	-	-	24,778	86,722	136,277	151,763	151,763	151,763	151,763	151,763	151,763	151,763	151,763	151,763
Componente 3: Implementación de un óptimo sistema de tecnología de información y comunicaciones (TIC)	-	-	428,911.82	3,862,729	9,656,822	7,725,458	2,414,206	-	-	-	-	-	-	-	-
Costos OyM C3	-	-	-	110,143	395,758	641,686	731,039	1,833,412	3,477,355	2,929,374	1,422,426	898,376	2,752,876	5,092,077	4,064,249
Componente 4: Mejora de las capacidades del personal e información al usuario	-	-	55,932	185,733	482,977	510,700	1,859,035	-	-	-	-	-	-	-	-
Costos OyM C4	-	-	-	9,322	9,322	9,322	9,322	39,199	39,199	39,199	39,199	39,199	39,199	39,199	39,199
Incremental en costos por remuneraciones	-	-	-	234,328	468,656	702,984	937,312	4,210,957	4,210,957	4,210,957	4,210,957	4,210,957	4,210,957	4,210,957	4,210,957

<b>BENEFICIOS SOCIALES</b>	-	-	-	1,344,218	4,052,964	9,049,769	12,911,679	14,385,089	15,479,769	15,479,769	15,479,769	15,479,769	15,479,769	15,479,769	15,479,769
Beneficio 1 (B1): Reducción de costos (OyM sin remuneraciones)	-	-	-	-	318,774	1,115,708	1,753,255	1,952,489	1,952,489	1,952,489	1,952,489	1,952,489	1,952,489	1,952,489	1,952,489
<b>SIN PROYECTO</b>	-	-	6,508,296	6,508,296	6,508,296	6,508,296	6,508,296	6,508,296	6,508,296	6,508,296	6,508,296	6,508,296	6,508,296	6,508,296	6,508,296

00000174

Ministerio de Ugas  
CEL. Nº 0504



Estudio de Perfil del Proyecto de Inversión Pública (PIP) "Mejoramiento de los servicios de asesoría legal gratuita (ALEGRA) para lograr la adecuada implementación del EJE"

Año	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
CON PROYECTO	-	-	6,508,296	6,508,296	6,189,523	5,392,588	4,755,041	4,555,807	4,555,807	4,555,807	4,555,807	4,555,807	4,555,807	4,555,807	4,555,807
INCREMENTAL	-	-	-	-	318,774	1,115,708	1,753,255	1,952,489	1,952,489	1,952,489	1,952,489	1,952,489	1,952,489	1,952,489	1,952,489
Beneficio 2 (B2): Incremento de productividad	-	-	-	-	1,327,972	4,924,995	8,174,709	9,588,564	10,673,244	10,673,244	10,673,244	10,673,244	10,673,244	10,673,244	10,673,244
SIN PROYECTO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
CON PROYECTO	-	-	-	-	1,327,972	4,924,995	8,174,709	9,588,564	10,673,244	10,673,244	10,673,244	10,673,244	10,673,244	10,673,244	10,673,244
INCREMENTAL	-	-	-	-	1,327,972	4,924,995	8,174,709	9,588,564	10,673,244	10,673,244	10,673,244	10,673,244	10,673,244	10,673,244	10,673,244
Beneficio 3 (B3): Reducción de visitas a ALEGRA	-	-	-	606,952	567,786	468,090	442,739	313,061	313,061	313,061	313,061	313,061	313,061	313,061	313,061
SIN PROYECTO	-	-	2,761,092	2,761,092	2,761,092	2,761,092	2,761,092	2,761,092	2,761,092	2,761,092	2,761,092	2,761,092	2,761,092	2,761,092	2,761,092
CON PROYECTO	-	-	2,761,092	2,154,140	2,193,307	2,293,002	2,318,353	2,448,031	2,448,031	2,448,031	2,448,031	2,448,031	2,448,031	2,448,031	2,448,031
INCREMENTAL	-	-	-	606,952	567,786	468,090	442,739	313,061	313,061	313,061	313,061	313,061	313,061	313,061	313,061
Beneficio 4 (B4): Reducción de tiempo de espera por sistema de colas	-	-	-	737,267	1,838,432	2,540,975	2,540,975	2,540,975	2,540,975	2,540,975	2,540,975	2,540,975	2,540,975	2,540,975	2,540,975
SIN PROYECTO	-	-	3,740,144	3,740,144	3,740,144	3,740,144	3,740,144	3,740,144	3,740,144	3,740,144	3,740,144	3,740,144	3,740,144	3,740,144	3,740,144
CON PROYECTO	-	-	3,740,144	3,002,878	1,901,712	1,199,169	1,199,169	1,199,169	1,199,169	1,199,169	1,199,169	1,199,169	1,199,169	1,199,169	1,199,169
INCREMENTAL	-	-	-	737,267	1,838,432	2,540,975	2,540,975	2,540,975	2,540,975	2,540,975	2,540,975	2,540,975	2,540,975	2,540,975	2,540,975



*[Handwritten signature]*  
 CEL 70000

Estudio de Perfil del Proyecto de Inversión Pública (PIP) "Mejoramiento de los servicios de asesoría legal gratuita (ALEGRA) para lograr la adecuada implementación del EJE"

Año	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Flujo	-	-	892,217	7,356,741	17,781,635	9,397,851	3,865,407	7,856,413	7,297,150	7,845,131	9,352,079	9,876,129	8,021,629	5,682,428	6,710,257

VAN	4,942,965
TIR	11.4%

  
 Econ. Miguel Ángel Ugo  
 C.E.L. 11/05/04



00000175



#### 4.1.3.3. Análisis de robustez y riesgo

Asimismo, se realizó un análisis de robustez de los tres escenarios<sup>34</sup>, con el propósito de hallar un indicador costo efectividad esperado. De esta manera, se encontró que el indicador esperado del VAN asciende a S/ 11, 607,732, a precios sociales. Esto representa un indicador promedio, tomando en cuenta todas las posibles variaciones de los escenarios analizados.

A continuación, se muestra una matriz de riesgo y medidas de mitigación que se están adoptando para garantizar que el Proyecto genere los resultados previstos a lo largo de su vida útil (y que las variaciones recientemente detalladas no afecten la rentabilidad del Proyecto en gran magnitud). Se toma como referencia lo estipulado en el análisis de la sostenibilidad del Programa en el cual se enmarca el presente Proyecto.

Tabla 173: Riesgos y medidas del Proyecto

Riesgo	Medidas identificadas
No disponibilidad oportuna de recursos para la operación y mantenimiento	<p>-Inclusión de recursos para las actividades y tareas referidas al funcionamiento de las ALEGRAS, en el presupuesto institucional del MINJUS. Esto se formalizará con una carta de operación y mantenimiento firmada por el titular de la entidad, que será un requisito indispensable para la declaratoria de viabilidad del Proyecto.</p> <p>-El presente Proyecto significa un reforzamiento de los recursos en los centros ALEGRA, lo cual les permitirá alcanzar sus objetivos, optimizar procesos e incrementar los servicios atendidos de manera eficiente.</p>
Incumplimiento de arreglos institucionales requeridos en las fases de ejecución y funcionamiento	<p>-Suscribir una carta de compromiso elaborada por las ALEGRAS. Esta carta deberá formalizarse antes de la declaratoria de viabilidad del Proyecto y deberá indicar las acciones de mantenimiento y conservación del Proyecto que será entregado.</p> <p>-Compromisos entre las instancias que participan en la ejecución del Proyecto, ya sea directa o indirectamente, por ostentar competencias relacionadas al Proyecto (por ejemplo, direcciones de MINJUS).</p> <p>-El Proyecto propone una intervención alineada a los planes nacionales, sectoriales y proyectos del Sistema de Administración de Justicia, con lo cual ya se cuenta con un compromiso y acompañamiento institucional previo para su adecuada ejecución. Para mayor detalle, ver el acápite de Pertinencia del Proyecto del presente estudio.</p>

<sup>34</sup> Ver Hoja E. Sensibilidad y Robustez del archivo Excel "Anexo 13: Capítulo 4. Evaluación social PIP ALEGRAS".



Riesgo	Medidas identificadas
	<p>-Seguimiento y monitoreo de los arreglos institucionales durante la ejecución del Proyecto.</p> <p>-Manuales de procesos operativos que detallan las funciones y actividades del personal e involucrados en el Proyecto.</p>
Incapacidad de gestión del operador	<p>-UE selecciona y contrata al personal clave y especializado en la gestión del Proyecto.</p> <p>-Contratación de supervisores para las tareas de alta complejidad.</p> <p>-Apoyo del BM al personal de la UE a través de capacitaciones para la gestión del Proyecto.</p>
No uso de los servicios	<p>-El presente Proyecto comprende un componente de mejora en los procesos operativos de la ALEGRA y un componente de difusión de los servicios de estos centros. El primero, deviene en la mejora de atención al usuario, por lo que se espera una mayor cobertura y demanda del servicio. El segundo, deviene en propagación y mayor conocimiento de los usuarios para solicitar los servicios de las ALEGRA. Por tal motivo, no se encuentra riesgo referido a su no uso en el corto y mediano plazo.</p>
Surgimiento de conflictos sociales	<p>-Se espera que el Proyecto no genere conflictos sociales pues se trata de una iniciativa que favorece el servicio otorgado a los ciudadanos con escasos recursos, que requieren de asesoría legal. Cabe indicar que a la fecha se han llevado campañas de difusión y capacitación (similares a las actividades comprendidas en el componente 4 del Proyecto), las cuales han tenido aceptación y apoyo por parte del MINJUS, personal de las ALEGRA y sus usuarios. Además, el Proyecto incorpora mejoras solicitadas por el sector justicia y sus usuarios (ver Anexo 4: Informes de trabajo de campo, Anexo 5: Matriz resumen PDP 2019 y Anexo 6: Lista de pedidos de capacitación 2019).</p>
Incapacidad de pagar de los usuarios	<p>-Si bien, algunos casos atendidos por las ALEGRAS incurren en un costo asumido por el usuario -cuando este cuenta con los medios económicos para asumirlo-, el objetivo de estos centros es brindar una asesoría legal gratuita a quien lo requiere. Por tal motivo, la incapacidad de pagar de los usuarios no debería ser un riesgo, pues las ALEGRAS no se sostienen financieramente con el cobro al usuario.</p>
Riesgos en contexto de cambio climático / Riesgos en desastres	<p>-El presente proyecto presenta intervenciones relacionadas a la operación de las ALEGRA, capacitación del personal y del sistema de la información, tecnología y comunicación, por lo que, de acuerdo a la RM N° 157-2011-MINAM, no requiere de certificación ambiental. Por el contrario, genera un impacto positivo en la reducción de consumo de papel y otros recursos. (MINAM, 2011)</p>

*[Handwritten signature and stamp]*



Riesgo	Medidas identificadas
	<p>-En cuanto a la mitigación de riesgos en desastres, como por ejemplo, sismos u otros desastres naturales, las propuestas del Proyecto en cuanto a la optimización y mejora de la infraestructura de las ALEGRA están enmarcadas en el Reglamento Nacional de Edificaciones (RNE) y el Reglamento de Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones (ITSE). De este modo, los centros cumplirán con las reglas de seguridad, evacuación, detección de incendios, entre otros, que mitigan los daños de un eventual desastre.</p> <p>-Adicionalmente, se debe tener en cuenta los riesgos de probables interrupciones que afecten al normal desarrollo del servicio, como por ejemplo la pérdida de información o fallas de operación en la electricidad. Para esto, el componente 3 del Proyecto (sobre TIC), incorpora la implementación de antivirus, sistemas de seguridad de la información y el uso de grupos electrógenos acordes con la capacidad requerida.</p>

Elaboración propia.

#### 4.2. Evaluación privada

La evaluación privada no es aplicable a este Proyecto, dado que no existen ingresos ni beneficios privados identificados para las ALEGRA; es decir, este es un Proyecto que no tiene un potencial de generación de ingresos monetarios. Todas las mejoras implementadas se realizan en un servicio público, que inicialmente no contempla el cobro de peajes, tarifas, tasas, cuotas u otros que sean sujetos al análisis económico para la toma de decisiones de inversión o financiamiento.

En la ciudad de Lima, el día 10 de mayo del 2016.  
 CELIA ROSA



#### 4.3. Análisis de sostenibilidad

La sostenibilidad del Proyecto se ha analizado en tres aspectos: a) el presupuestal, en tanto se requiere contar con los recursos de operación y mantenimiento para asegurar el flujo de beneficios estimados del Proyecto b) el de gestión, en tanto se necesita los recursos humanos para la adecuada prestación de los servicios mejorados ALEGRAs, y 3) el institucional, dado que se requiere la participación de diferentes áreas del MINJUS como las Direcciones de Recursos Humanos, de Tecnología y de Administración, además de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia como área usuaria.

Desde el punto de vista presupuestal, el Proyecto ha estimado los recursos de operación y mantenimiento adicionales que se concentran en la contratación de personal calificado (defensores, secigristas, médicos, psicólogos) para la implementación de las nuevas ALEGRAs y MEGALEGRAs. Dichas contrataciones ya forman parte del plan de Defensa Pública del MINJUS, lo que garantiza su priorización. Asimismo, existen algunos recursos adicionales en servicios generales de energía y conectividad, así como seguridad para los locales, dado el nuevo modelo mejorado y ampliado. Finalmente, hay recursos necesarios para la tecnología y equipamiento propuestos, pero en rangos moderado de 2.5% al año del monto invertido. El área usuaria ha expresado su compromiso para asignar estos recursos, y es consistente con su plan de implementación de ALEGRAs y MEGALEGRAs.

Desde el punto de vista de gestión, el Proyecto requiere los instrumentos de gestión necesarios como el Manual de Operaciones, el Plan de Contrataciones y los documentos de técnicos que lo sustentan, como expedientes técnicos, términos de referencias, etc. Ello requiere una estrecha coordinación entre la Unidad Ejecutora ACCEDE y las áreas usuarias como la de Defensa Pública, Administración, Centro de Estudios, entre otros. Al respecto, es necesario mencionar que ya existe una capacidad en el MINJUS para ello, y que la propuesta técnica es consistente con las actuales acciones en marcha, lo que indica que el Proyecto será de utilidad para los objetivos de la institución. Será recomendable sin embargo, que estos esfuerzos se expresen en un comité o grupo de trabajo técnico para la implementación, a fin de garantizar las condiciones técnicas de gestión.

Finalmente, desde el punto de vista institucional, el presente Proyecto contiene un rediseño de los locales, una actualización del sistema tecnológico, optimización y reglamentación de los procesos y un reforzamiento de los recursos humanos y de gestión, que retoma y apoya los actuales esfuerzos de las áreas involucradas (ello se ha confirmado en las reuniones técnicas durante la preparación del Perfil, ver anexos). El Proyecto no genera conflictos sociales, por el contrario, es una iniciativa que favorece el acceso a la justicia y a las personas de menores recursos. Tampoco es un Proyecto que esté afectado por el riesgo de desastres de manera particular, aunque los estudios de microlocalización que se requieren deberán contemplar las condiciones apropiadas, según las áreas geográficas de las ALEGRAs

00000177

Ministerio de Justicia  
Ejec. Unidad Ejecutora UJE  
CEL Nº 00004

#### 4.4. Gestión del Proyecto

Este Proyecto forma parte del Programa de Inversión Pública "Mejoramiento de los servicios de justicia no penales a través de la implementación del Expediente Judicial Electrónico (EJE)". Por tal motivo, los roles y funciones que cumple cada uno de los actores que participan en la ejecución y operación del Proyecto ya se encuentran estipulados en dicho Programa.



#### 4.5. Plan de implementación

El Proyecto se implementará en un plazo de 5 años, que se realizará a través de las mismas acciones generales para cada uno de los centros de asesoría legal gratuita (ALEGRAS). En el siguiente gráfico se presenta el desarrollo de los componentes del Proyecto en el periodo de ejecución esperado:

Tabla 174: Cronograma de implementación del Proyecto

Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin	2020	2021	2022	2023	2024
PY: MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS DE ASESORÍA LEGAL GRATUITA PARA LOGRAR LA ADECUADA IMPLEMENTACIÓN DEL EJE	1566 días	mié 1/01/20	mié 31/12/25					
Elaboración de estudios técnicos y tdr	262 días	mié 1/01/20	Jue 31/12/20					
C1: Optimización y mejora de infraestructura	1043 días	vie 1/01/21	mar 31/12/24					
C2: Optimización y mejora de los procesos	1043 días	vie 1/01/21	mar 31/12/24					
C3: Implementación de un óptimo sistema de TIC	1043 días	vie 1/01/21	mar 31/12/24					
C4: Mejora de las capacidades del personal e información al usuario	1043 días	vie 1/01/21	mar 31/12/24					
Informe final, cierre y liquidación	153 días	sáb 1/06/24	mar 31/12/24					

Elaboración propia.

Como se puede observar, la ejecución del Proyecto se realizará, principalmente en los años 2-4, pues el primer año del periodo será destinado al inicio de gestión, preparación de estudios técnicos y términos de referencia de cada uno de los componentes, mientras que el último año será para el cierre financiero y liquidación.

#### Fuentes de financiamiento

El costo total del programa asciende a S/ 53.5 millones, de los cuales, el 51% será financiado mediante Recursos por Operaciones Oficiales de Crédito (ROOC) por endeudamiento externo y el 49% con recursos provenientes de aporte local (Recursos Ordinarios), según se muestra a continuación<sup>35</sup>:

*[Handwritten signature and stamp]*  
 CEL-11/03/24

<sup>35</sup> Esta distribución de las fuentes de financiamiento sigue la misma estructura contemplada en la distribución del costo de inversión del Programa, el cual asciende a US\$ 167,878,426. Los recursos de Operaciones Oficiales de Crédito (endeudamiento externo) son US\$ 85 millones (51% del total) y los Recursos Ordinarios (aporte local) son US\$ 82 millones (49% del total).



Tabla 175: Programación presupuestal del Proyecto, por fuente de financiamiento en soles

Descripción	BM	Aporte local	TOTAL
TOTAL: Proyecto "Mejoramiento de los servicios de asesoría legal gratuita ALEGRA para lograr la adecuada implementación del EJE"	27,299,166	26,228,611	53,527,777
	51%	49%	100%
Componente 1: Optimización y mejora de infraestructura	11,337,424	10,892,819	22,230,243
Componente 2: Optimización y mejora de los procesos	3,041,124	2,921,865	5,962,989
Componente 3: Implementación de un óptimo sistema de tecnología de información y comunicaciones (TIC)	11,227,711	10,787,409	22,015,121
Componente 4: Mejora de las capacidades del personal e información al usuario	1,692,906	1,626,518	3,319,424

Elaboración propia.

Asimismo, se muestra su equivalente en dólares:

Tabla 176: Programación presupuestal del Proyecto, por fuente de financiamiento en dólares

Descripción	Endeudamiento externo	Aporte local	TOTAL
TOTAL del Proyecto	8,149,005	7,829,436	15,978,441
	51%	49%	100%
Componente 1: Optimización y mejora de infraestructura	3,384,306	3,251,588	6,635,894
Componente 2: Optimización y mejora de los procesos	907,798	872,198	1,779,997
Componente 3: Implementación de un óptimo sistema de tecnología de información y comunicaciones (TIC)	3,351,556	3,220,122	6,571,678
Componente 4: Mejora de las capacidades del personal e información al usuario	505,345	485,528	990,873

Elaboración propia. Se ha tomado como referencia el TC del MMM 2019-2020 (MEF-c, 2019).

### Modalidad de ejecución

El Proyecto será ejecutado por la Unidad Ejecutora de Proyecto (UEP), que es el Programa de Modernización del Sistema de Administración de Justicia – ACCEDE, vinculada al MINJUS. La UEP implementará sus acciones en estrecha coordinación con la DGPAJ.

Los gastos financiados con los recursos del contrato de préstamo del Banco se ejecutan de acuerdo con normas específicas del Banco, y guardan relación con el tipo de gasto y con el monto presupuestado para tales compromisos.

00000178



Dado el alto número de contrataciones y adquisiciones del Proyecto, es posible evaluar servicios tercerizados para algunos servicios y bienes. Ello puede facilitar la gestión y administración de contratos, así como el adecuado cumplimiento del cronograma de ejecución.

### **Condiciones previas**

Las condiciones previas para garantizar el inicio oportuno y adecuado de la ejecución del PIP son las siguientes:

- La Unidad Ejecutora de Proyecto deberá estar instalada con el personal clave y los instrumentos de gestión -estipulados en el Programa de Inversión- aprobados.
- La Unidad Ejecutora de Proyecto deberá desarrollar y gestionar los arreglos institucionales específicos con la DGPAJ y MINJUS, especificando los compromisos durante el periodo de ejecución del Proyecto y durante la fase post inversión (como por ejemplo, los acuerdos para fortalecer los recursos humanos en los centros ALEGRA o las condiciones para alquilar los nuevos locales de los centros).
- La Unidad Ejecutora de Proyecto deberá tener seleccionado al personal que elaborará los Términos de Referencia (TdR) y/o estudios técnicos, que detallarán la contratación y adquisición de los bienes y servicios programados para la ejecución del Proyecto.
- Se deberá realizar un estudio de microlocalización, además de arreglos institucionales, para definir y situar las cinco ALEGRA adicionales propuestas por el Proyecto.

### **4.6. Impacto ambiental**

Dada la naturaleza del Proyecto intensivo en inversiones de innovación tecnológica y modernización de la gestión de servicios, a diferencia de las intervenciones de infraestructura pública, no se han identificado impactos negativos ambientales de gran magnitud. Por el contrario, estas intervenciones tienen un impacto positivo en el largo plazo relacionados con la reducción de consumo de papel y otros recursos.

No obstante, existen aspectos a considerar, como:

*Es un documento de trabajo  
del M. D. G. O. J.*



Tabla 177: Aspectos a considerar en el impacto ambiental

ACCIÓN	MEDIO AFECTADO	TIPO DE IMPACTO	MEDIDAS DE MITIGACIÓN
<i>Fase de implementación</i>			
-La redistribución de las ALEGRAS producirá contaminación por ruido; es decir, un aumento de los decibeles (dB) de ruido debido a las acciones y herramientas empleadas en las obras civiles menores.  -El medio de transporte empleado para el traslado de los equipos y mobiliarios produce contaminación del aire por la emisión de dióxido de carbono.  -El tráfico de los vehículos que transitan por la zona de las ALEGRAS generará congestión vehicular.	-Aire. -Entorno.	- Negativo.	Se seguirá el Reglamento de Estándares Nacionales de Calidad Ambiental para Ruido.*
<i>Fase de funcionamiento</i>			
-La puesta en marcha de las ALEGRAS, incorporando las mejoras en sus servicios.	Usuarios.	-Positivo.	-

\*DECRETO SUPREMO N.º 085-2003-PCM. Reglamento de Estándares Nacionales de Calidad Ambiental para Ruido. (MINSU-b, 2003)

Elaboración propia

*[Handwritten signature and stamp]*  
 ESCRIBANÍA DE ASESORIA LEGAL  
 CEL - 2004

00000179

#### 4.7. Matriz de marco lógico

La matriz de marco lógico presentada a continuación es una versión preliminar; los indicadores de producto e insumo, según cada componente del Proyecto, serán desarrollados en la versión integrada del Perfil a partir de los documentos de trabajo (ACCEDE) del diagnóstico de las ALEGRAS, en relación a la infraestructura, procesos operacionales y tecnologías de la información y comunicación, y en coordinación con el equipo consultor.

Tabla 178: Matriz de marco lógico

Objetivos	Indicadores	Medios de verificación	Supuestos
Fin			
Disminución de barreras socioeconómicas, culturales y geográficas que limitan el acceso a la justicia de la población vulnerable	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reducir en 45% las visitas recurrentes e innecesarias de los usuarios a una ALEGRA para la resolución de su caso.</li> <li>2. Aumento de satisfacción de los usuarios los servicios ALEGRA en 12 puntos porcentuales.</li> <li>3. Mayor seguridad y confianza de los usuarios para acudir a los centros ALEGRA</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Registro de visitas.</li> <li>2. Encuestas de satisfacción y percepción a los usuarios.</li> </ol>	Se firma el contrato de préstamo y los indicadores macroeconómicos país se mantienen estables
Propósito			

  
 Este documento es propiedad de  
 CEPLAN 1994




  
 Ministerio del Ambiente y Desarrollo Sostenible
   
 Calle IP 0504

Objetivos	Indicadores	Medios de verificación	Supuestos
<p>Mejoramiento de los servicios de asesoría legal gratuita (ALEGRA) para lograr la adecuada implementación del EJE.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aumentar el número de consultas diarias a 24, por defensor.</li> <li>2. Aumentar el número de patrocinios atendidos diarios a 4, por defensor.</li> <li>3. Reducción del tiempo de atención al usuario a 15 minutos en consultas y 90 minutos en reuniones por patrocinio.</li> <li>4. Reducción del tiempo de espera del usuario para ser atendido en 38% luego de 1 año de terminado el Proyecto.</li> <li>5. Defensores y conciliadores cuentan con habilidades duras y blandas que aplican en su servicio.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sistema de seguimiento de casos actualizado.</li> <li>2. Información extraída del Sistema de colas.</li> <li>3. Registro de visitas.</li> <li>4. Registro de Recursos Humanos.</li> <li>5. Encuestas de satisfacción y percepción a los usuarios</li> </ol>	<p>Disponibilidad oportuna de recursos humanos y tecnológicos para la ejecución del Proyecto.</p>
<b>Resultados / Productos</b>			
<p>Medio de primer nivel 1. Optimización y mejora de la infraestructura</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 10,653 m<sup>2</sup> en 49 ALEGRA con infraestructura adecuada.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memorias Institucionales de la Dirección General de Defensa Pública y acceso a la Justicia.</li> <li>1. Evaluación final del Proyecto.</li> <li>2. Registro de citas y agenda.</li> <li>3. Cámaras de videovigilancia.</li> <li>4. Registro de patrocinios</li> <li>5. Registros de gestión documentaria</li> </ol>	<p>-Se firma el contrato de préstamo. -Disponibilidad oportuna de recursos.</p>
<p>Medio de primer nivel 2. Optimización y mejora de procesos</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 49 centros ALEGRA cuentan con proceso operativo mejorado y optimizado.</li> <li>2. Disminuir las tareas administrativas de Defensores Públicos en un 40%.</li> <li>3. Mitigar las potenciales agresiones de personas vulnerables en un 60%.</li> </ol>		<p>-Actores involucrados firman acuerdos de implementación.</p>

00000180



Objetivos	Indicadores	Medios de verificación	Supuestos
	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Reducir los tiempos de espera para agendar una cita en servicio de patrocinio de 15 días a 5 días.</li> <li>5. Reducir los tiempos de espera para atención de especialistas multidisciplinarios de 20 días a 5 días.</li> <li>6. Reducir los tiempos de espera para atención de evaluaciones socioeconómicas de 15 días a 5 días.</li> <li>7. Reducir la cantidad de personas con casos que no son atendidos por alegras en un 50%.</li> <li>8. Reducir la demanda de consultas de información básica en un 80%.</li> <li>9. Agilizar el suministro de materiales y útiles de oficina en un 80%.</li> <li>10. Agilizar la asistencia técnica en sistemas de información en un 60%.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Registro de evaluaciones socioeconómicas</li> <li>7. Registro de requerimientos logísticos</li> <li>8. Registro de Pedidos Comprobantes de Salida.</li> <li>9. Registro de atenciones de mesa de ayuda</li> </ol>	
Medio de primer nivel 3. Implementación de un óptimo sistema de tecnología de información y comunicaciones (TIC)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 49 Alegras cuentan con <i>software</i> y <i>hardware</i> operativo.</li> <li>2. 14 Mega Alegras tienen implementado su laboratorio forense y centro médico.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reporte de avance del Proyecto.</li> </ol>	-Disponibilidad oportuna de recursos.

  
 Elin Pineda  
 C.E.L. UGMA



Objetivos	Indicadores	Medios de verificación	Supuestos
<p>Medio de primer nivel 4. Mejora de las capacidades del personal e información al usuario</p>	<p>1. 303 defensores aprueban exámenes de capacitaciones sobre herramientas jurídicas de Defensa Pública, gestión pública y atención al usuario. 2. 80% de usuarios que asisten cuentan con información sobre las funciones básicas y competencias de los centros ALEGRA.</p>	<p>1. Calificación de defensores que acudieron a los cursos y capacitaciones. 2. Encuestas de satisfacción a los usuarios.</p>	<p>-Defensores se encuentran interesados en los cursos ofertados. -Usuarios están dispuestos a responder con honestidad las encuestas de satisfacción.</p>
<p>Insumos</p>			
<p><b>Producto 1. Optimización y mejora de la infraestructura</b></p>			
<p>Acción 1.1.1. Implementación para acceso a personas con discapacidad.</p>	<p>49 Centros Alegra y Mega Alegra con acceso para personas con discapacidad</p>	<p>Memoria descriptiva de TdR de contratos de implementación de locales.</p>	<p>-Disponibilidad oportuna de recursos.</p>
<p>Acción 1.1.2. Implementación de áreas de orientación adecuadas.</p>	<p>49 Centros Alegra y Mega Alegra con áreas de orientación adecuada</p>	<p>Memoria descriptiva de TdR de contratos de implementación de locales.</p>	<p>-Disponibilidad oportuna de recursos.</p>
<p>Acción 1.1.3. Implementación de espacios para guardería.</p>	<p>49 Centros Alegra y Mega Alegra con espacios de guardería supervisada</p>	<p>Memoria descriptiva de TdR de contratos de implementación de locales.</p>	<p>-Disponibilidad oportuna de recursos.</p>
<p>Acción 1.1.4. Implementación de salas de espera adecuadas.</p>	<p>49 Centros Alegra y Mega Alegra con salas de espera adecuadas.</p>	<p>Memoria descriptiva de TdR de contratos de implementación de locales.</p>	<p>-Disponibilidad oportuna de recursos.</p>
<p>Acción 1.1.5. Implementación de áreas de despacho adecuadas.</p>	<p>49 Centros Alegra y Mega Alegra con salas de despacho privadas.</p>	<p>Memoria descriptiva de TdR de contratos de implementación de locales.</p>	<p>-Disponibilidad oportuna de recursos.</p>
<p>Acción 1.1.6. Implementación de áreas de archivo adecuadas.</p>	<p>49 Centros Alegra y Mega Alegra con áreas para archivos organizadas y adecuadas.</p>	<p>Memoria descriptiva de TdR de contratos de implementación de locales.</p>	<p>-Disponibilidad oportuna de recursos.</p>
<p>Acción 1.1.7. Implementación de áreas de consultorio adecuadas.</p>	<p>49 Centros Mega Alegra con consultorios equipados y adecuados.</p>	<p>Memoria descriptiva de TdR de contratos de implementación de locales.</p>	<p>-Disponibilidad oportuna de recursos.</p>

CEL 0634

00000181



Objetivos	Indicadores	Medios de verificación	Supuestos
Acción 1.1.8. Implementación de servicios higiénicos adecuados.	49 Centros Alegria y Mega Alegria con servicios higiénicos que cumplen los reglamentos de edificación y de personas con discapacidad.	Memoria descriptiva de TdR de contratos de implementación de locales.	-Disponibilidad oportuna de recursos.
Acción 1.1.9. Implementación de áreas para servicios complementarios adecuados (soporte y monitoreo).	49 Centros Alegria y Mega Alegria con áreas adecuadas para consumo de alimentos del personal.	Memoria descriptiva de TdR de contratos de implementación de locales.	-Disponibilidad oportuna de recursos.
Acción 1.2.1. Implementación de mobiliario de trabajo adecuado.	49 Centros Alegria y Mega Alegria con mobiliario adecuado para trabajadores.	Memoria descriptiva de TdR de contratos de implementación de locales.	-Disponibilidad oportuna de recursos.
Acción 1.2.2. Implementación de mobiliario para usuarios adecuado.	49 Centros Alegria y Mega Alegria con mobiliario adecuado para usuarios.	Memoria descriptiva de TdR de contratos de implementación de locales.	-Disponibilidad oportuna de recursos.
Acción 1.2.3. Implementación de señalética adecuada.	49 Centros Alegria y Mega Alegria con señalética adecuada en caso de orientación a los usuarios y trabajadores.	Memoria descriptiva de TdR de contratos de implementación de locales.	-Disponibilidad oportuna de recursos.
Acción 1.2.4. Implementación de equipamiento para servicios complementarios adecuado.	49 Centros Alegria y Mega Alegria con mobiliario adecuado para consumo de alimentos del personal.	Memoria descriptiva de TdR de contratos de implementación de locales.	-Disponibilidad oportuna de recursos.
<b>Producto 2. Optimización y mejora de procesos</b>			
Acción 2.1.1. Rediseñar proceso de atención de consultas.	1 nuevo proceso de atención de consultas para los centros ALEGRA.	Reunión para la Unificación de criterios.	-Se ha implementado la línea de consultas continua de defensores Nivel 1.
Acción 2.1.2. Contratar practicante del programa SECIGRA.	203 practicantes contratados.	Registro del personal en los centros ALEGRA Estadísticas del sistema integral de seguimiento de casos	-Se ha implementado la línea de consultas continua de defensores Nivel 1.
Acción 2.2.1. Diseñar protocolos de atención de usuarios con perfil emocional inestable.	1 manual de protocolo de atención para todos los centros. 1 psicólogo por cada Mega Alegria.	Registro del personal en los centros ALEGRA	-Se ha implementado los protocolos de atención

Exp. 1000/2014  
C.L.E. 11/2014



Objetivos	Indicadores	Medios de verificación	Supuestos
Acción 2.3.1. Rediseñar y mejorar ingeniería de procesos.	1 manual de procesos y procedimientos de los centros ALEGRA.	Evaluación final del Proyecto	-Se ha introducido la gestión por procesos y gestión de calidad
Acción 2.3.2. Mejorar los canales de comunicación con instancias que brindan información sobre ALEGRA (comisariías, Defensoría del pueblo, Defensoría municipal del niño, niña y adolescente – DEMUNA, abogados privados, Poder Judicial, otros).	1 manual de procesos y procedimientos de los centros ALEGRA.	Evaluación final del Proyecto.	-Se ha implementado la coordinación con instituciones públicas
Acción 2.4.1. Añadir contenido multimedia sobre requisitos y orientación básica en los televisores de sala de espera.	49 centros ALEGRA muestran contenido multimedia.	Evaluación final del Proyecto	Se ha desarrollado encuestas de satisfacción
Acción 2.4.2. Incluir información de requisitos y documentos en los murales de los locales.	49 murales de las ALEGRA con información de requisitos y documentos requeridos para el servicio.	Evaluación final del Proyecto	Se ha rediseñado adecuadamente los murales informativos
Acción 2.5.1. Preparación del proceso de soporte.	1 proceso de soporte estandarizado para los centros ALEGRA.	Evaluación final del Proyecto	Se ha documentado los procesos de soporte logístico y tecnológico.
<b>Producto 3. Implementación de un óptimo sistema de tecnología de información y comunicaciones (TIC)</b>			
Acción 3.1.1. Digitalización de Documentos	Alcanzar 140 horas de desarrollo del software. Lograr 226 documentos escaneados.		
Acción 3.1.2. Orientar el sistema de seguimiento de casos a agilizar los procesos de los defensores públicos	Alcanzar 130 horas de desarrollo del software.	Reporte semestral de avance de desarrollo de software	Aceptación de usuario y personal
Acción 3.1.3. Aplicación para mejorar la asignación de casos a los defensores.	Lograr 230 horas de desarrollo del software.		

CEL 03034  


00000182



Objetivos	Indicadores	Medios de verificación	Supuestos
Acción 3.1.4. Automatizar los libros de registro existentes	Alcanzar las 200 horas de desarrollo del software.		
Acción 3.1.5. Automatizar la cadena de solicitudes entre especialistas alegra.	Alcanzar 250 horas de desarrollo del software.		
Acción 3.1.6. Optimizar los tiempos de atención a través de correo electrónico y Chat virtual en línea.	Alcanzar 300 horas de desarrollo del software.		
Acción 3.2.1. Renovación del equipo de cómputo y elaboración de Plan de mantenimiento y actualización tecnológica.	Implementar 434 laptops. Adquirir 275 desktops. Adquirir 709 licencias de antivirus. Adquirir 709 Licencias de ofimática.	Inventario de equipamiento tecnológico	Disponibilidad oportuna de recursos
Acción 3.2.2. Renovación de equipos de impresión y elaboración del Plan de gestión de impresiones e insumos.	Contar con 98 impresoras.	Inventario de equipamiento tecnológico	Disponibilidad oportuna de recursos
Acción 3.2.3. Implementación de un laboratorio forense para Cada Mega Alegra.	Instalar los 14 estereoscopios en los centros MEGA ALEGRA. Instalar 14 microscopios electrónicos barridos. Instalar 14 espectrofotómetros en los laboratorios. Instalar 14 proyectina. Adquirir 14 filmadoras. Instalar los 14 monitores. Instalar 14 Workstation.	Reporte semestral de avance de implementación.	Disponibilidad oportuna de recursos
Acción 3.2.4. Implementación de un centro médico, para Cada Mega Alegra.	Adquirir 14 estetoscopios. Instalar 14 balanzas con tallímetro en los centros MEGA ALEGRA. Instalar 14 lámparas de Wood en todos los centros MEGA ALEGRA. Adquirir 14 tensiómetros. Habilitar 14 camillas plegables. Adquirir 14 literas médicas.	Reporte semestral de avance de implementación	Disponibilidad oportuna de recursos
Acción 3.2.5. Implementación de un sistema de colas y un software	Instalar 49 sistemas de colas para todos los centros. Instalar 98 monitores, dos para cada centro.	Reporte semestral de avance de implementación	Aceptación de usuario y personal

ESTADO DE AVANCE DE OBRAS  
CEL. 980 000 000



Objetivos	Indicadores	Medios de verificación	Supuestos
centralizado de gestión y registro de visitas.			
Acción 3.2.6. Mejorar la infraestructura de red.	Instalar 1451 puntos de red. Habilitar 49 accesos a internet. Instalar 82 switches. Contratar 391 redes inalámbricas.	Reporte semestral de avance de implementación	Disposición legal de infraestructura de red
Acción 3.3.1. Implementación de un sistema único e interoperable.	Desarrollo de software e implementación Implementación de la firma digital. Interoperabilidad en todos los centros ALEGRA y MEGA ALEGRA.	Reporte semestral de avance de implementación	Disposición de marco legal para interoperabilidad
Disponibilidad oportuna de recursos Acción 3.4.1. Implementación de un sistema de video vigilancia.	Instalar 106 cámaras. Adquirir 49 grabadoras de video. Instalar 49 monitores.	Reporte semestral de avance de implementación	Marco legal apropiado en materia de vigilancia
<b>Producto 4. Mejora de las capacidades del personal e información al usuario</b>			
Acción 4.1.1. Desarrollar cursos de capacitación del personal para la implementación de nuevos sistemas y procedimientos.	Un curso de capacitación para el personal de cada ALEGRA implementada.	1. Reporte de capacitaciones realizadas en las ALEGRAS. 2. Evaluación final del Proyecto.	Disponibilidad oportuna de consultores, especialistas y capacitadores.
Acción 4.1.2. Desarrollar cursos para fortalecer capacidades de atención a víctimas.	Curso anual de especialización para la totalidad de defensores y conciliadores, durante tres últimos años.	Evaluación final del Proyecto.	Existencia de buenas relaciones internacionales.
Acción 4.1.3. Establecer convenios y ejecución de pasantías.	49 defensores tienen la experiencia de realizar una pasantía en el exterior.	Encuestas de satisfacción a los usuarios.	Continuidad de cooperación institucional entre entidades del Estado.
Acción 4.2.1. Coordinar con instituciones públicas el fomento de los servicios ofrecidos en ALEGRAS.	El MIMP, CEM, MININTER y PNP recomiendan a los usuarios los servicios otorgados por la ALEGRA.		

  
 Exp. No. 00000183  
 C. M. C. S. A.

00000183



Estudio de Perfil del Proyecto de Inversión Pública (PIP) "Mejoramiento de los servicios de asesoría legal gratuita (ALEGRA) para lograr la adecuada implementación del EJE"

Objetivos	Indicadores	Medios de verificación	Supuestos
Acción 4.2.2. Realizar campañas de difusión de los servicios de asesoría legal gratuita.	1 campaña de difusión en zonas de difícil acceso.	Evaluación final del Proyecto.	Disponibilidad oportuna de recursos humanos y disposición del personal a participar en campañas de difusión.
Acción 4.2.3 Asistir en el diseño e implementación de una campaña de comunicación para la marca corporativa ALEGRA	1 campaña a nivel nacional que posicione la marca ALEGRA.		

Elaboración propia.

  
 Econ. Miguel Ángel Ugás  
 C.E.L. N° 6304





## 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. Conclusiones

El presente estudio a nivel de perfil del Proyecto de mejoramiento de los servicios de asesoría legal gratuita para lograr la adecuada implementación del EJE, propone un nuevo modelo de gestión, a partir de una reingeniería de los procesos operativos de los centros ALEGRA, una adecuada optimización de las condiciones físicas e infraestructura, el uso de tecnologías de información, comunicación, y mayores nivel de formación y capacitación del personal en aspectos jurídicos y atención a los usuarios. Las principales conclusiones del estudio son:

- El Proyecto ha identificado adecuadamente los medios que sustentan su objetivo para mejorar los servicios de asesoría legal gratuita en los ALEGRA y MEGA ALEGRA: a) condiciones físicas de operación (infraestructura), b) condiciones tecnológicas y equipamiento, c) ingeniería de procesos y d) formación, capacitación y difusión.
- Los resultados esperados del Proyecto son el incremento de número de consultas y patrocinios atendidos por defensor, la reducción del tiempo de espera y tiempo de atención al usuario, así como contar con defensores y conciliadores con habilidades duras y blandas que proporcionen un servicio integral y de calidad en los centros ALEGRAS.
- El Proyecto ha también identificado y cuantificado los efectos positivos y beneficios sociales relacionados a la reducción de: a) costos de transacción a los usuarios (tiempos) y b) costos de operación y prestación; de esta manera, también ha sustentado su efecto final en la satisfacción y bienestar de la población al mejorar cualitativamente el servicio de defensa legal.
- El Proyecto va de acuerdo con los lineamientos del sector justicia, vinculados al servicio de defensa legal, especialmente a las poblaciones más vulnerables y en los casos más complicados en materia civil, familia y penal.
- La propuesta técnica y contenidos de los componentes y acciones han sido elaborados en coordinación con las respectivas áreas usuarias y direcciones del MINJUS, sobre la base de sus planes de trabajo institucional y las metas que han considerado incluir en el Proyecto.
- El componente de infraestructura ha considerado las normas del Reglamento nacional de Edificaciones, las normas de INDECI y se han respetado las condiciones de acceso, seguridad y privacidad. En relación al componente de tecnología, se han tomado en cuenta los equipos y el *software* necesario para un adecuado sistema de seguimiento y de un sistema de interoperabilidad. El componente de procesos ha considerado el modelo de gestión y la optimización en los procesos de recepción, triaje, atención de consultas y patrocinios, así como en los procesos operativos de comunicación interna.

*[Handwritten signature]*  
Estrategia de Inversión Pública  
CEL Nº 0234

Finalmente, el componente de capacitación, refuerza la formación necesaria del personal y propone apoyar las acciones de difusión de los servicios ALEGRAS

- Los costos han sido sustentados y suscritos con el nivel de detalle para este nivel de estudio, según la mejor información secundaria disponible en el mercado y experiencias de proyectos similares. Se han estimado costos razonables incrementales de Operación y Mantenimiento, para asegurar la sostenibilidad del servicio de las ALEGRAS. Dichos costos están compuestos principalmente en mayor personal de Defensores y recursos calificados, así como algunos recursos necesarios para mantenimiento de los servicios generales y la tecnología. Todo ello, en consistencia con la programación de la Dirección General de Defensa Pública, como área usuaria.



## 5.2. Recomendaciones

- Aprobar el perfil del Proyecto de inversión pública en el marco de las intervenciones priorizadas por el sector. Cada una de los componentes y acciones se encuentran debidamente sustentadas en cuanto a su contenido, producto y metas. Muchas de ellas son complementarias, por lo que se recomienda la implementación paralelamente.
- Priorizar, en coordinación con el área usuaria, la elaboración de los estudios de micro localización para una óptima elección de los nuevos locales ALEGRAS.
- Conformar en el corto plazo un equipo técnico con el área usuaria, la OGA y la OGTC para la elaboración de los documentos (expedientes técnicos, términos de referencias y especificaciones técnicas) para las contrataciones y adquisiciones necesarias del Proyecto.

  
Miguel Ángel Ogas  
CEL. N° 65264

6. ANEXOS

6.1. Anexo 1: Dirección de los centros ALEGRA y MEGA ALEGRA identificados en el ámbito del Proyecto<sup>36</sup>

Centros ALEGRA del ámbito del Proyecto

Departamento	Provincia	Distrito	Dirección Distrital	SEDE ALEGRA	Ubicación	Estado local
Ancash	Huaraz	Huaraz	ANCASH	Alegra-Huaraz*	Jr. Simón Bolívar N° 791, 2° Piso, frente al Ministerio Público, Huaraz	Alquiler vigente
	Santa	Nuevo Chimbote		Alegra - Nuevo Chimbote	Urb. mariscal Luzuriaga Mz. C- Lote 15, Referencia: a ½ cuadra de Plaza de Armas.	Alquiler vigente
		Chimbote		Alegra Santa	Jr. Leoncio Prado N° 325- Chimbote	Alquiler vigente
	Huaylas	Caraz		Alegra-Huaylas	Estadio Municipal Gerardo Lara Guerrero Puerta N° 2, Distrito de Caraz -	Convenio Municipalidad vigente

00000185

<sup>36</sup> Es necesario resaltar que el Proyecto comprende 5 centros ALEGRA que tienen locación por definir.



Estudio de Perfil del Proyecto de Inversión Pública (PIP) "Mejoramiento de los servicios de asesoría legal gratuita (ALEGRA) para lograr la adecuada implementación del EJE"

Departamento	Provincia	Distrito	Dirección Distrital	SEDE ALEGRA	Ubicación	Estado local
Apurímac	Abancay	Abancay	APURÍMAC	Alegria-Abancay*	Jr. Cusco N° 211-213-215.	Alquiler vigente
		Andahuaylas		Alegria-Andahuaylas	Av. Confraternidad N° 180- Andahuaylas	Alquiler vigente
	Andahuaylas	Andarapa		Alegria-Apurímac Itinerante (Andarapa-Kaquiabamba y Pacobamba)	Andarapa: Jr. San Francisco N° 101- Plaza de Armas- Municipalidad de andarapa.	Convenio en c/lugar itinerante
		Kaquiabamba			Kaquiabamba: Av. Progreso N° 106, Plaza de Armas.	
		Pacobamba			Pacobamba: Av. San Miguel s/n- Plaza de Armas.	

  
 C.E.L. N° 00004



Departamento	Provincia	Distrito	Dirección Distrital	SEDE ALEGRA	Ubicación	Estado local
		Andahuaylas			Sede central desde donde se efectúa el desplazamiento: Andahuaylas: Av. Confraternidad N° 180- Andahuaylas.	
	Graú	Chuquibambilla		Alegra-Chuquibambilla	Plaza de Armas s/n 1er. Piso, Complejo Administrativo de la Municipalidad Provincial de Graú. Of. 1, 3 y 10.	Convenio con Municipalidad en trámite
	Camaná	Camaná		Alegra-Camaná	Prolongación mariscal Castilla con la Av. Quilca, 1era Cuadra, 2do. Nivel, Distrito de Camaná.	Convenio vencido con Municipalidad/En trámite alquiler
Arequipa	Caylloma	Majes	AREQUIPA	Alegra-Majes	Calle Sabandía Mz. 3EA, Lote A 3, Cercado Pedregal, Distrito de Majes, Provincia de Caylloma. 2° Piso.	Alquiler vigente
Ayacucho	Huamanga	Ayacucho	AYACUCHO	Alegra-Ayna	Av. Huanta s/n- Ayna, San Francisco	Convenio pendiente renovación



Departamento	Provincia	Distrito	Dirección Distrital	SEDE ALEGRA	Ubicación	Estado local
Cajamarca	Cajabamba	Cajabamba	CAJAMARCA	Alegria-Cajabamba	Jr. Arias N° 518, 1er. Piso, Cajabamba.	Convenio vencido con Municipalidad/En trámite renovación por 4 años
				Alegria-Qhapacñan	Av. Alameda de los Incas s/n- Complejo Qhapacñan.	Convenio Municipalidad vigente
Callao	Callao	Callao	CALLAO	Alegria-Callao*	Calle Supe N° 322, 388, 342, 344- Urb. Santa Marina Sur.	Alquiler vigente
Cusco	Cusco	Wanchaq	CUSCO	Alegria-Cusco	Av. Micaela Bastidas N° 657- D- Wanchaq-Cusco	Alquilado/Falta nuevo local
Huancavelica	Acobamba	Acobamba	HUANCAVELICA	Alegria-Acobamba	Plaza Jorge Chávez, s/n, Interior, 1er. Piso de la Municipalidad de Acobamba.	Convenio Municipalidad/En trámite renovación
		Lircay		Alegria-Angaraes	Jr. Independencia N° 119- Barrio Pueblo Nuevo.	Alquiler vigente
Huanuco	Huanuco	Amarillis	HUANUCO	Alegria-Amarillis	Av. Javier Heraud N° 219, Sector 5- San Luis.	Sin convenio/Municipalidad solicitó entrega local

  
 CEL. N° 981 12 345



Departamento	Provincia	Distrito	Dirección Distrital	SEDE ALEGRA	Ubicación	Estado local
Ica	Chincha	Chincha Alta	ICA	Alegra-Chincha	Calle Mariscal Castilla N° 430.	Alquiler vigente
	Ica	Ica		Alegra-Ica	Calle Piura N° 307, Distrito, Provincia y Departamento de Ica.	Alquiler vigente
Junin	Huancayo	El Tambo	JUNÍN	Alegra-Huancayo*	Esquina Nemesio Raez y Santiago Norero N° 380, El Tambo, Huancayo.	Alquiler en trámite
	La Oroya	Yauli		Alegra-Yauli- La Oroya	Av. Horacio Zevallos N° 315, 2do. Piso- La Oroya	Convenio con Municipio vigente
Cajamarca	Jaen	Jaen	LAMBAYEQUE	Alegra-Jaén*	Calle Iquitos N° 1005, Distrito de Jaén, Provincia de Jaén.	Alquiler vigente
Lima	Lima	San Juan de Luriancho	LIMA ESTE	Alegra-San Juan de Lurigancho*	Jr. San Martín N° 675, Urb. San Rafael- Agencia Municipal N° 01.	Convenio con Municipal vigente
		Manchay		Alegra-Manchay	Calle 32; Lote 7, Sección A- Eucaliptos- Pachacamac.	Convenio en trámite



ESTADO DE CUENTAS  
 Econ. Miguel Ángel Ugaz  
 C.C.L. N° 0334



Departamento	Provincia	Distrito	Dirección Distrital	SEDE ALEGRA	Ubicación	Estado local
	Huaura	Huacho	HUAURA	Alegria-Huacho	Av. Túpac Amaru N° 267-271.	Alquiler vigente
Loreto	Maynas	Belen	LORETO	Alegria-Belén	Calle Miraflores s/n, PP.JJ. 9 de octubre, Distrito de Belén, dentro de la Municipalidad de Belén.	Convenio con Municipalidad. Vencido/en trámite renovación
Madre de Dios	Tambopata	Puerto Maldonado	MADRE DE DIOS	Alegria-Madre de Dios*	Jr. Puno N° 465.	Alquiler vigente
Pasco	Pasco	Chaupimarca	PASCO	Alegria Pasco	Av. 6 de Diciembre, esquina con Ricardo palma, Urb. San Juan de Yanacancha.	Alquiler vigente
Puno	Puno		PUNO	Alegria-Puno	Jr. Ramis N° 359, Centro Comercial Ramis, 2do. Piso	Convenio con Municipio vigente
	Lampa	Lampa		Alegria-Lampa	Jr. B. Aguirre s/n, 4ta. Cdra, 2da. Planta del Mercado Municipal.	Alquiler vigente



Econ. Miguel... Ugas  
C.E.L. N° 1234

Departamento	Provincia	Distrito	Dirección Distrital	SEDE ALEGRA	Ubicación	Estado local
San Martín	San Martín	Tarapoto	SAN MARTÍN	Alegria Tarapoto*	Jr. Gregorio Delgado N° 436- Tarapoto.	Alquiler vigente
Junín	Satipo	Satipo	SELVA CENTRAL	Alegria-Satipo	Jr. Augusto B. Leguía, s/n, cdra. 11, 3er. Piso, Satipo.	Convenio con Municipio vigente
Tumbes	Tumbes	Tumbes	TUMBES	Alegria-Tumbes	Calle Efraín Arcaya Mz. 10, Lote 23, Urb. Andrés Araujo Morán-Tumbes.	Alquiler vigente
Ucayali	Coronel Portillo	Calleria	UCAYALI	Alegria-Coronel Portillo*	Jr. Teniente Carlos López N° 121-123- Cercado de Pucallpa	Alquiler vigente
Número total actual de ALEGRAS en el ámbito del Proyecto						41

Fuente: ACCEDE – UF.

Elaboración propia.

*[Firma]*  
Eduardo Angulo Ugaz  
CEL. 981 553 4



Centros MEGA ALEGRA del ámbito del Proyecto

Departamento	Provincia	Distrito	Dirección Distrital	SEDE	Ubicación	Estado local
Lima	Lima	Cercado de Lima	Lima	Lima	Jr. Contumazá N°846, oficina 401, 4to Piso-Cercado de Lima	Alquiler vigente
Arequipa	Arequipa		Arequipa	Arequipa	Av. Independencia N°927-933 Arequipa	Alquiler vigente
Ayacucho	Huamanga	Ayacucho	Ayacucho	Ayacucho	Av. 26 de Enero N°401-407, Distrito de Ayacucho	Alquiler vigente
Número total actual de MEGA ALEGRAS en el ámbito del Proyecto						3

Fuente: ACCEDE – UF.  
Elaboración propia.

CE.L. 00001189



000001189



**6.2. Anexo 2: Factores que determinan las acciones de las víctimas de violencia – Defensoría del Pueblo, 2017**

Factores impulsores	Internos	<i>Convencimiento de que el agresor no va a cambiar y que los recursos personales se han agotado.</i> Esto implica un proceso anterior de análisis de la situación, de las vivencias previas y de las posibilidades de que el comportamiento del agresor cambie en el futuro.
		<i>Estado de saturación con la situación.</i> En este caso, el estado de ánimo de la mujer la lleva a una situación de saturación, cuya única salida es un cambio en su historia. De esta manera, la víctima de violencia busca salir de la relación violenta.
		<i>Metas y proyectos propios.</i> Cuando la mujer conoce y puede acceder a otras alternativas que le permitan desarrollar un proyecto de vida lejos del agresor.
	Externos	<i>La violencia contra ellas mismas, o contra sus hijos e hijas.</i> Puede llevar a las mujeres a terminar con la relación el incremento de la violencia, la aparición de otras manifestaciones de la violencia (como económica o sexual), o cuando los hijos y/o hijas también empiezan a ser víctimas de violencia.
		<i>Apoyo de personas cercanas</i> Cuando las mujeres víctimas de violencia cuentan con el respaldo de sus familiares, amistades u otra persona cercana, logran adquirir una seguridad emocional, física y económica, incluso, una ayuda para alejarse de sus agresores.
		<i>Condiciones económicas y materiales favorables.</i> El hecho de tener un trabajo, un ingreso propio y un lugar donde poder vivir, que no dependa de la pareja, son elementos muy importantes para la <b>toma</b> de decisiones y acciones que las mujeres víctimas de violencia adoptan en busca de ayuda y justicia.
		<i>Información precisa y servicios de calidad.</i> Cuando las mujeres cuentan con información completa y servicios que les brinden una respuesta adecuada –sin revictimizarlas o cuestionarlas–, sienten mayor confianza para romper con una relación de violencia.

Factores inhibidores	Internos	<i>Miedos, culpa y/o vergüenza.</i> Algunos de los factores que pueden llevar a las mujeres a no querer presentar una denuncia o buscar ayuda son el miedo a ser víctimas de otras formas de violencia, las amenazas por parte del agresor, la creencia de que la violencia se debe a que ella no cumplió con algún patrón social, la responsabilidad que sienten al terminar la relación y "quebrar" la familia que "debían" mantener unida, o la vergüenza de contar a otra persona los actos de violencia cometidos en su contra.
		<i>La violencia como un problema privado.</i> En la sociedad persiste aún la idea de que los hechos de violencia que un hombre comete contra su pareja son problemas de pareja, cuyas historias deben quedarse encerradas en el hogar.
		<i>Manipulación y círculo de la violencia.</i> Cuando los agresores saben cómo provocar determinados sentimientos en la víctima, crean una relación de dependencia que la hace creer que la situación puede cambiar.
		<i>Falta de información sobre sus derechos.</i> Cuando las mujeres no conocen cuáles son los derechos que le son reconocidos y que deben ser protegidos por el Estado, asumen que la violencia en las relaciones de pareja o familiares forma parte de una dinámica normal, motivo por el cual no denuncian los hechos.
		<i>Presiones familiares y sociales.</i> Muchas veces la familia o el círculo social desaniman a las mujeres a denunciar los hechos de violencia. Bajo la creencia de que es un problema que puede ser resuelto de manera privada para no perjudicar la imagen que se proyecta ante la sociedad, la víctima no cuenta con ningún apoyo cercano para realizar su denuncia, por lo que prefiere callar.
	<i>Respuesta inadecuada del sistema de justicia.</i> Si la respuesta que reciben las mujeres cuando acuden al sistema de justicia no es la adecuada	

*[Handwritten signature]*  
Econ. María Inés Rojas  
CE. N° 05304



	Externos	-no se le recibe la denuncia, tardanza en la investigación, requerimiento de múltiples declaraciones o cuestionamientos a su versión-, la víctima desiste de buscar <b>ayuda en estas instancias</b> y naturaliza el maltrato.
		<i>Falta de servicios</i> Cuantos menos servicios haya, las posibilidades que tenga la víctima de violencia de denunciar los hechos serán menores. Además, la falta de provisión de servicios por parte del Estado envía el mensaje a la sociedad de que la problemática de la violencia contra las mujeres no es un punto prioritario en la agenda de trabajo.
		<i>Contexto social</i> En <b>una</b> sociedad con una permisibilidad <b>muy</b> alta a la violencia hacia las mujeres, en la cual no se reconocen la mayoría de las manifestaciones de la violencia, con sanciones bajas a los delitos relacionados a estos hechos y donde la impunidad resulta siendo una constante, las mujeres no <b>denunciarán los</b> hechos de violencia, al considerar que forman parte "natural" de las relaciones entre varones y mujeres.

Fuente y elaboración: "La Ley N° 30364, La administración de Justicia y la Visión de las Víctimas" (Defensoría del Pueblo, 2017)

### 6.3. Anexo 3: Compendio de fotografías de las ALEGRA visitadas en el trabajo de campo

El detalle de cada visita realizada en el trabajo de campo se encuentra disponible en la versión digital del documento (entrega en CD). Específicamente:

1. Carpeta 1: MEGA ALEGRA Lima Centro
2. Carpeta 2: ALEGRA Comas
3. Carpeta 3: ALEGRA Villa María del Triunfo
4. Carpeta 4: ALEGRA San Juan de Lurigancho
5. Carpeta 5: MEGA ALEGRA Ayacucho

Exon. Injusticia  
CEL. 0334

00000190



#### 6.4. Anexo 4: Informes de trabajo de campo

##### MEGA ALEGRA CENTRO DE LIMA - Informe de trabajo de campo

Lugar	MEGA ALEGRA Lima Centro		
Dirección	Jr. Contumaza N° 846 oficina 401 - 4to piso - Cercado de Lima		
Hora de visita - Hora de salida	10:00 - 18:00		
Visitantes: DEE - ACCEDE	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rosa Velásquez - ACCEDE</li> <li>2. Miguel Priale - DEE Consultores</li> <li>3. Alcides Velazco - DEE Consultores</li> <li>4. Camila Espinel - DEE Consultores</li> <li>5. Susana Ojeda - DEE Consultores</li> <li>6. Allan Santos - DEE Consultores</li> <li>7. Frank Rodriguez - DEE Consultores</li> <li>8. César Noriega - DEE Consultores</li> </ol>		
Personal de las ALEGRAs entrevistados	Nombre	Cargo	Correo / teléfono
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Carlos Gallegos</li> <li>2. Nancy Malasquez Espinoza</li> <li>3. Gina Bardelli</li> <li>4. Mary Lapiz</li> <li>5. Laura Rodriguez</li> <li>6. Jose Luis Bohorquez</li> <li>7. Javier Soto Ludeño</li> <li>8. Rosa Rojas</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Director de ALEGRA</li> <li>2. Conciliadora extrajudicial</li> <li>3. Psicóloga forense</li> <li>4. Médico legista</li> <li>5. Defensora de víctimas</li> <li>6. Perito Criminalística</li> <li>7. Defensor en derecho civil y familia</li> <li>8. Psicóloga responsable del área Asistencia Social</li> </ol>	428-4120
Actividades realizadas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Visita y recorrido de áreas en ALEGRA.</li> <li>2. Entrevista con los responsables/representantes las áreas de víctimas, familia, psicología, medicina, peritaje, asistencia social.</li> <li>3. Metraje y bosquejo de las instalaciones.</li> </ol>		

  
 DIRECCIÓN GENERAL DE ASISTENCIA LEGAL  
 CEL 190304



A lo largo de la visita, se desarrollaron entrevistas con los diferentes profesionales que trabajan en el centro. Al ser la primera visita a una MEGA ALEGRA, fue sumamente útil para entender el funcionamiento, las tareas de cada integrante, los procesos y la distribución del local. Nos percatamos del excesivo uso de papel y del uso de libros para el registro de los usuarios. Para la atención del psicólogo, el usuario debe ser designado por el abogado, ya que la asistencia psicológica es exclusivamente para diagnóstico y no seguimiento clínico. Existe las situaciones en las que los usuarios no desean ser analizados, y en otros casos apoyan con la contención de víctimas que asisten a reuniones con los abogados. Sin embargo, nos informaron que los psicólogos no reciben capacitaciones, pues los cursos virtuales son exclusivamente de derecho. Asimismo, hay escasez en la tecnología a disposición, ya que no cuentan con lector de CD para ver videos de cámara Gesell, ni grabadora de voz que transcriba lo contado por el paciente, de manera que se le pueda observar durante la consulta. En cuanto a la atención médica, los doctores reparten los casos entre las ALEGRA de otros departamentos pues no se dan abasto con la cantidad de trabajo. Muchas veces reciben preguntas de los abogados sobre los procedimientos que deben desarrollar para la atención médica y cuales son los beneficios de esta, por lo que sería útil reuniones para unificar criterios entre todos los especialistas.

Los profesionales coinciden en que debe haber recepcionistas capacitados en leyes, para optimizar tiempo y para que puedan apoyar a los abogados de ser necesario. Incluso comentan de la necesidad de una persona encargada del patio de niños, pues si no hay quien los cuide podrían ocurrir accidentes. Asimismo, resaltan la inseguridad del local, donde ya han ingresado usuarios con armas exclamando amenazas.

Fotos



*[Handwritten signature]*  
 Ecu. Prigoda, Ugo  
 C.E.L. N° 0534



ALEGRA COMAS - Informe de trabajo de campo

Lugar	ALEGRA Comas - Lima Norte		
Dirección	Psje. Neptuno S/N - Año Nuevo Km. 14.5 de la Av. Túpac Amaru - Centro Comunal INABIF Año Nuevo - Comas		
Hora de visita - Hora de salida	15:00 - 17:30		
Visitantes: DEE - ACCEDE	1. Alcides Velazco - DEE Consultores 2. Javier Díaz - DEE Consultores 4. Camila Espinel - DEE Consultores 5. Susana Ojeda - DEE Consultores 6. Allan Santos - DEE Consultores 8. César Noriega - DEE Consultores		
Participantes del Personal ALEGRA	Nombre	Cargo	Correo / teléfono
	1. Rocío Pardo Bautista 2. Juan barbadillo 3. María Soledad Giraldo 4. Carmen Prieto Aguirre 5. Olga Huamán	1. Conciliadora extrajudicial 2. Defensor de familia 3. Defensora de victimas 4. Defensora de asistencial legal 5. Defensora de asistencia legal	532-2645
Actividades realizadas	1. Entrevista con los responsables/representantes de áreas. 2. Metraje y bosquejo de las instalaciones.		

*[Handwritten signature]*  
 Leon Araya  
 CEL 15304



En el local de la Alegra de Comas (INABIF) solo cuentan con un baño, el cual es de acceso restringido solo para personal, solo se entrega la llave a los usuarios en casos de emergencia. Asimismo, hace falta un área para el personal, donde puedan dejar sus pertenencias y almorzar, actualmente cada defensor come en su escritorio. Los defensores deben llevar al trabajo sus propios ventiladores, pues no hay ventilación en el local; es muy pequeño y se encuentra cubierto por todos los abogados, los usuarios esperan en el corredor para no estar bajo el sol. La abogada conciliadora explicó que mensualmente se inician aproximadamente 30 procesos, y en el mismo mes se culminan 30, además por la alta demanda de audiencias, se citan para más de un mes después. Según su experiencia, este periodo podría ser muy largo, pues las partes podrían cambiar de parecer. El abogado de víctimas contó que mensualmente inician 20 casos nuevos aproximadamente, sin embargo paralelamente llevan 300 expedientes sin culminación. Él señaló que es importante la asistencia constante del usuario, pues con su presencia agiliza el proceso, pues brinda los documentos faltantes, dan declaraciones o redactan cartas. Mientras tanto, en defensa de víctimas se inician mensualmente 15 patrocinios, pero también mantiene 300 casos paralelamente.

Mencionaron la importancia de la vacante de una asistente social en cada ALEGRA, pues en Comas deben enviar cada mes los documentos a la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Lima Norte, en la avenida Eyzaguirre en los Olivos, y tardan en brindar una respuesta. También se comentó la necesidad del acceso a la base de datos del INEI, pues es incoherente que una persona de escasos recursos deba gastar en documentos. Otras dos fuentes que consideran necesario su acceso son el SPIJ y Essalud, igual que el Juez de Paz Letrado. La defensora de víctimas explicó que trabaja recurrentemente fuera del centro, asistiendo a la fiscalía, a municipalidades, al juzgado, entre otros. Los locales de estas instituciones quedan lejos del centro y su seguridad se ve en peligro por la delincuencia de la zona.

La abogada conciliadora mencionó que el sistema que utilizan para registrar los casos es del 2014. Además ella tiene problemas con la impresora, no funciona bien la absorción de papel. Los demás abogados deben compartir una sola impresora entre los cuatro. Si bien la computadora está en buen estado, el internet suele desconectarse, lo cual ocasiona demora en registro y en las atenciones. En algunos casos el mouse no funciona, por la antigüedad del equipo, tienen aproximadamente 15 años.

La conciliadora no cuenta con un celular de trabajo, utiliza el particular para contactar a los usuarios y recordarles su cita.

La conciliadora indicó que los requisitos que se necesitan para iniciar un proceso, están en un afiche colgado en la recepción del local. Uno de los defensores comentó que a fines de febrero se realizaría una clínica jurídica, para unificar criterios entre los defensores de familia de Lima Norte. Anualmente, al acabar su contrato, evalúan a los defensores para identificar el rendimiento de cada uno.

Icono de la Unidad  
C.I.L. N° 12345

00000192

Estudio de Perfil del Proyecto de Inversión Pública (PIP) "Mejoramiento de los servicios de asesoría legal gratuita (ALEGRA) para lograr la adecuada implementación del EJE"



Fotos	
Comentarios / Observaciones	Localización de ALEGRA considerada por los funcionarios como lejana y en zona peligrosa.

ALEGRA VILLA MARIA DEL TRIUNFO - Informe de trabajo de campo

Lugar	ALEGRA Villa María del Triunfo - Lima Sur		
Dirección	Av. Pachacutec s/n. Cdra. 30 - INABIF		
Hora de visita - Hora de salida	15:00 - 17:30		
Visitantes: DEE - ACCEDE	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Miguel Prialé - DEE Consultores</li> <li>2. Camila Espinel - DEE Consultores</li> <li>3. Susana Ojeda - DEE Consultores</li> <li>4. Allan Santos - DEE Consultores</li> <li>5. Frank Rodriguez - DEE Consultores</li> </ol>		
	Nombre	Cargo	Correo / teléfono

CEL. MESSA



Participantes del Personal ALEGRA	1. Lino Merino 2. Juan Carlos Miranda 3. Elva Pariona Benavidez 4. Silvia Romero	1. Defensor de familia y responsable de ALEGRA 2. Defensor de familia 3. Auxiliar administrativo 4. Conciliadora	281-0095
Actividades realizadas	1. Entrevista con los responsables/representantes de áreas presentes. 2. Recorrido de áreas en ALEGRA. 3. Registro fotográfico de las instalaciones.		
	<p>El centro ALEGRA de Villa María del Triunfo cuenta con dos abogados de familia, dos defensores de víctimas y una abogada conciliadora. Cada abogado atiende aproximadamente a 25 personas en las mañanas (8 – 13hrs) y en la tarde como máximo a 15 personas. Para ser atendidos, los usuarios esperan desde las 5am para alcanzar las primeras atenciones y poder asistir a trabajar. La mayoría de usuarios son madres con niños en brazos, lo que indicaría una "atención preferencial", pero al ser tantos es difícil cumplir con ello.</p> <p>El local de VMT es más espacioso que los visitados anteriormente, lo cual permite mayor privacidad para lo usuarios. Sin embargo, la sala de espera es muy pequeña, los usuarios deben esperar afuera del local. El clima en esta zona es extremo, mucho calor en verano y mucho frio en invierno, lo cual ha ocasionado incidentes como desmayos por la espera al intemperie. Cada abogado tiene su closet con sus expedientes, cuando este se llena, llevan los expedientes más antiguos a la Dirección para ser archivados.</p> <p>Los procesos de atención inician con la recepcionista, quien pregunta a los usuarios el caso que quiere desarrollar, para saber a qué abogado designarlo, tarda 2 minutos en atender a cada usuario. Para ello, utilizan unos tickets, inventados por ellos (adjunto en foto) para organizar el llamado de los usuarios. El sistema de registro es precario, utilizan un libro donde llevan información básica del usuario, como nombre completo, DNI, materia del caso, abogado designado, entre otros – escriben con tinta roja a los nuevos usuarios y con azul a los que ya tienen un expediente.</p> <p>En cuanto a los medios de comunicación del local, solo disponen de un teléfono, el cual no funciona bien. Este se encuentra en el escritorio de un abogado de familia, si suena la recepcionista interrumpe la consulta. Los defensores utilizan maquinaria antigua, adquirida antes de la inauguración del local en el año 2014-2015.</p> <p>Los centros ALEGRA cuentan con programas de difusión como charlas en colegios, donde brindan información sobre violaciones y agresiones en municipalidades o en programas como Vaso de Leche. Además realizan campañas para asistir a hospitales o municipalidades donde atienden consultas durante todo el día.</p>		

*[Handwritten signature and stamp]*



Fotos	
Comentarios / Observaciones	ALEGRA tiene un espacio de espera muy reducido y, en horarios de alta demanda, usuarios deben esperar haciendo cola en la calle, expuestos al frío o calor.

ALEGRA SAN JUAN DE LURIGANCHO - Informe de trabajo de campo

Lugar	ALEGRA San Juan de Lurigancho - Lima Este		
Dirección	Jr. San Martin N°675. Urb. San Rafael - Agencia Municipal N°01		
Hora de visita - Hora de salida	15:00 - 17:30		
Visitantes: DEE - ACCEDE	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Miguel Prialé - DEE Consultores</li> <li>2. Alcides Velazco - DEE Consultores</li> <li>3. Susana Ojeda - DEE Consultores</li> <li>4. Allan Santos - DEE Consultores</li> <li>5. Frank Rodriguez - DEE Consultores</li> <li>6. César Noriega - DEE Consultores</li> </ol>		
	Nombre	Cargo	Correo / teléfono

388

Estudio de Perfil del Proyecto de Inversión Pública (PIP) "Mejoramiento de los servicios de asesoría legal gratuita (ALEGRA) para lograr la adecuada implementación del EJE"



Participantes del Personal ALEGRA	1. Christian Yaranga Vásquez 2. Juan Horna 3. Giuliana Juarez Valera 4. Esther Ijidio Paez 5. Felix Garrido Matta 6. Hellen Pacheco 7. Richard Salas	1. Defensor de víctimas 2. Conciliador 3. Asistente legal 4. Asistente legal en área de víctimas 5. Médico Forense 6. Auxiliar administrativo 7. Adiministrador en Dirección Distrital Lima Este	
Actividades realizadas	1. Entrevista con los responsables/representantes de áreas (conversatorio de forma grupal). 2. Metraje y bosquejo de las instalaciones.		
	<p>La Alegra de San Juan de Lurigancho cuenta con una asistente administrativa, dos defensores de víctimas, un médico forense, cuatro abogados de familia, y un conciliador. En el 2013 se implementó la Alegra con el apoyo del Banco Mundial, al inició ellos supervisaban y subsanaban las necesidades, pero ahora no reciben atención de ninguna institución.</p> <p>Sobre la infraestructura del local, se presentaron quejas sobre la falta de ventilación, escasez de asientos para la espera, considerando que es de aproximadamente 1 hora. Asimismo, hace falta un área para niños, donde las madres los puedan dejar para hablar con los abogados de sus problemas. No cuentan con una sala de conciliación para las audiencias como los otros centros, deben utilizar el mismo despacho del conciliador.</p> <p>En cuanto a los procesos de la evaluación socio económica, deben llevar semanalmente los documentos a la Dirección Distrital, pero por la carga laboral, los entregan mensualmente. Además a fin de mes, los abogados deben enviar las estadísticas de casos atendidos, para ello revisan caso por caso manualmente, les tarda dos días pues tienen que atender a usuarios simultáneamente. Generalmente, los defensores tardan entre 5 a 10 minutos en atender una consulta, lo cual abarca el 70% de sus atenciones.</p> <p>Los equipos tecnológicos del centros son antiguos, fueron comprados en el 2013 con al implementar el local. A diferencia de otros centros, en San Juan de Lurigancho resaltaron el buen funcionamiento del internet y del nivel del Office.</p>		

  
 Econ. Argandoña Ugas  
 C.E.L. N° 6504

00000194

Estudio de Perfil del Proyecto de Inversión Pública (PIP) "Mejoramiento de los servicios de asesoría legal gratuita (ALEGRA) para lograr la adecuada implementación del EJE"



Fotos	
Comentarios / Observaciones	ALEGRA situada en la agencia municipal. Comparte espacios con CEM, DEMUNA, OMAPED y otras Direcciones Municipales.

MEGA ALEGRA Ayacucho - Informe de trabajo de campo

Lugar	MEGA ALEGRA Ayacucho																
Dirección	Av. 26 de Enero N° 401 - Distrito Ayacucho, Huamanga																
Hora de visita - Hora de salida	10:00 - 14:00																
Visitantes: DEE - ACCEDE	1. Miguel Prialé - DEE 2. Camila Espinel - DEE																
Participantes del Personal ALEGRA	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="413 1386 798 1429">Nombre</th> <th data-bbox="798 1386 1114 1429">Cargo</th> <th data-bbox="1114 1386 1348 1429">Correo / teléfono</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="413 1429 798 1471">1. Dr. Wilver Bautista Vallejo</td> <td data-bbox="798 1429 1114 1471">1. Director de ALEGRA</td> <td data-bbox="1114 1429 1348 1471" rowspan="5">066-318739</td> </tr> <tr> <td data-bbox="413 1471 798 1514">2. Dr. Percy Huaros</td> <td data-bbox="798 1471 1114 1514">2. Coordinador</td> </tr> <tr> <td data-bbox="413 1514 798 1556">3. Dra. Nancy Lopez</td> <td data-bbox="798 1514 1114 1556">3. Psicóloga forense</td> </tr> <tr> <td data-bbox="413 1556 798 1599">4. Dr. Cesar Miguel Jimenez Vera</td> <td data-bbox="798 1556 1114 1599">4. Médico forense</td> </tr> <tr> <td data-bbox="413 1599 798 1626">5. Lidia Dominguez</td> <td data-bbox="798 1599 1114 1626">5. Trabajadora social</td> </tr> </tbody> </table>	Nombre	Cargo	Correo / teléfono	1. Dr. Wilver Bautista Vallejo	1. Director de ALEGRA	066-318739	2. Dr. Percy Huaros	2. Coordinador	3. Dra. Nancy Lopez	3. Psicóloga forense	4. Dr. Cesar Miguel Jimenez Vera	4. Médico forense	5. Lidia Dominguez	5. Trabajadora social		
Nombre	Cargo	Correo / teléfono															
1. Dr. Wilver Bautista Vallejo	1. Director de ALEGRA	066-318739															
2. Dr. Percy Huaros	2. Coordinador																
3. Dra. Nancy Lopez	3. Psicóloga forense																
4. Dr. Cesar Miguel Jimenez Vera	4. Médico forense																
5. Lidia Dominguez	5. Trabajadora social																
Actividades realizadas	1. Visita y recorrido de áreas en ALEGRA. 2. Entrevista con los responsables/representantes de áreas. 3. Metraje y bosquejo de las instalaciones.																
Temas tratados	La Mega Alegra de Ayacucho cuenta con dos abogados de familia, cuatro defensores de víctimas, dos asistentes sociales, un médico forense, un psicólogo, un perito forense, un abogado conciliador, una administradora o recepcionista y un abogado dedicado específicamente a los delitos de violencia contra la mujer. El coordinador explicó que son más recurrentes los casos en materia civil que los de víctimas, como los casos de alimentos o tenencia.																



En cuanto a la infraestructura del local, los entrevistados comentan que existen bajos niveles de seguridad, recientemente han asaltado el lugar, se robaron CPUs y televisor. Si bien hay una movilidad institucional, esta no siempre está disponible, por falta de gasolina o por alta demanda de los trabajadores. Sobre el espacio de niños, los abogados solicitan el apoyo de un personal que los vigile, pues las madres no los dejan solos, por el riesgo de un accidente.

Uno de los procesos para la atención de usuarios consiste en visitas de campo, como parte del programa Yapanchic, se trasladan a instituciones para buscar nuevos casos y brindar asesoría a personas vulnerables que viven en zonas rurales. En la sede de Ayacucho el 70% de los defensores hablan quechua, lo que permite la atención a más usuarios.

En cuanto al servicio del equipo multidisciplinario, la psicóloga forense visita a los pacientes que no asisten a sus citas, para poder agilizar los procesos. Además de realizar informes periciales, ella asesora a los defensores, indicando cómo puede apoyar con su especialidad. Llama la atención que los doctores, no recurren a ella por falta de conocimiento. Asimismo, ella puede acercarse a otras provincias si la sede de Lima Centro se lo solicita, pues no hay psicólogos en todos los centros. Sin embargo, el reembolso de estos viajes tarda muchos días. La psicóloga también asesora y trabaja con los defensores para manejar el estrés y la carga laboral que implica el trabajo en los centros ALEGRA.

Con respecto a los procedimientos que lleva a cabo, estos están establecidos por la "Directiva de procedimientos administrativos y periciales para la atención en psicología forense" y "Lineamientos sobre los procedimientos de atención de los peritos psicológicos forense para los usuarios de Defensa Pública y Acceso a la Justicia".

El médico forense contó que su trabajo consistía principalmente en labores de oficina y poca atención a usuarios. Sin embargo, los procesos administrativos tardan mucho, desde que el abogado decide contar con la participación y ayuda del médico, el informe tarda 3 días en mesa de partes de la Dirección. En el último año, han aumentado los casos de esterilizaciones forzadas de los años 90s. De igual forma, los informes periciales tardan mucho en llegar a los médicos, primero deben pasar por el Ministerio Público, la comisaría, Fiscalía y finalmente llega a la ALEGRA. En su opinión sería ideal estar presente en la pericia para poder opinar en el momento y hacer el procedimiento más eficaz.

La asistente social mencionó que ella tarda un mes para evaluar la posible gratuidad de los usuarios, para cada uno de ellos debe realizar 8 filtros. Ella explicó que los usuarios, en la primera visita, firman una declaración jurada de la situación socio económica del usuario del servicio de Defensa Pública, así como un formato de compromiso de pago. Se recaló cierta dificultad con respecto a los usuarios de lengua materna quechua, si bien todas las asistentes hablan el idioma, los documentos están en español. Ella sugirió la implementación de documentos con imágenes, ya que el quechua no tiene escritura.

Como parte de los medios de comunicación utilizados en los centros, existe un chat de Whats App para la comunicación entre las sedes Mega Alegra del Perú, por donde comparten dudas, casos y capacitación a nuevo personal.

Los defensores solicitan acceso a Reniec, SUNAT y las bases de datos de Juntos para poder realizar una evaluación socioeconómica más eficiente. Hay otras bases de datos que se pueden acceder vía internet, como a los afiliados al Sistema Integrado de Salud, EsSalud y Sistema de Focalización de Hogares.

  
Econ. Ing. Carlos Pineda Ugaz  
C.E.L. N° 0504

00000195



En cuanto a la tecnología de la ALEGRA, los defensores y especialistas mencionaron la baja calidad del internet, muchos de los trabajadores deben conectar los datos de sus celulares personales para poder trabajar, y el sistema deficiente que deben manejar, pues no les facilita el trabajo, solo aumenta carga al realizar más trabajo administrativo. Si bien los especialistas tienen celular institucional, se le da poco uso. Permanece en la oficina, por riesgo de pérdida o robo, emite radiaciones y no tiene obligación de atender fuera del horario laboral. En el centro usan un grupo de Whats App para comunicarse, solicitar información, entre otras cosas.

Se utilizan diferentes instrumentos para atraer usuarios dar a conocer el servicio, como campañas, charlas, de forma que puedan cumplir los objetivos planteados en el "Plan Operativo Institucional". En Ayacucho, se brindan charlas a la comunidad y a alumnos de primaria, para sensibilizar en temas de violencia familiar y bullying.

Para capacitar al personal, se realizan clínicas jurídicas. Asimismo, se identificó la necesidad de capacitaciones en temas de víctimas, realización de charlas con invitados para aprender a brindar un trato especial a los usuarios vulnerables. Para la mejora y la capacitación de los psicólogos forenses se mencionaron las buenas capacitaciones que hay en la Universidad Cayetano Heredia, en la Cámara Internacional de Comercio y se solicita las facilidades para asistir a capacitaciones, sin descuentos en el sueldo a fin de mes.



Escritorio de la Unidad Formativa  
C.E.L. N° 62004



*[Handwritten signature]*  
Econ. Miguel Prieto Ugás  
C.E.L. N. 0334

6.5. Anexo 5: Matriz resumen PDP 2019 en soles – Ministerio de Justicia y Derechos Humanos

N°	NOMBRE DE LA ACCIÓN DE CAPACITACIÓN	ORGANO O UNIDAD ORGÁNICA	CANTIDAD TOTAL DE BENEFICIARIOS	OPORTUNIDAD	MONTO TOTAL
1	Coaching Educativo	Centro de Estudios en Justicia y Derechos Humanos	9	IV	3,600.00
2	Modelo de Gestión Basado en Competencias	Centro de Estudios en Justicia y Derechos Humanos	8	II y III	6,000.00
3	Teoría y Diseño Curricular	Centro de Estudios en Justicia y Derechos Humanos	8	II y III	2,200.00
4	Sistemas Administrativos en la Gestión Pública (SIAF-SP, SIGA Y SEACE)	Órgano de Control Institucional Oficina General de Administración	12	I	12,600.00
5	Gestión, mejora y Rediseño de procesos	Transversal	5	II	9,750.00
6	Redacción para profesionales	Órgano de Control Institucional	3	III	2,100.00
7	Formación del Fedatario juramento con Especialización en Informática	Tribunal de Transparencia y acceso a la información Pública	6	I	6,000.00
8	Obras Públicas	Procuraduría Pública Ad Hoc para el caso Odebrecht y otros	8	II	8,000.00
9	Asociaciones Públicas Privada	Procuraduría Pública Ad Hoc para el caso Odebrecht y otros	8	I	8,000.00
10	Sistema Interamericano de Derechos Humanos	Procuraduría Pública Especializada Supranacional	7	I	11,900.00
11	Diseño e implementación de un sistema de gestión de documentos y archivo	Procuraduría Pública Especializada Supranacional	3	II	1,200.00
12	Contrataciones del Estado	Procuraduría Especializada en Materia Constitucional Secretaría General Oficina de Abastecimiento y Servicios Dirección General De Defensa Pública y Acceso a la Justicia Consejo de Defensa Jurídica del Estado.	30	II	30,000.00
13	Análisis de Impacto Regulatorio	Gabinete de Asesores	4	I	5,200.00
14	Prezi	Gabinete de Asesores	4	II	4,000.00
15	Archivo y Gestión Documental	Gabinete de Asesores	2	II	800.00
16	Planeamiento Estratégico del Sector Público	Secretaría General Oficina de Planeamiento y Cooperación	8	III	12,000.00
17	Asistente de Gestión Administrativa	Secretaría General	2	II	3,000.00
18	Sistemas administrativos en la gestión pública	Oficina General de Administración	8	IV	7,600.00
19	Control Interno Gubernamental	Oficina General de Administración	8	I	6,400.00
20	Ofimática	Oficina General de Administración	8	II	6,600.00
21	Gestión y Mejora de Procesos	Oficina de Organización y Modernización	5	II	15,000.00
22	Invierte.pe	Oficina de Programación Multianual de inversiones	8	I	10,000.00
23	Presupuesto por Resultados	Oficina de Presupuesto	5	IV	15,000.00
24	Planeamiento Estratégico del Sector Público	Oficina de Planeamiento y Cooperación	6	III	6,000.00
25	Programas de cumplimiento - Compliance (Aplicación Financiera).	Unidad Funcional Ley N° 30737	1	I	10,500.00
26	Buen Gobierno e Integridad Corporativa	Oficina de Integridad y Lucha Contra la Corrupción	3	III	17,400.00
27	Formación para formadores (Train de Trainers)	Oficina de Integridad y Lucha Contra la Corrupción	2	III	3,900.00



Estudio de Perfil del Proyecto de Inversión Pública (PIP) "Mejoramiento de los servicios de asesoría legal gratuita (ALEGRA) para lograr la adecuada implementación del EJE"

N°	NOMBRE DE LA ACCIÓN DE CAPACITACIÓN	ORGANO O UNIDAD ORGANICA	CANTIDAD TOTAL DE BENEFICIARIOS	OPORTUNIDAD	MONTO TOTAL
28	Control Interno y Gestión de Riesgos	Oficina de Integridad y Lucha Contra la Corrupción	2	III	2,550.00
29	Design Thinking	Oficina General de Tecnología de Información	2	I	8,000.00
30	ITIL	Oficina General de Tecnología de Información	10	II	20,000.00
31	Arquitectura con Java	Oficina de Desarrollo de Sistemas de Información	3	II	11,970.00
32	User Experience	Oficina de Desarrollo de Sistemas de Información	1	III	3,650.00
33	Comunicación Política	Oficina General de Imagen y Comunicaciones	1	I	7,300.00
34	Gestión Estratégica de la Comunicación y Relaciones Públicas	Oficina General de Imagen y Comunicaciones	3	I	1,050.00
35	Presupuesto por Resultados	Oficina General de Imagen y Comunicaciones	2	I	2,800.00
36	Gestión Pública	Oficina General de Asesoría Jurídica Dirección General de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales Comisión Multisectorial de Alto Nivel - CMAN Dirección de Defensa Penal	40	III	48,000.00
37	Legislación laboral, gestión de planillas, T-registro y PDT Plame	Oficina General de Recursos Humanos	10	III	3,500.00
38	Administración y Gestión del Talento Humano en el Sector Público y la Ley SERVIR	Oficina General de Recursos Humanos	6	II	6,120.00
39	Gestión de Bienes Incautados	Programa Nacional de Bienes Incautado PRONABI	10	I	1,800.00
40	Gestión de Procesos Administrativos	Programa Nacional de Bienes Incautado PRONABI	10	I	6,500.00
41	Estadística	Dirección General de Justicia y Libertad Religiosa	1	II	960.00
42	Diseño y Evaluación De Políticas Públicas	Dirección de Asuntos Interconfesionales	1	II	846.00
43	Interpretación de la Norma ISO 9001:2015	Dirección de Cooperación Jurídica Internacional	2	III	820.00
44	Gobierno Abierto, gobierno digital y acceso a datos públicos	Dirección de Transparencia y Acceso a la Información Pública	5	II	10,000.00
45	Liderazgo y coaching	Dirección de Protección de Datos Personales	5	II	8,950.00
46	Actividad Administrativa de Fiscalización.	Dirección de Fiscalización e Instrucción	3	I	5,760.00
47	Habilidades Directivas	Dirección de Fiscalización e Instrucción	9	I	18,000.00
48	Calidad Regulatoria y Análisis de Impacto Regulatorio	Dirección General de Desarrollo Normativo y Calidad Regulatoria	5	I y III	6,500.00
49	Administración Pública y Gestión de Presupuesto	Dirección General de Desarrollo Normativo y Calidad Regulatoria	2	II	1,700.00
50	Gobierno Electrónico	Dirección de Sistematización Jurídica y Difusión	4	II	2,000.00
51	HTML5 Responsive	Dirección de Sistematización Jurídica y Difusión	2	I	2,200.00
52	Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones	Comisión Multisectorial de Alto Nivel - CMAN	12	II	6,600.00
53	Quechua Intermedio	Comisión Multisectorial de Alto Nivel - CMAN	12	III	4,200.00
54	Políticas públicas con enfoque de derechos humanos	Consejo de Reparaciones	6	IV	2,100.00



Estudio de Perfil del Proyecto de Inversión Pública (PIP) "Mejoramiento de los servicios de asesoría legal gratuita (ALEGRA) para lograr la adecuada implementación del EJE"

N°	NOMBRE DE LA ACCIÓN DE CAPACITACIÓN	ÓRGANO O UNIDAD ORGÁNICA	CANTIDAD TOTAL DE BENEFICIARIOS	OPORTUNIDAD	MONTO TOTAL
55	Comunicación no verbal, detección de mentiras y perfilación de la personalidad	Consejo de Reparaciones	6	II	7,200.00
56	Procesos de Elaboración de Memoria Histórica (in house)	Dirección General de Búsqueda de Personas Desaparecidas	9	I	2,880.00
57	Cuidado emocional de los equipos y promoción del autocuidado.	Dirección General de Búsqueda de Personas Desaparecidas	1	I	320.00
58	Arc GIS Básico	Dirección General de Búsqueda de Personas Desaparecidas	4	I-IV	1,800.00
59	Seguridad Informática	Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia	2	II	10,000.00
60	Excel Avanzado	Dirección de Defensa Penal	7	III	4,270.00
61	Digitalización de documentos	Dirección de Conciliación Extrajudicial y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos	6	II	3,300.00
62	Redacción de Actas	Dirección de Conciliación Extrajudicial y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos	18	II	5,040.00
63	Texto Único Ordenado (TUO) Ley Nº 27444 Ley de Procedimiento Administrativo General	Consejo de Supervigilancia de Fundaciones	5	IV	6,750.00
64	Servicio al Ciudadano	Transversal	25	III	2,500.00
65	Quechua Básico	Transversal	12	III	6,720.00
66	Transparencia y acceso a la información pública	Transversal	25	III	9,750.00
67	Gestión Pública con enfoque intercultural	Transversal	15	III	7,500.00
68	Gestión Pública con enfoque en Derechos Humanos	Transversal	10	III	5,000.00
69	Ética en la Función Pública	Transversal	25	I	9,500.00
70	Seguridad y Salud en el trabajo	Transversal	25	III	9,750.00
71	Lenguaje de Señas	Transversal	12	III	2,640.00
72	Igualdad de Género	Transversal	25	I	9,750.00
73	Gestión por Procesos para la Administración Pública	Transversal	25	I	9,750.00
74	Taller de habilidades blandas	Transversal	25	I	9,750.00
75	Instrumentos psicosociales	Gerencia de Centros Juveniles	8	III	7,200.00
<b>TOTAL</b>			<b>640</b>		<b>549,996.00</b>

Fuente y elaboración: Plan de Desarrollo de Personas, 2019. Oficina de Recursos Humanos del MINIJUS.

*[Firma manuscrita]*  
 RESPONSABLE DEL PROCESO  
 CEL. # 99534



**6.6. Anexo 6: Lista de pedidos de capacitación 2019 - DGDPAJ**

N°	Tipo y Nombre de la Acción de Capacitación	Finalidad de la acción de capacitación	Temas que se deben considerar en la capacitación	¿Cuál es el tipo de necesidad institucional al que atiende esta capacitación?
1	Diplomado - Contrataciones del Estado *Coordinación Administrativa	Fortalecer los conocimientos de los servidores.	Aspectos generales, Actos preparatorios, Procesos de selección, Ejecución contractual.	Cubrir las brechas de los servidores, a fin de complementar sus conocimientos.
2	Diplomado - Diplomado especializado en Invierte.pe *Coordinación Administrativa	Fortalecer los conocimientos de los servidores.	El Déficit en Infraestructura y Servicios Públicos en el País y la Inversión Pública El Nuevo Invierte.pe y su análisis comparativo con el derogado SNIP El Ciclo de Inversión: Órganos y Funciones del Sistema Programación Multiannual de Inversiones Formulación y Evaluación de Proyectos	Cubrir las brechas de los servidores, a fin de complementar sus conocimientos.
3	Diplomado - Gestión en Recursos Humanos *Oficina de Acciones de Personal	Fortalecer los conocimientos de los servidores.	Selección Capacitación Rendimiento	Cubrir las brechas de los servidores, a fin de complementar sus conocimientos.
4	Curso - Procedimiento administrativo, administrativo sancionador y administrativo disciplinario *Dirección de Conciliación Extrajudicial y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos	Fortalecer los conocimientos de los servidores.	Procedimiento administrativo • La Administración Pública y el Derecho Administrativo. Régimen Constitucional del Derecho Administrativo, • Principios del Derecho Administrativo. Eficacia del Procedimiento Administrativo, • Acto administrativo. Alcance general de este concepto. Actos de la administración internos y de procedimiento, informes, actas de inspección, • Acto Administrativo como parte de la función administrativa. Tipos de actos administrativos, • Plazos y términos. Ordenación del Procedimiento. Instrucción del Procedimiento, • Recursos Administrativos. Revisión de oficio de los actos. Procedimiento Administrativo Trilateral, • Plazos y términos. Ordenación del Procedimiento. Instrucción del Procedimiento, • Revisión de las recientes modificatorias recientes sobre procedimientos administrativos. Procedimiento administrativo sancionador y Procedimiento administrativo disciplinario • Estado, Administración Pública y Derecho Administrativo, • El procedimiento	Cubrir las brechas de los servidores, a fin de complementar sus conocimientos.

RECORRIDO  
ECON. MIGUEL... Ugas  
C.E.L. N° 03/04



N°	Tipo y Nombre de la Acción de Capacitación	Finalidad de la acción de capacitación	Temas que se deben considerar en la capacitación	¿Cuál es el tipo de necesidad institucional al que atiende esta capacitación?
	*Coordinación Administrativa *Despacho		administrativo. Tipos, • El procedimiento administrativo Trilateral y Sancionador, • El procedimiento sancionador. Actos de Instrucción y Fin del Procedimiento, • El procedimiento administrativo y el Acto administrativo, • Recursos de Actos Administrativos y Procedimiento Disciplinario. • El procedimiento administrativo y el Proceso Contencioso Administrativo, • Simplificación Administrativa.	
5	Curso - Digitalización de documentos *Dirección de Conciliación Extrajudicial y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos *Despacho	Fortalecer los conocimientos de los servidores.	Del Archivo en Papel al Gobierno Electrónico. Contenido temático: . Evolución de los soportes documentales. . Historia de los documentos de archivo. . Los archivos electrónicos y su valor archivístico. . Los archivos y el Gobierno Electrónico. Archivos Electrónicos. Contenido Temático: . Del archivo electrónico al digital. . Características de los archivos electrónicos. . Los archivos digitales. . La firma digital, qué es y cuándo se aplica. . La Digitalización. Contenido temático: . Proyecto de Digitalización de archivos en papel y electrónicos . ¿Qué es la digitalización? . Tipos de digitalización . Digitalización sin valor y con valor legal . La norma técnica peruana para producción y almacenamiento de microformas.	Cubrir las brechas de los servidores, a fin de complementar sus conocimientos.
6	Curso - Metodología de la Investigación Jurídica; Y, Redacción y argumentación jurídica *Dirección de Conciliación Extrajudicial y Mecanismos Alternativos de Solución	Fortalecer los conocimientos de los servidores.	• Introducción a la investigación jurídica • Derecho y Justicia en la investigación jurídica • Categorías básicas para la investigación jurídica • Metodología histórica e historiografía • Derecho comparado • Redacción y argumentación jurídica • Análisis económico del Derecho • Derecho, sociología y políticas públicas • Herramientas matemáticas para el análisis del Derecho	A la unidad orgánica (Utilizar métodos y técnicas de investigación en el proceso de producir documentos o trabajos de relevancia jurídica; así como conocer las exigencias y estándares formales que deben ser atendidos durante la ejecución de un proyecto de investigación

CEL. N° 0334



N°	Tipo y Nombre de la Acción de Capacitación	Finalidad de la acción de capacitación	Temas que se deben considerar en la capacitación	¿Cuál es el tipo de necesidad institucional al que atiende esta capacitación?
	de Conflictos *Dirección de Asistencia Legal y Defensa de Víctimas *Dirección de Defensa Penal *Despacho			y/o resolución, en particular al momento de redactar un documento de carácter jurídico, a fin de coadyuvar en el sustento eficaz de los documentos que emita la DCMA, en el cumplimiento de la institucionalización de la conciliación como mecanismo eficaz de resolución de conflictos.
7	Curso - Valoración del Daño Corporal y Secuelas *Dirección de Servicios Multidisciplinarios Direcciones Distritales a nivel nacional	Fortalecer los conocimientos de los servidores.	Valoración del Daño Corporal	Cubrir las brechas de los servidores, a fin de complementar sus conocimientos.
8	Diplomado - Gestión Pública *Dirección de Defensa Penal *Acciones de Personal *Dirección de Servicios Multidisciplinarios *Direcciones Distritales *Coordinación Administrativa	Comprender la metodología para el seguimiento y evaluación de la gestión administrativa en políticas públicas, a efecto de Implementarla con eficiencia y valores que la función pública exige.	Modernización y Competitividad Planificación y Presupuesto Administración y Gestión	Cubrir las brechas de los servidores, a fin de complementar sus conocimientos.

  
 Econ. Miguel Ugas  
 CEL. N° 984



00000199

N°	Tipo y Nombre de la Acción de Capacitación	Finalidad de la acción de capacitación	Temas que se deben considerar en la capacitación	¿Cuáles es el tipo de necesidad institucional al que atiende esta capacitación?
9	Diplomado- Actualización de la Ley del Procedimiento Administrativo General - Ley N° 27444 *Dirección de Servicios Multidisciplinarios *Coordinación Administrativa *Despacho	Dominar el procedimiento administrativo que se encuentra vigente para la elaboración de resoluciones, informes, oficios y otros	Procedimientos, Plazos	Cubrir las brechas de los servidores, a fin de complementar sus conocimientos.
10	Curso - Excel Avanzado *Dirección de Defensa Penal *Acciones de Personal	Fortalecer los conocimientos de los servidores.	Formulas, Macros, etc.	Cubrir las brechas de los servidores, a fin de complementar sus conocimientos.
11	Diplomatura de Especialización en Derecho de Familia del Niño, Niña y Adolescente *Dirección de Asistencia Legal y Defensa de Víctimas *Direcciones Distritales	Fortalecer las capacidades de los profesionales que conforman la Dirección de Asistencia Legal y Defensa de Víctimas	La Constitución y su influencia en la familia. Filiación matrimonial y extramatrimonial, Tenencia y visitas. Estrategias y sugerencias. Patria Potestad. Tutela y Desprotección Familiar de los Niños. Ds. Humanos de las NNA a la luz de la Corte Interamericana de Derechos Humanos. El Derecho a la identidad de NNA conforme al Tribunal Constitucional del Perú.	Conocimientos de la normativa vigente para su aplicación en el desempeño funcional.
12	Diplomatura de Especialización en Derecho - Violencia Familiar y de Género	Fortalecer las capacidades de los profesionales que conforman la Dirección de	Marco nacional e internacional de protección a los derechos de la mujer. Convención Belén para la Ley N° 30364, su Reglamento y D.L. 1323, Los principios Jurídicos en el Derecho Procesal Familiar, Tipos de violencia según la Ley N° 30364; violencia física, violencia sexual, violencia psicológica y violencia doméstica. Proceso especial de violencia familiar- Denuncia y citación a las partes- medios probatorios informe social, psicológico, fotografías- Audiencia especial como regla general y casos de excepción.	Conocimientos de la normativa vigente para su aplicación en el desempeño funcional



*[Handwritten signature]*

N°	Tipo y Nombre de la Acción de Capacitación	Finalidad de la acción de capacitación	Temas que se deben considerar en la capacitación	¿Cuál es el tipo de necesidad institucional al que atiende esta capacitación?
	*Dirección de Asistencia Legal y Defensa de Víctimas *Direcciones Distritales	Asistencia Legal y Defensa de Víctimas	Medidas de protección: impedimento de acercamiento, retiro del hogar, impedimento de usos de arma de fuego - Medidas cautelares: Alimentos, tenencia, régimen de visitas, suspensión de patria potestad, etc. Vigencia, modificación y variación de medida. Modalidades de la violencia de género. El castigo corporal y castigo humillante de los niños en el ámbito familiar.	
13	Curso - Gestión de atención al usuario (Atención a la resolución de reclamos)  *Dirección de Conciliación Extrajudicial y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos * Dirección de Asistencia Legal y Defensa de Víctimas *Dirección de Servicios Multidisciplinarios *Dirección de Defensa Penal *Coordinación Administrativa * Acciones de Personal * Despacho	Fortalecer los conocimientos de los servidores.	Modernización del Estado y el buen servicio al ciudadano, Comunicación efectiva en el servicio de calidad, Gestión de quejas y reclamos.	Cubrir las brechas de los servidores, a fin de complementar sus conocimientos.
14	Curso - Actualización en técnicas de la comunicación  *Dirección de Conciliación Extrajudicial	Fortalecer los conocimientos de los servidores.	Técnicas de la expresión y la argumentación Entrenamiento asertivo	Cubrir las brechas de los servidores, a fin de complementar sus conocimientos.

00000200

CEL. N° 0324



N°	Tipo y Nombre de la Acción de Capacitación	Finalidad de la acción de capacitación	Temas que se deben considerar en la capacitación	¿Cuál es el tipo de necesidad institucional al que atiende esta capacitación?
	y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos * Dirección de Asistencia Legal y Defensa de Víctimas *Dirección de Servicios Multidisciplinarios *Dirección de Defensa Penal *Coordinación Administrativa *Acciones de Personal *Despacho			
15	Curso - Quechua Intermedio *Dirección de Defensa Penal	Fortalecer los conocimientos de los servidores.	Generales	Cubrir las brechas de los servidores, a fin de complementar sus conocimientos.
16	Curso - Inglés Básico, Intermedio y Avanzado *Dirección de Defensa Penal *Direcciones Distritales	Fortalecer los conocimientos de los servidores.	Generales	Cubrir las brechas de los servidores, a fin de complementar sus conocimientos.

Fuente y elaboración: Documento de trabajo "Lista de pedidos de capacitación – Año 2019", proporcionado por la DGDPAL.

  
 C.E.L. N° 004



6.7. Anexo 7: Situación actual de Acceso a Internet - ALEGRAS

Dirección Distrital	SEDE	INTERNET									
		¿Cuenta con servicio de internet propio?		¿Cuenta con WIFI?		¿Cómo es la conectividad del servicio?		Indicar cuál es la velocidad del internet		Disponibles por la concesionaria	
		Si	No	Si	No	Por medio de línea dedicada	Por medio de enlace satelital	Contratada			
<b>Centros Mega ALEGRA</b>											
Ancash	Alegra - Huaraz	X		X				X		5 Mbps / 40%	
Apurímac	Alegra - Abancay	X		X				X		5 Mbps / 40%	
Callao	Alegra - Callao	X			X					5 Mbps / 40%	
Cusco	Alegra - Cusco										
Junín	Alegra - Huancayo	X		X				X		2 Mbps / 40%	
Lambayeque	Alegra - Jaén	X					X			2 Mbps / 40%	
Lima Este	Alegra - San Juan de Lurigancho	X		X			X			2 Mbps / 40%	
Lima Sur	Alegra - San Juan de Miraflores	X			X		X			2 Mbps / 40%	
Madre de Dios	Alegra - Madre de Dios	X		X				X		5 Mbps / 40%	
San Martín	Alegra Tarapoto	X		X				X		4 Mbps / 40%	
Ucayali	Alegra - Coronel Portillo	X		X				X		5 Mbps / 40%	
Lima	MEGA ALEGRA	X			X		X			5 Mbps / 40%	
Arequipa	MEGA ALEGRA	X		X			X			5 Mbps / 40%	
Ayacucho	MEGA ALEGRA	X		X			X			5 Mbps / 40%	

03000201

*[Handwritten signature]*  
 C.E.L. N° 0504



Dirección Distrital	SEDE	INTERNET									
		¿Cuenta con servicio de internet propio?		¿Cuenta con Wi-Fi?		¿Cómo es la conectividad del servicio?		Indicar cuál es la velocidad del internet		Disponibilidad por la concesionaria	
		Si	No	Si	No	Por medio de línea dedicada	Por medio de enlace satelital	Contratada			
Centros ALEGRA											
Ancash	Alegra - Huaylas	X		X				X		2 Mbps / 40%	
Apurímac	Alegra - Andahuaylas	X		X		X				4 Mbps / 40%	
Apurímac	Alegra - Apurímac Itinerante (Andarapa-Kaquiabamba y Pacobamba)	X		X				X		2 Mbps / 40%	
Apurímac	Alegra - Chuquibambilla		X								
Arequipa	Alegra - Camana		X								
Arequipa	Alegra - Majes	X			X			X		2 Mbps / 40%	
Ayacucho	Alegra - Ayna	X		X				X		2 Mbps / 40%	
Cajamarca	Alegra - Cajabamba	X		X				X		2 Mbps / 40%	
Cajamarca	Alegra - Qhapacñan	X		X				X		2 Mbps / 40%	
Cañete	Alegra - Imperial		X						X		
Huancavelica	Alegra - Acobamba		X						X		
Huancavelica	Alegra - Angaraes	X			X				X	2 Mbps / 40%	
Huánuco	Alegra - Amarilis										
Huaura	Alegra - Huacho	X		X					X	4 Mbps / 40%	



CEL. 983 23 43 43  
CEL. 983 23 43 43

Dirección Distrital	SEDE	INTERNET											
		¿Cuenta con servicio de internet propio?		¿Cuenta con WI-FI?		¿Cómo es la conectividad del servicio?			Indicar cuál es la velocidad del internet				
		Si	No	Si	No	Por medio de línea dedicada	Por medio de enlace satelital	Contratada		Disponible por la concesionaria			
Ica	Alegra - Chincha		X			X							
Ica	Alegra - Ica		X			X							
Junín	Alegra - Yauli - La Oroya	X					X			2 Mbps / 40%			
Lima Este	Alegra - Manchay	X		X		X				2Mbps / 40%			
Lima Este	Alegra - San Juan de Lurigancho												
Lima Norte	Alegra - Comas	X		X		X				2 Mbps / 40%			
Lima Norte	Alegra - Laboral	X				X				2 Mbps / 40%			
Lima Sur	Alegra-Villa el Salvador												
Lima Sur	Alegra - Villa María del Triunfo	X		X		X				2 Mbps / 40%			
Loreto	Alegra - Belén		X										
Pasco	Alegra Pasco	X				X			X	4 Mbps / 40%			
Puno	Alegra - Puno	X				X			X	2 Mbps / 40%			
Puno	Alegra - Lampa		X			X							
Santa	Alegra - Nuevo Chimbote	X		X					X	2 Mbps / 40%			
Santa	Alegra Santa	X				X			X	2 Mbps / 40%			
Selva Central	Alegra - Satipo	X		X					X	2 Mbps / 40%			
Selva Central	Pichanaki	X		X		X			X	2 Mbps / 40%			
Tumbes	Alegra - Tumbes	X		X		X			X	4 Mbps / 40%			

Fuente y elaboración: Documento de trabajo "Informe del diagnóstico de los procesos principales de los establecimientos de Defensa Pública (ALEGRAS) - MEGA ALEGRAS" (ACCEDE-d, 2019).



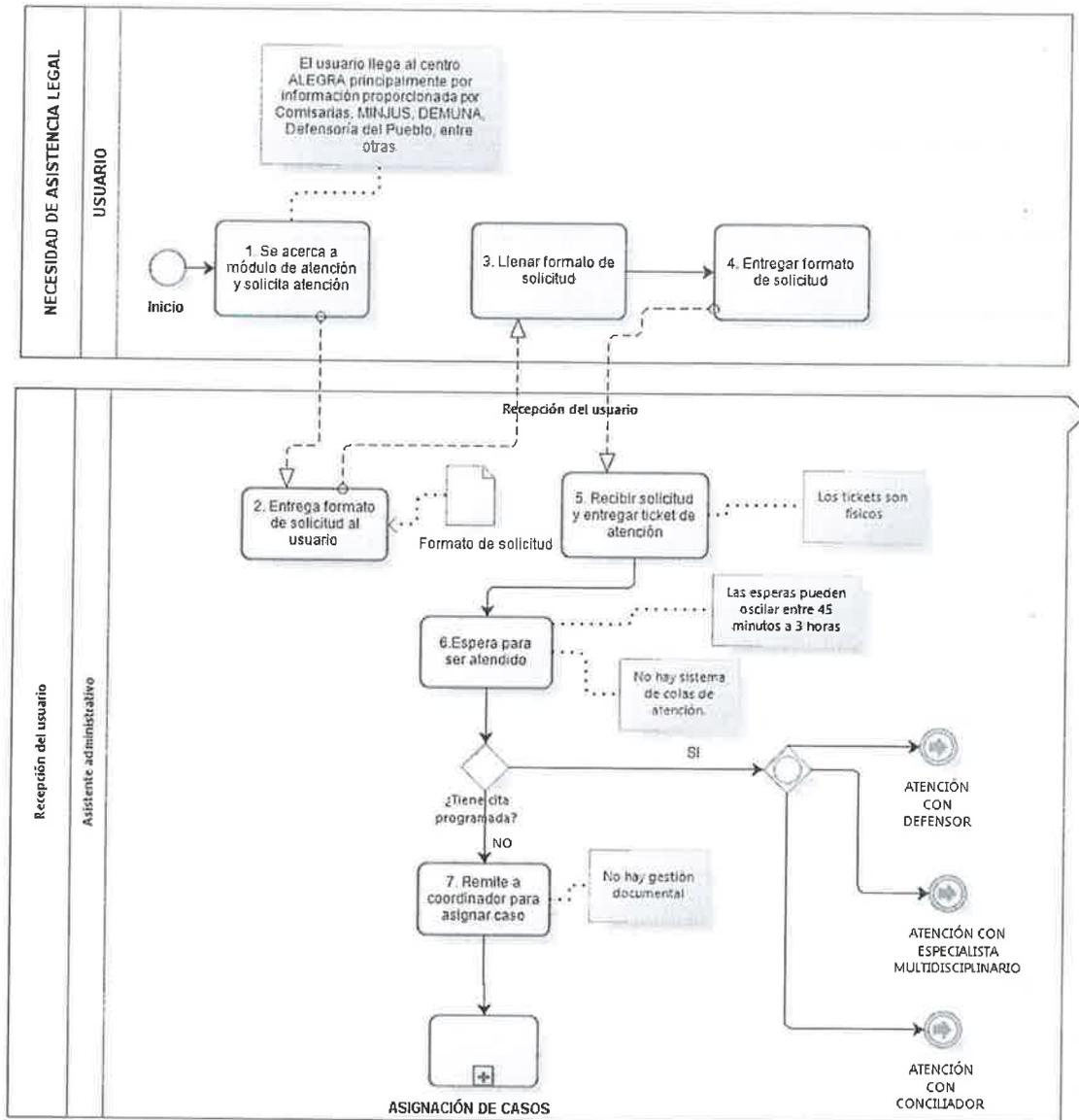
*[Handwritten signature]*  
 Ugas  
 11/05/2019

00000002

6.8. Anexo 8: Flujo de actividades de los Procedimientos Misionales ALEGRA



P01 - Recepción del usuario

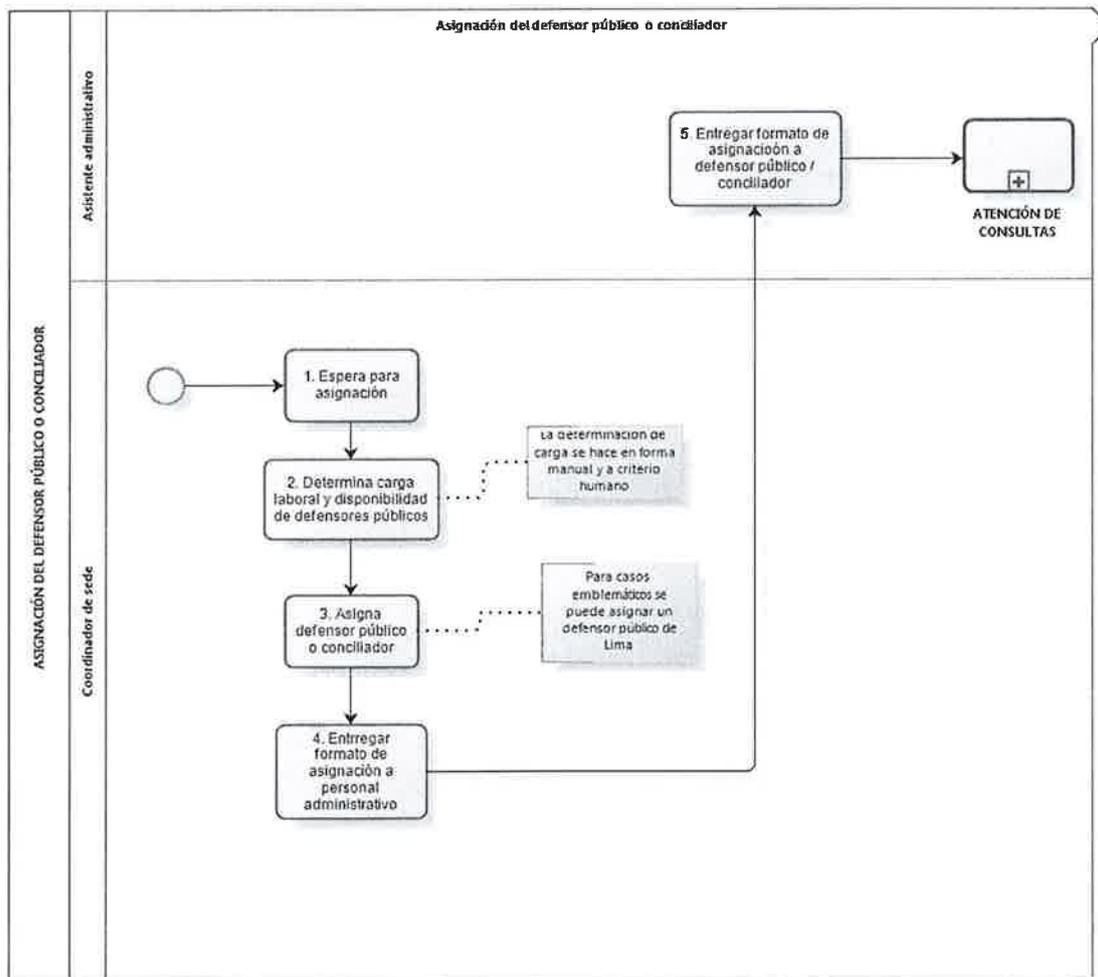


Fuente y elaboración: Documento de trabajo "Informe del diagnóstico de los procesos principales de los establecimientos de Defensa Pública (ALEGRAS – MEGA ALEGRAS)". (ACCEDE-d, 2019).

*[Handwritten signature]*  
 Ecom. Miguel Ángel Rojas  
 C.E.L. N° 5504



P02 – Asignación de defensor público o conciliadores



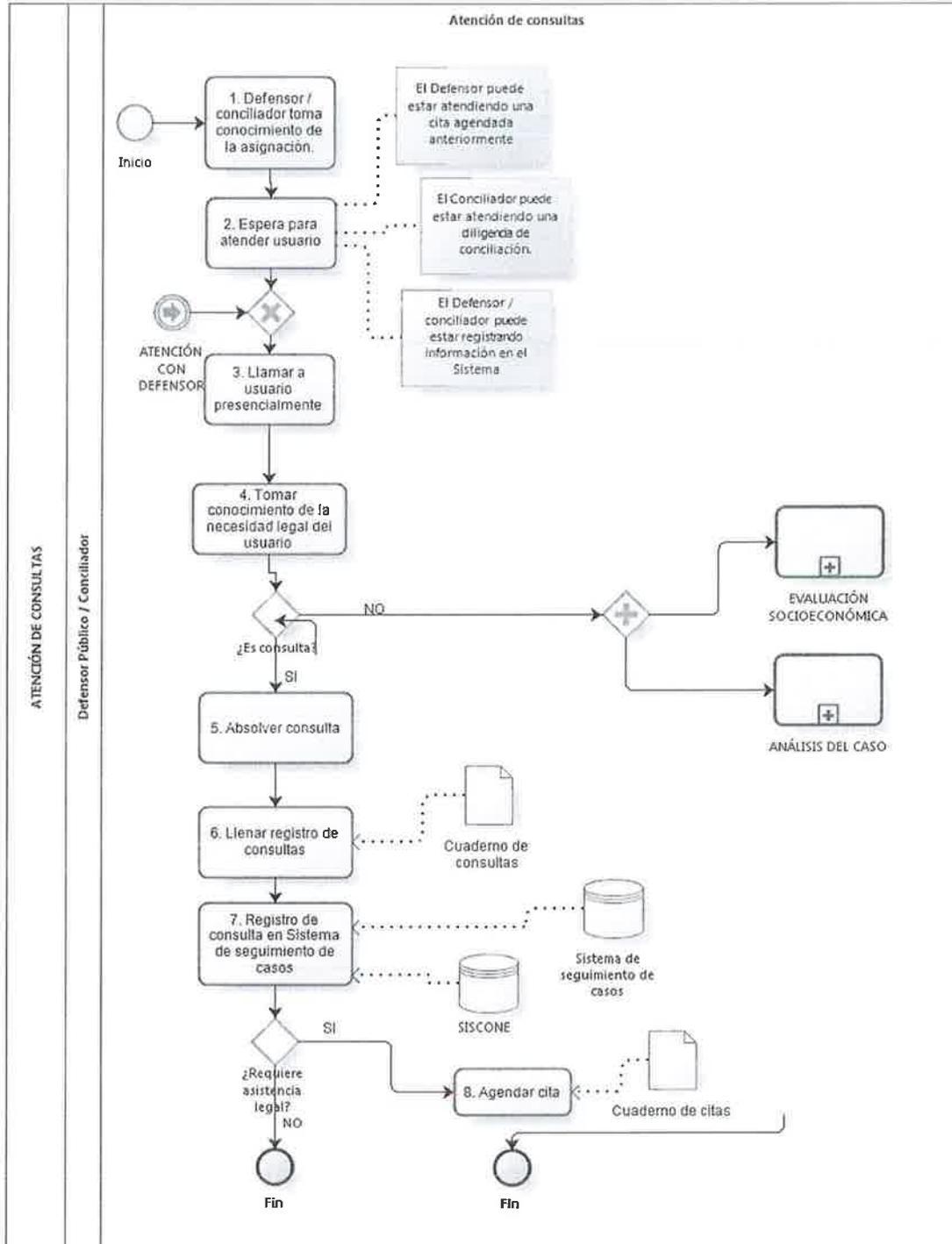
Fuente y elaboración: Documento de trabajo "Informe del diagnóstico de los procesos principales de los establecimientos de Defensa Pública (ALEGRAS – MEGA ALEGRAS)". (ACCEDE-d, 2019).

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*  
 Econ. Mg. [illegible] Ugo  
 C.E.L. 190334

03000203

P03 – Atención de consultas



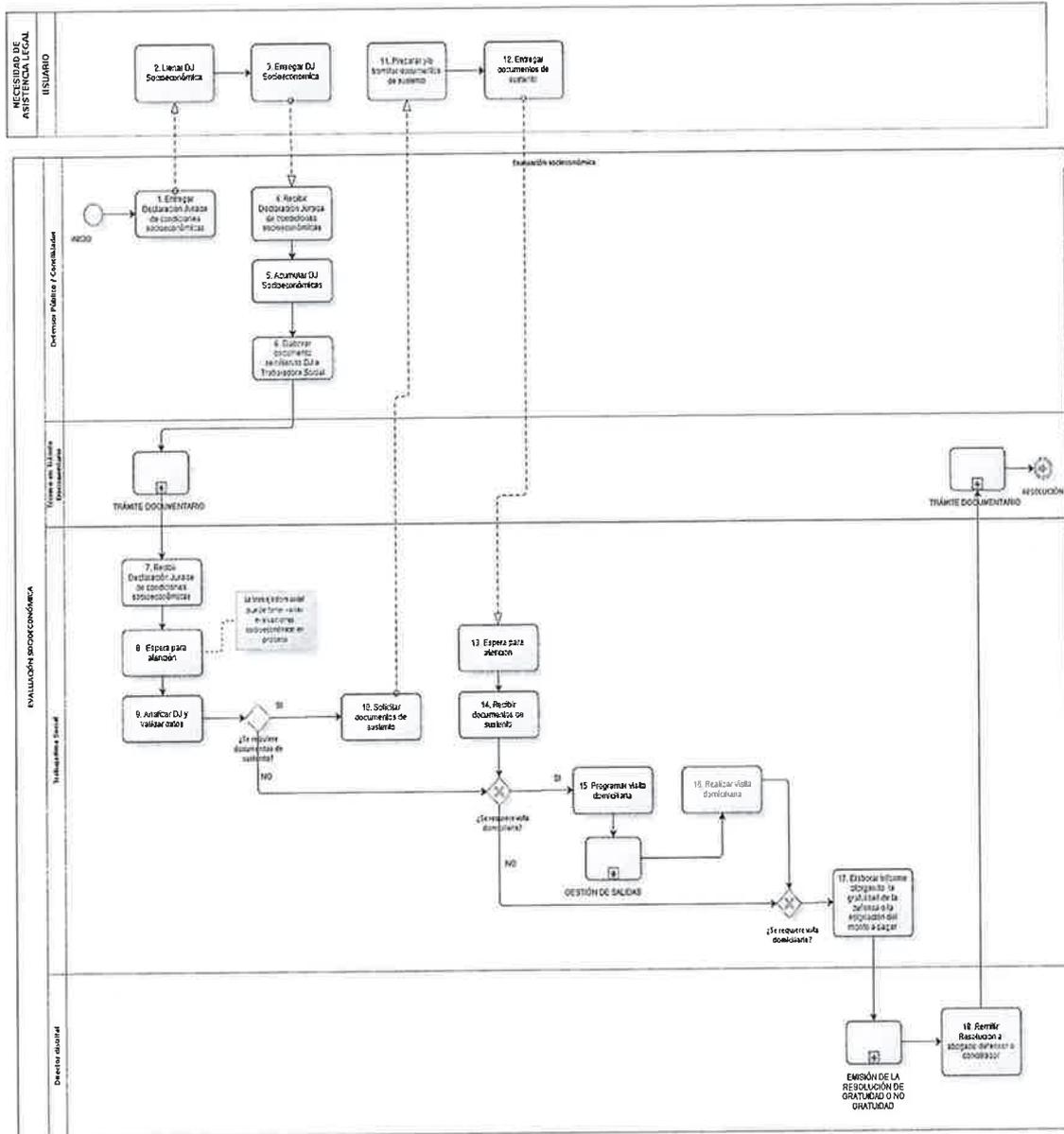
Fuente y elaboración: Documento de trabajo "Informe del diagnóstico de los procesos principales de los establecimientos de Defensa Pública (ALEGRAS – MEGA ALEGRAS)".(ACCEDE-d, 2019).

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten notes and signature]*



P04 – Evaluación socioeconómica

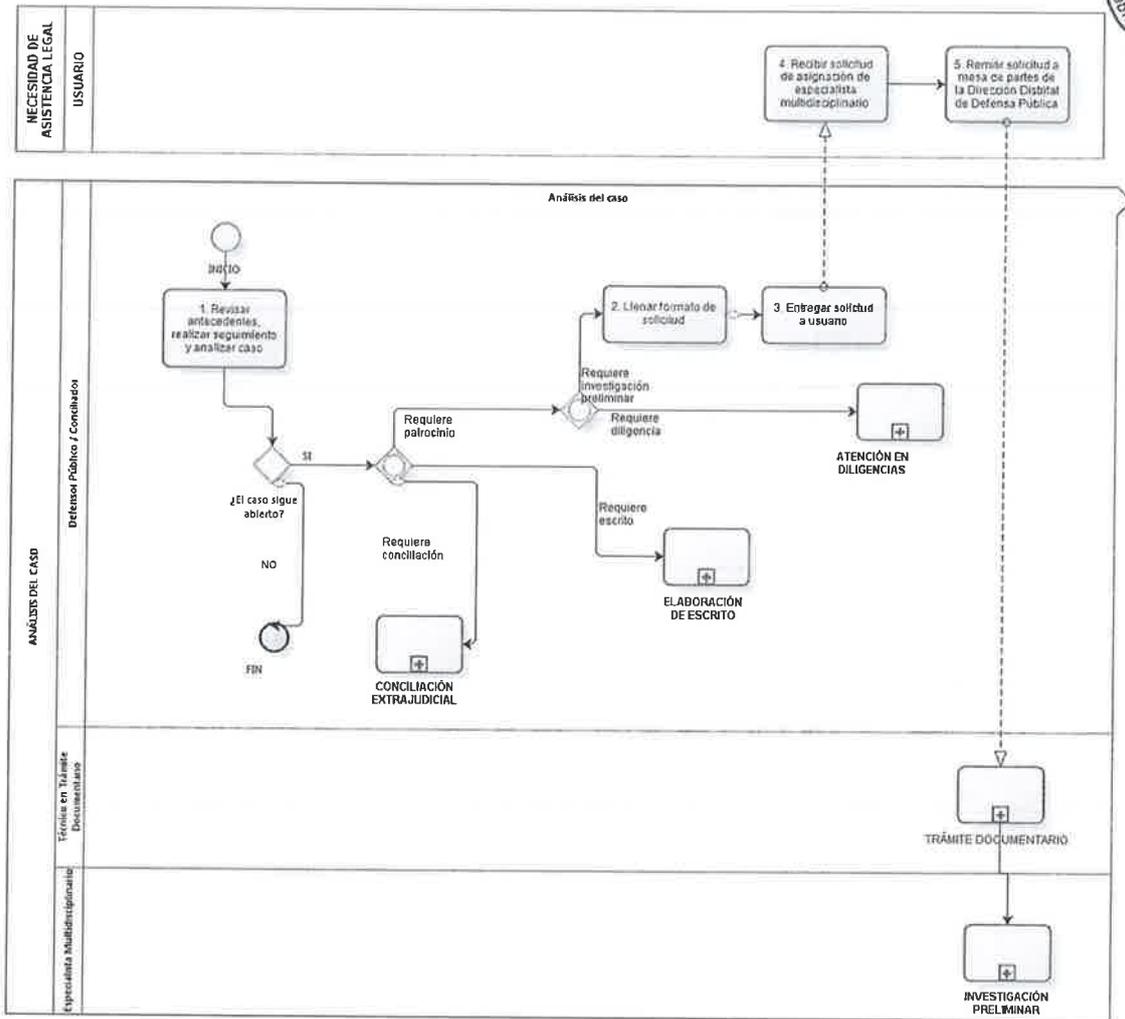


Fuente y elaboración: Documento de trabajo "Informe del diagnóstico de los procesos principales de los establecimientos de Defensa Pública (ALEGRAS – MEGA ALEGRAS)". (ACCEDE-d, 2019).

*[Handwritten signature]*

Edson M. Ugas  
C.E. N° 05304

P05 – Análisis del caso

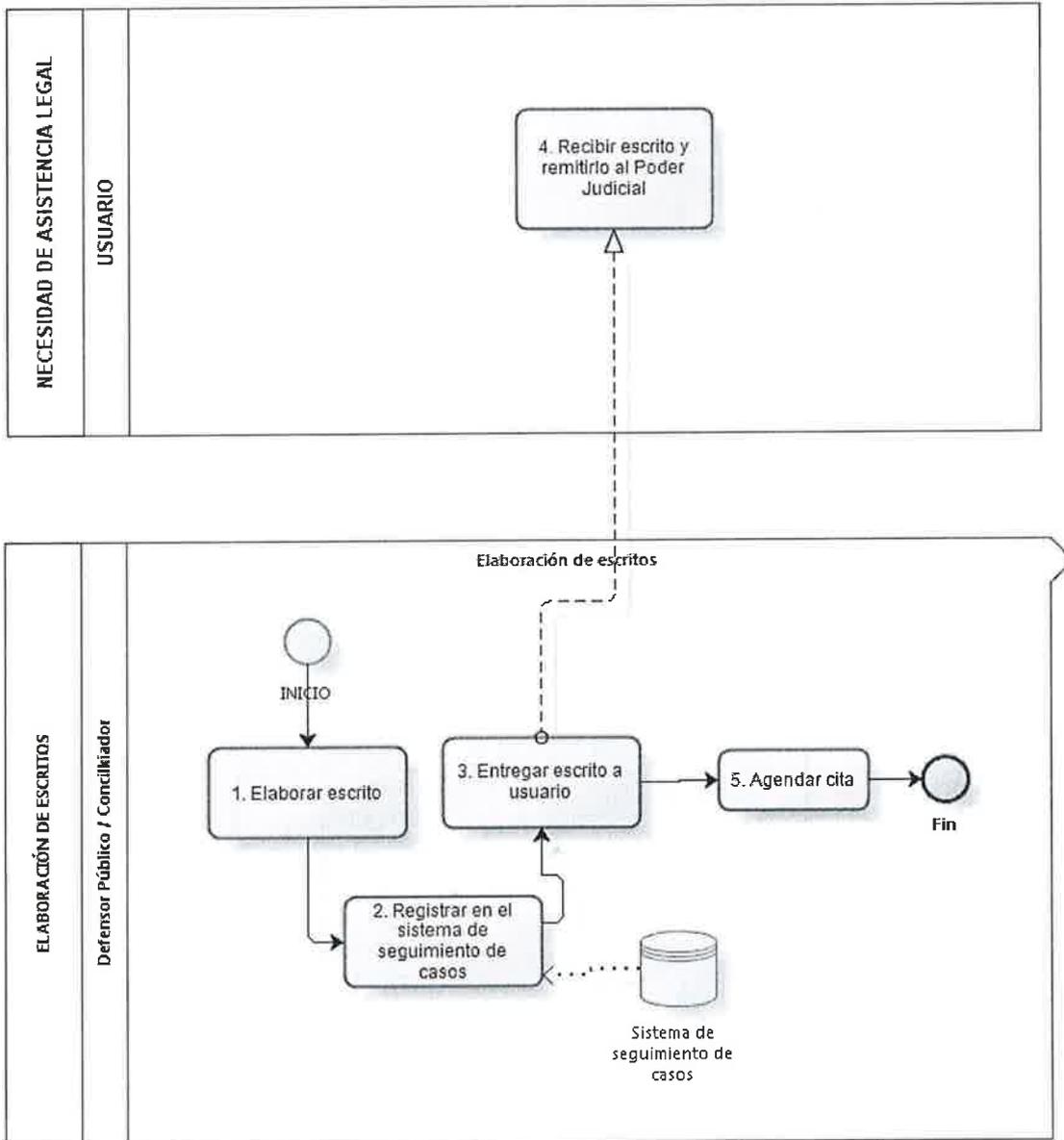


Fuente y elaboración: Documento de trabajo "Informe del diagnóstico de los procesos principales de los establecimientos de Defensa Pública (ALEGRAS – MEGA ALEGRAS)".(ACCEDE-d, 2019).

*[Handwritten signature]*  
*[Handwritten signature]*  
 Escriba aquí el nombre de los abogados  
 C.E.L. N° 03504



P06 – Análisis del caso



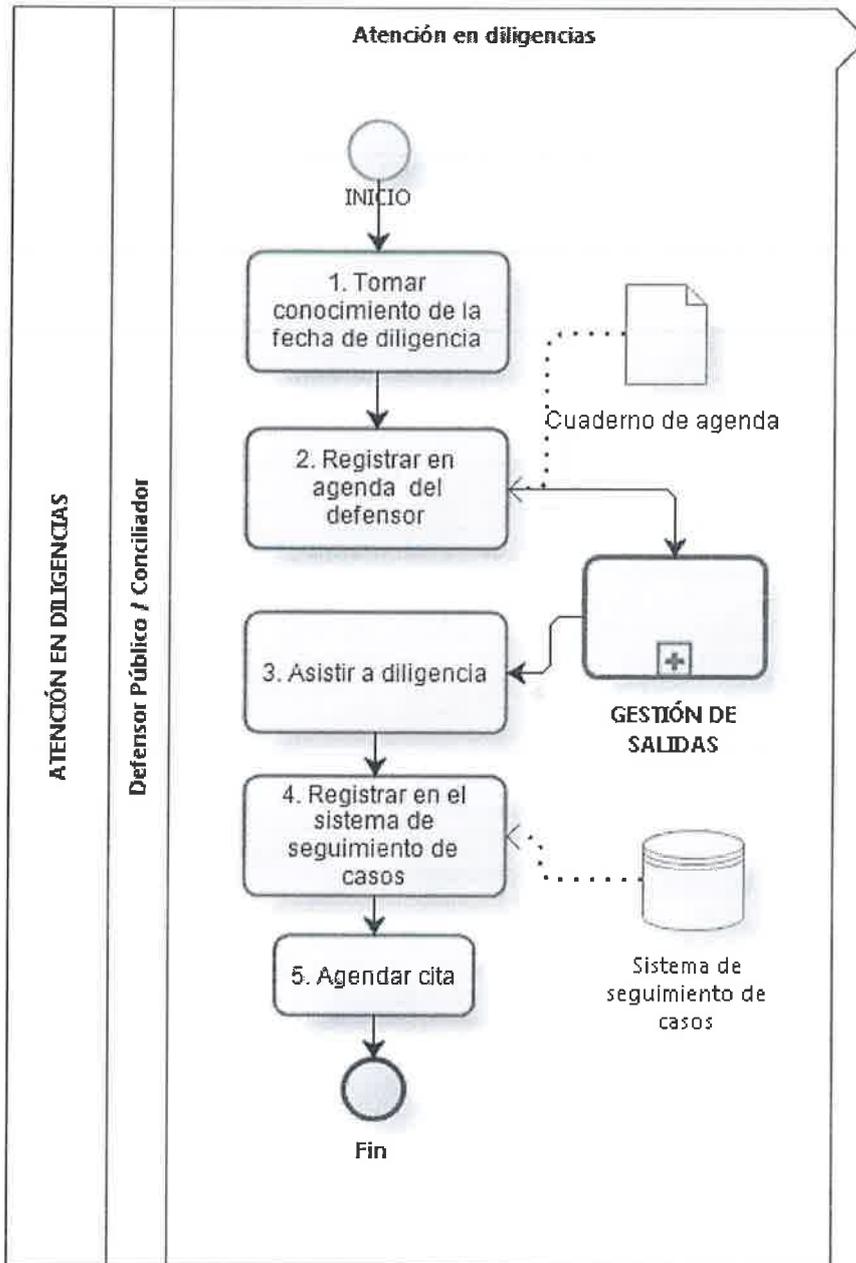
Fuente y elaboración: Documento de trabajo "Informe del diagnóstico de los procesos principales de los establecimientos de Defensa Pública (ALEGRAS – MEGA ALEGRAS)".(ACCEDE-d, 2019).

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*  
 Econ. Miguel Ángel Ugaz  
 C.L. N° 05304



P07 – Atención en diligencias

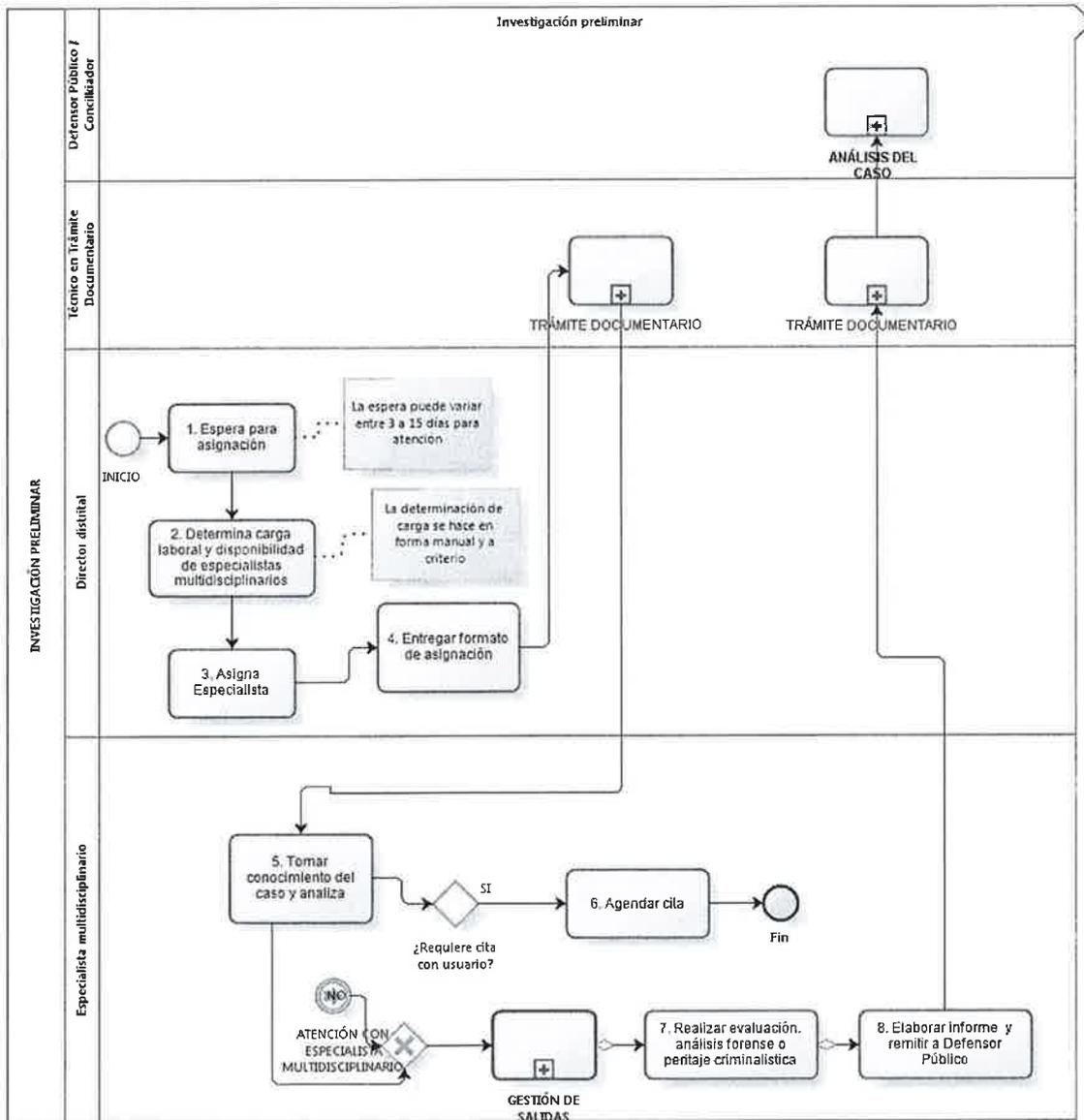


Fuente y elaboración: Documento de trabajo "Informe del diagnóstico de los procesos principales de los establecimientos de Defensa Pública (ALEGRAS – MEGA ALEGRAS)".(ACCEDE-d, 2019).

Esc. N.º 1007  
C.E.L. N.º 0574



P08 – Investigación preliminar



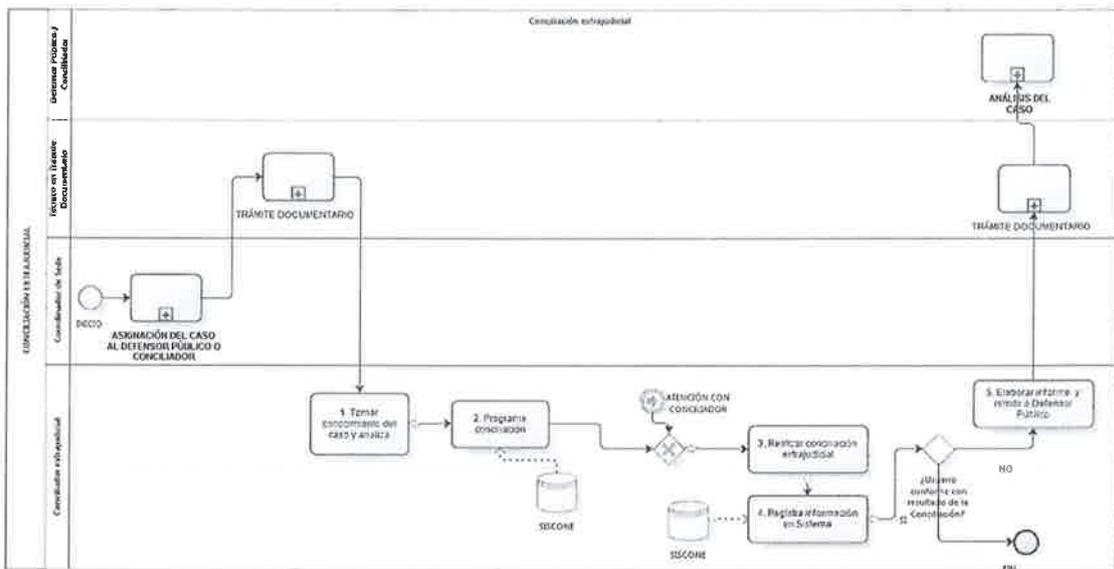
Fuente y elaboración: Documento de trabajo "Informe del diagnóstico de los procesos principales de los establecimientos de Defensa Pública (ALEGRAS – MEGA ALEGRAS)". (ACCEDE-d, 2019).

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*  
 Leonilda Pardo Ugas  
 C.E.L. Nº 63004

00000206

P09 – Conciliación Extrajudicial



Fuente y elaboración: Documento de trabajo "Informe del diagnóstico de los procesos principales de los establecimientos de Defensa Pública (ALEGRAS – MEGA ALEGRAS)". (ACCEDE-d, 2019).

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*  
 Eusebio Torres  
 C.E.L. N. 05504

**6.9. Anexo 9: Formato de encuestas realizadas en las visitas de campo**



Formato Encuesta Percepción del usuario

Objetivo: Medir la satisfacción y percepción del usuario de las ALEGRAS de manera general.

I. Datos generales

Edad		Sexo	
Estado civil		Lugar de nacimiento	
Ocupación			
Nivel de educación alcanzado	1. Sin educación 2. Inicial 3. Primaria 4. Secundaria 5. Superior técnico 6. Superior universitario	Lengua materna	
¿Qué medio de transporte usa para llegar a la ALEGRA?	1. Transporte público (bus, combi) 2. Transporte privado (taxi, mototaxi, propio) 3. Caminando 4. Otro: _____	¿Cuánto tiempo (en minutos) le demora llegar a la ALEGRA?	

II. Servicios requeridos

¿Cuántas veces ha visitado una ALEGRA?	
¿Cómo se enteró de los servicios proporcionados por las ALEGRAS?	1. Recomendación de un conocido. 2. Volante / Pancarta / Póster. 3. Campañas publicitarias / Ferias. 4. Internet. 5. Otro.

III. Percepción sobre el servicio de atención - PRESENCIAL

Responda las siguientes preguntas en una escala del 1 al 5, donde 5 es muy satisfecho y 1 es muy insatisfecho.	
¿Qué tan satisfecho se encuentra con la infraestructura e instalaciones?	
¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención del personal?	
¿Qué tan satisfecho se encuentra con la ubicación de la ALEGRA?	
¿Qué tan satisfecho se encuentra con el tiempo de espera para ser atendido?	
¿Qué tan satisfecho se encuentra con el tiempo requerido para resolver la gestión?	
¿Qué tan satisfecho se encuentra con el resultado del servicio?	
¿Qué tan satisfecho se encuentra con la información recibida?	
¿Recomendaría el servicio de las alegras? (Sí / No / Por qué)	

*[Handwritten signature and stamp]*



¿Volverá a la ALEGRA ante una futura eventualidad? (Sí / No / Por qué)	
¿Qué aspecto resaltaría o felicitaría del servicio en la ALEGRA?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Atención.</li> <li>2. Organización.</li> <li>3. Tiempos de espera.</li> <li>4. Tiempos de resolución de casos y demandas.</li> <li>5. Costos.</li> <li>6. Otro.</li> </ol>
¿Ha tenido alguna mala experiencia durante todo el proceso del servicio?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. No recibí atención.</li> <li>2. Recibí atención pero un mal trato.</li> <li>3. Me echaron de las instalaciones.</li> <li>4. No resolvieron mi caso.</li> <li>5. No me informaron bien sobre los procesos a seguir.</li> <li>6. Otros.</li> </ol>
IV. Sobre la aplicación de la encuesta	
Nombre del encuestador	
Lugar	
Fecha	
Observaciones / Comentarios	

Fuente:

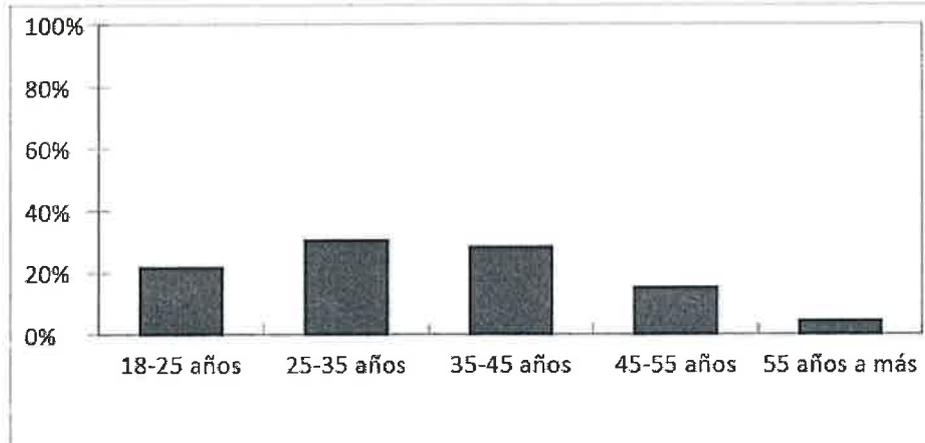
- Metodología Encuesta de Calidad de la Gestión Estatal para el Desarrollo Empresarial (Departamento Administrativo Nacional de Estadística Colombia, 2009)
- Preguntas extraídas/modificadas de Encuesta Nacional de Satisfacción Ciudadana: Calidad de la atención de servicios de las entidades públicas – Ámbito nacional, Perú (Ipsos Public Affairs, 2017)

*[Handwritten signature and notes]*  
 CEI Nº 4254

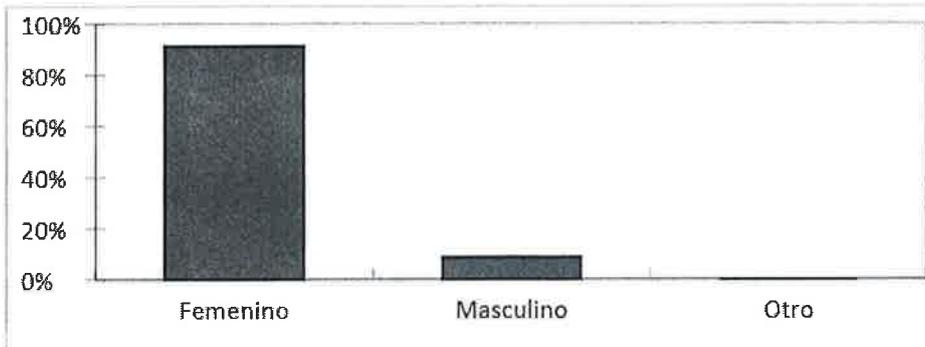
6.10. Anexo 10: Resultados de las encuestas en las visitas de campo



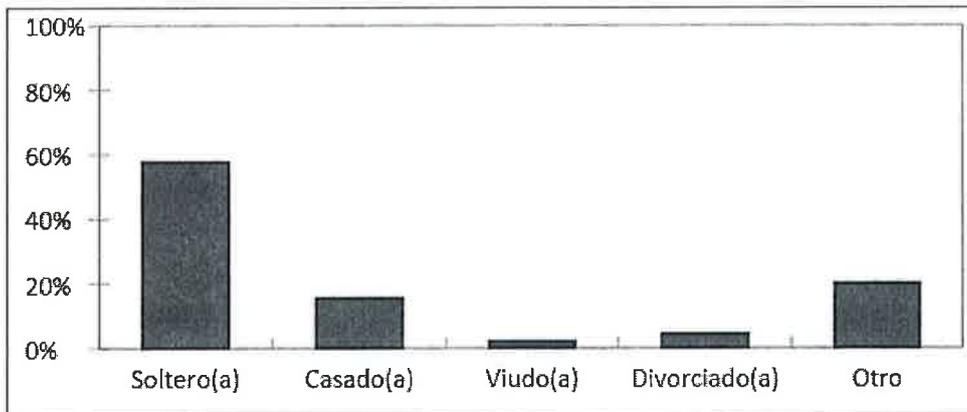
Edad del encuestado:



Sexo del encuestado:



Estado civil del encuestado:

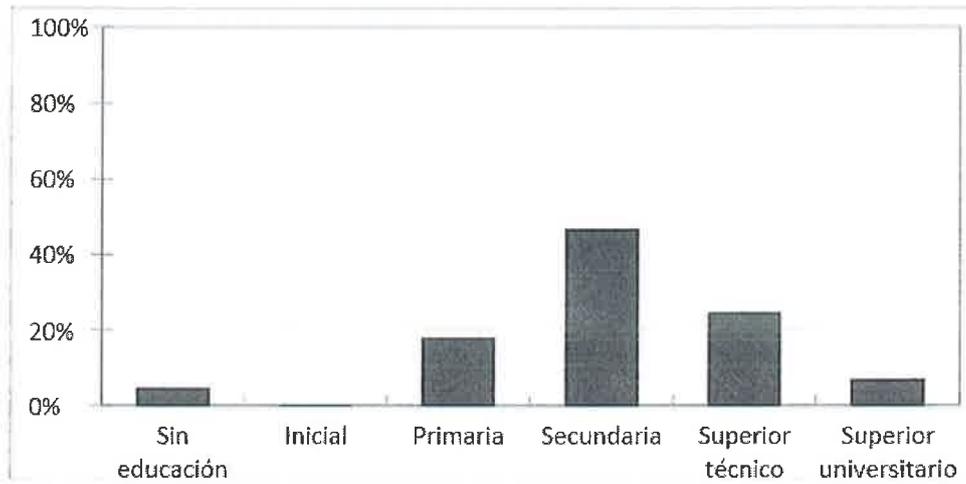


*[Handwritten signature]*  
Económico y Social  
CEL. N° 99999

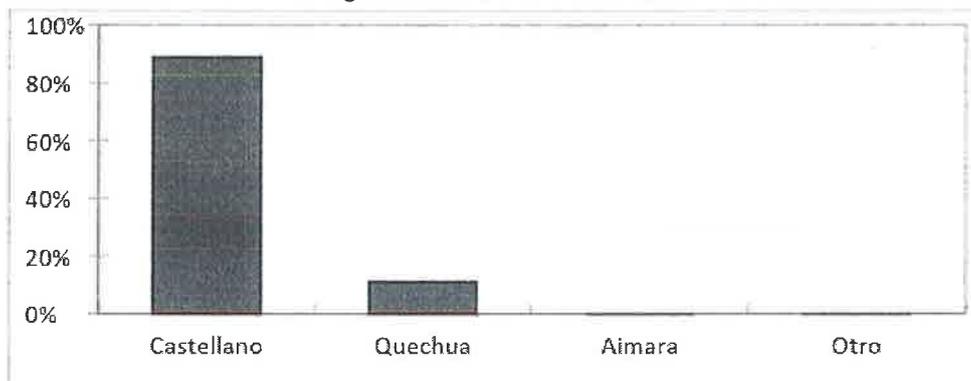
00000208



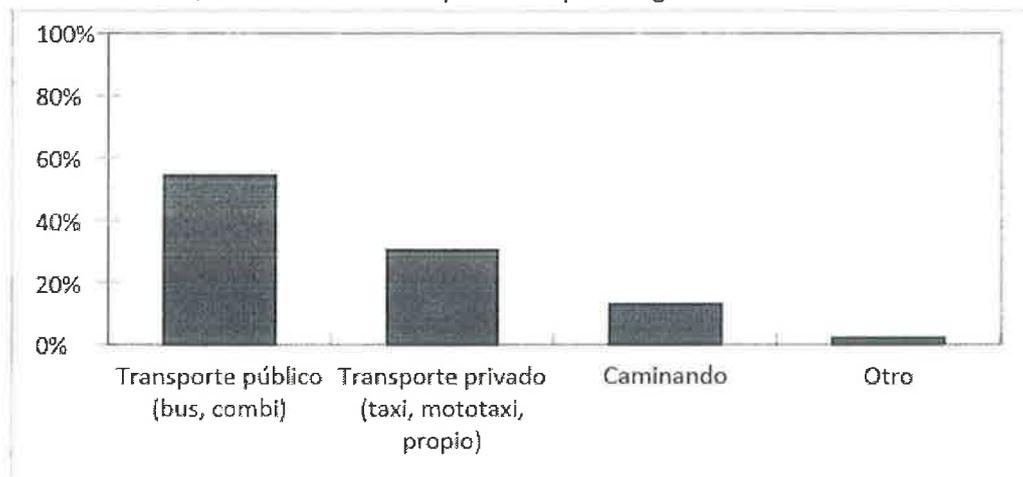
Último nivel de educación alcanzado por el encuestado:



Lengua materna del encuestado:



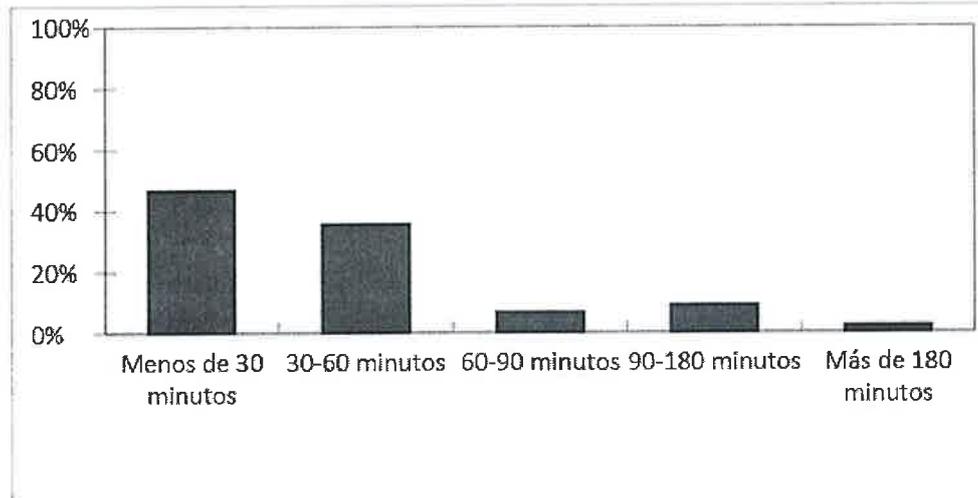
¿Qué medio de transporte usa para llegar a la ALEGRA?



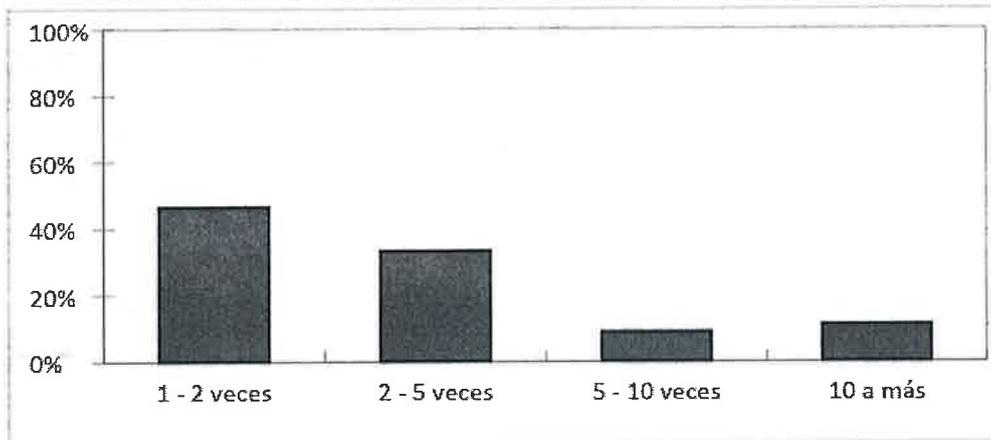
*[Handwritten signature]*  
Econ. Lingüística  
C.E.L. Nº 1004



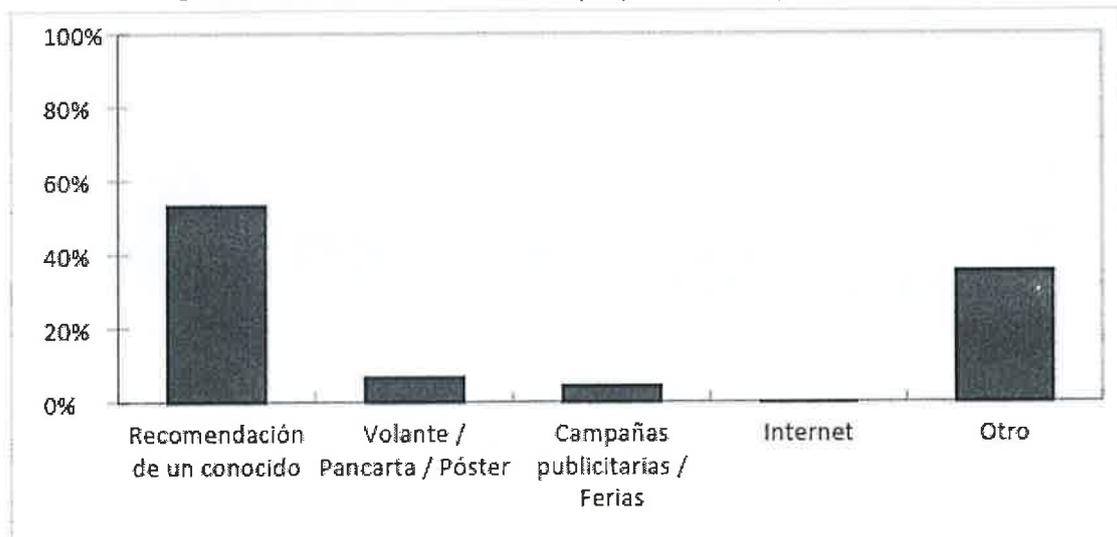
¿Cuánto tiempo en minutos le demora llegar a la ALEGRA?



¿Cuántas veces viene visitando la ALEGRA para resolver su caso?



¿Cómo se enteró de los servicios proporcionados por la ALEGRA?

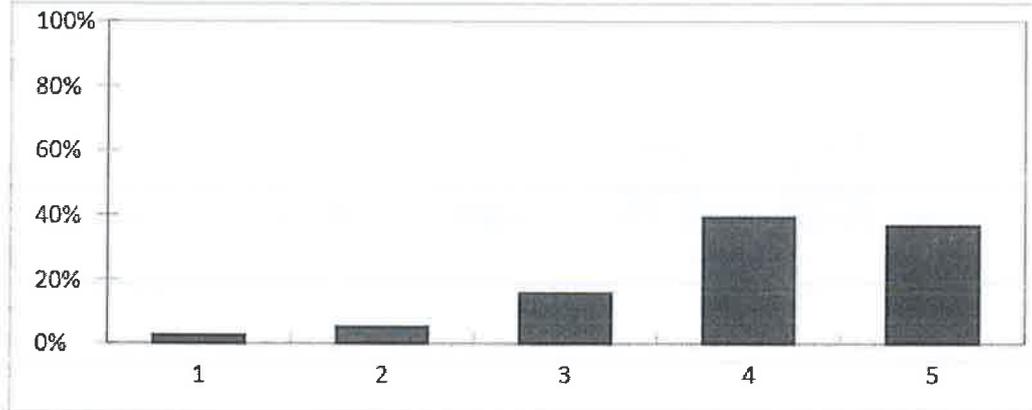


*[Handwritten signature]*  
 Escon...  
 Calle N° 65504

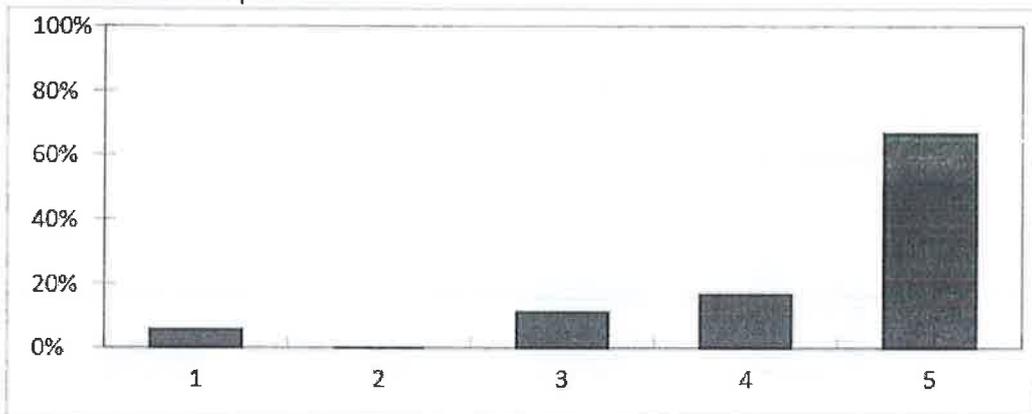


Cuál es su percepción sobre...

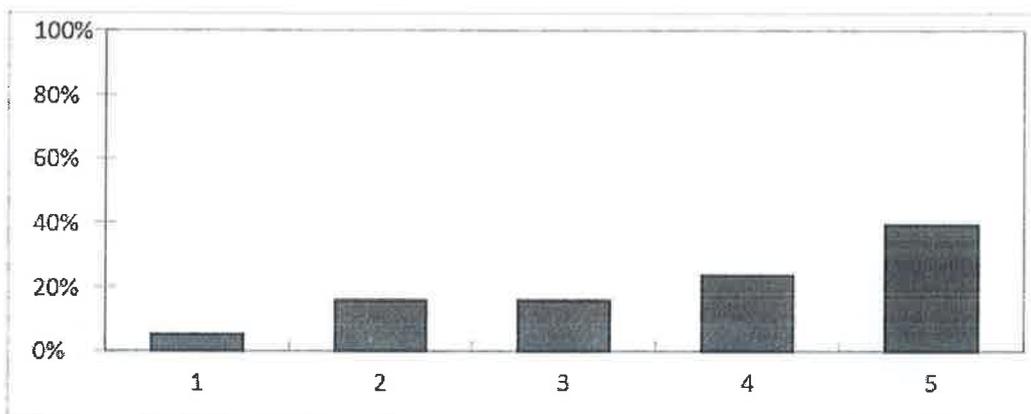
- ... la infraestructura e instalaciones?



- La atención del personal?



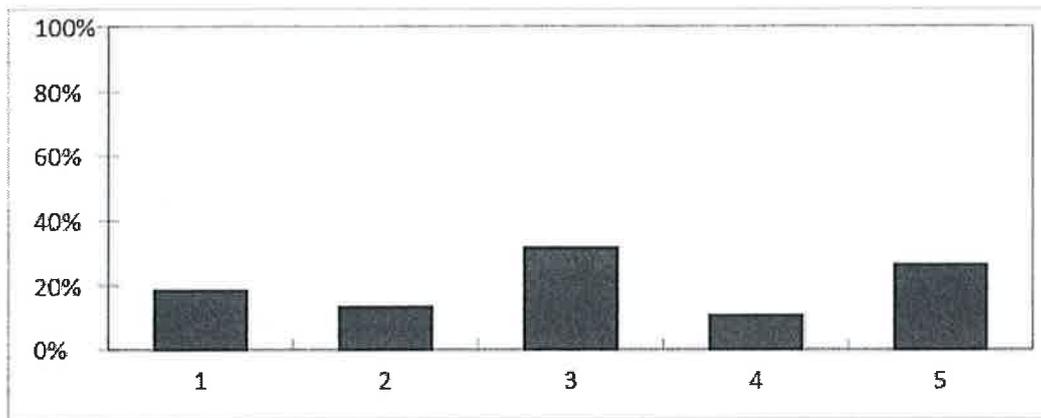
- ... la ubicación de la ALEGRA?



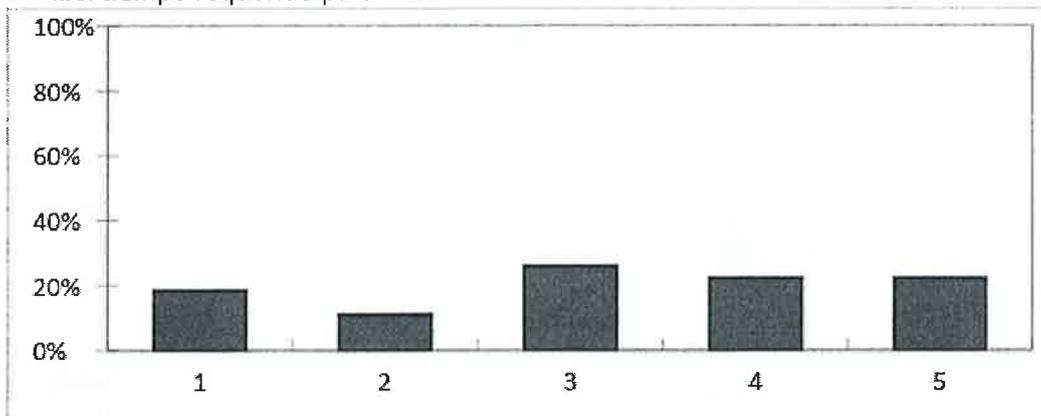
  
Eduardo Ángel...  
C.E.L. N° 00000

Estudio de Perfil del Proyecto de Inversión Pública (PIP) "Mejoramiento de los servicios de asesoría legal gratuita (ALEGRA) para lograr la adecuada implementación del EJE"

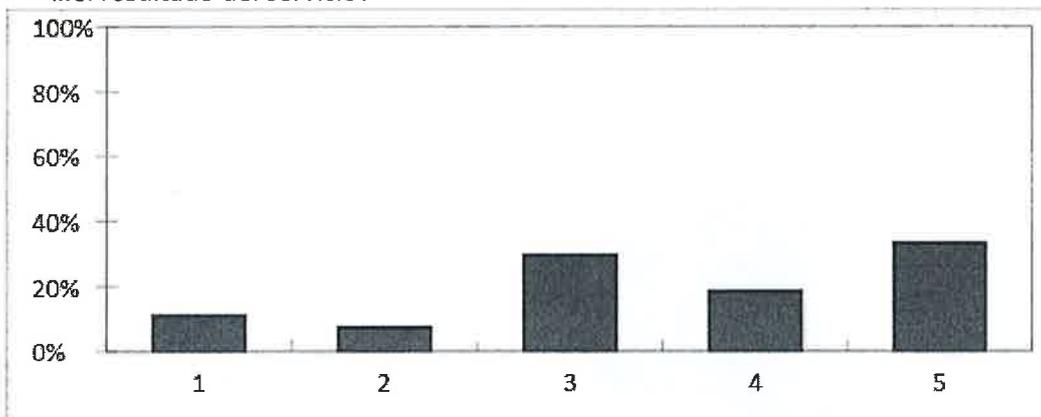
- ... el tiempo de espera para ser atendido?



- ...el tiempo requerido para resolver su caso?



- ...el resultado del servicio?

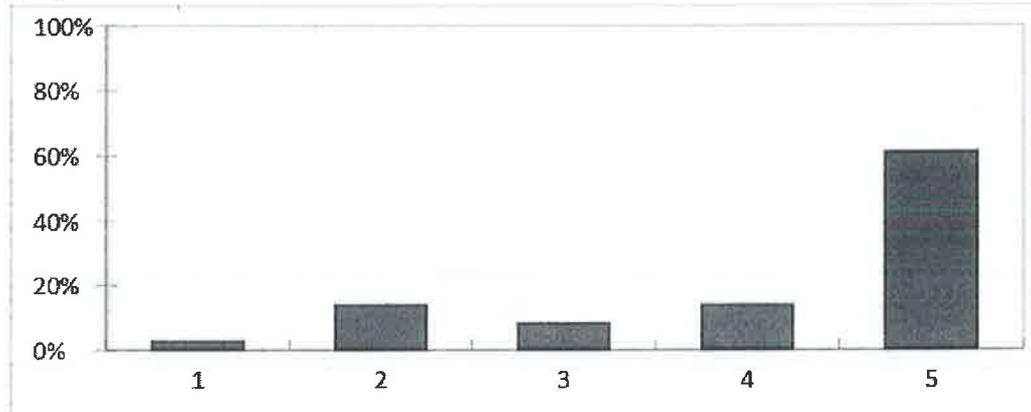


Eco...  
Ingeniero Privilegiado Ugas  
C.L. N° 05504

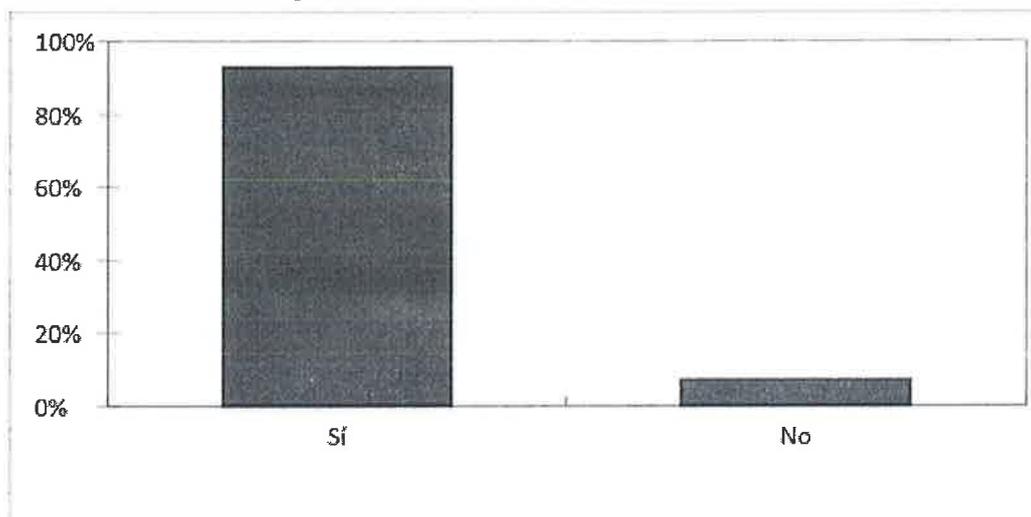
00000210



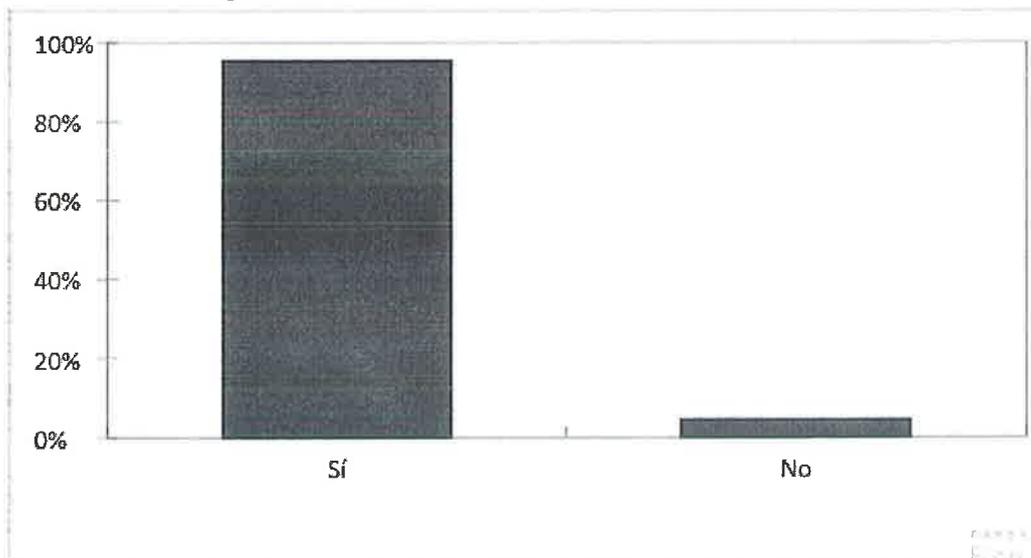
● ... la información recibida?



¿Recomendaría el servicio del ALEGRA?



¿Volverá al ALEGRA ante una futura eventualidad?

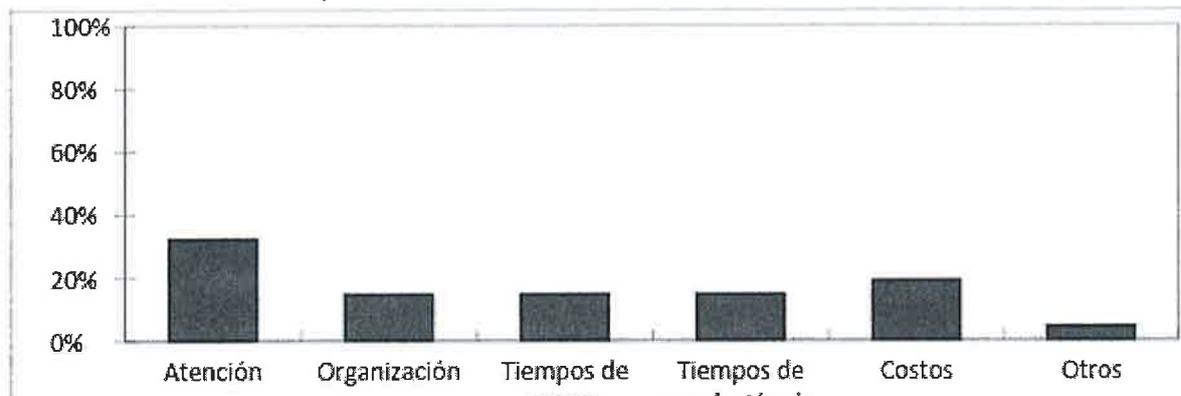


*[Handwritten signature]*

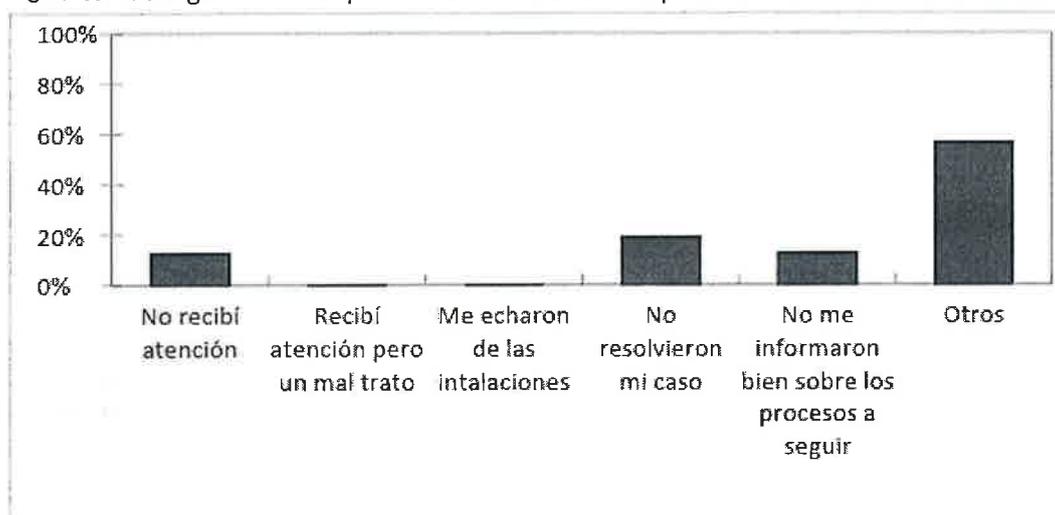
Edgar Miguel P. Rojas  
C.E.L. Nº 0300



¿Qué aspecto resaltaría o felicitaría del servicio en ALEGRA?



¿Ha tenido alguna mala experiencia durante todo el proceso del servicio en ALEGRA?



**6.11. Anexo 11: Compendio de encuestas realizadas en las visitas de campo**

El detalle de cada encuesta realizada en la visita de campo se encuentra disponible en la versión digital del documento (entrega en CD).

Leonilda Rodríguez Ugas  
C.E.L. N° 3504

00000211

**6.12. Anexo 12: Fuentes de referencia para la estimación de costos**

Además de las opiniones de los especialistas en las respectivas áreas, se han considerado las siguientes fuentes para la estimación de los costos de las respectivas acciones de los componentes:

**Anexo 12.a. Fuentes de referencia para la estimación de costos de los cuatro componentes – general**

**Fuentes de referencia asociadas a los costos del Componente 1**

Se tomó como referencia las cotizaciones del Anexo 12.b. "Análisis de precios unitarios y cotizaciones para la estimación de costos del componente 1"

En este, se encuentran diferentes archivos con cotizaciones del mobiliario específico, según se muestra a continuación:

Piso				S/61.93
Piso de Alfombra de Nylon 9 mm alto tránsito				
Rendimiento	30			
Unidad:	m2			
Alfombra de Nylon 9 mm alto tránsito		m2	1.0500	39.20
Filtro Nacional		m2	1.0500	11.67
CAPATAZ	0.10	H-H	0.0267	25.00
OPERARIO	1.00	H-H	0.2667	21.00
PEON	0.50	H-H	0.1333	15.00
Herramientas		%	0.0300	8.27
				0.25

CEL: 980000000



Fuentes de referencia asociadas a los costos del Componente 1

Salida Tomacorriente					S/148.27
Salida Tomacorriente Doble, PVC-SEL Cable TW 12					
Rendimiento	4				
Unidad:	pto.				
CABLE TW 12 AWG		ml	16.0000	3.33	53.28
TOMACORRIENTE DOBLE UNIVERSAL 2 POLOS		PZA	1.0500	6.27	6.58
CAJA DE PASE RECTANGULAR 58X93MM		PZA	1.0500	0.82	0.86
TUBO PVC 3M. SEL 3/4"		UND	1.5000	2.75	4.13
CURVA PVC SEL 3/4"		UND	3.0000	0.82	2.46
UNIONES PVC SEL 3/4"		UND	1.0000	0.55	0.55
CONEXION A CAJA SEL 3/4"		UND	2.0000	0.55	1.10
CAPATAZ (E)	0.1	HH	0.2000	25.00	5.00
OPERARIO (E)	1	HH	2.0000	21.00	42.00
PEON (E)	1	HH	2.0000	15.00	30.00
HERRAMIENTAS		% M.O.	0.0300	77.00	2.31

Salida para centro de luz					S/57.88
Rendimiento	8				
Unidad:	pto.				
CABLE TW 1 x 4 mm2.		m	3.0000	1.00	3.00
CAJA OCTOGONAL FgGe PESADA 100 X 55		und	1.0000	3.30	3.30
PEGAMENTO PARA TUBERIA PVC (ELECT.)		gal	0.0200	96.00	1.92
CINTA AISLANTE		m	1.0000	1.00	1.00
TUBO PVC-P (ELEC.) 15mm 3M		m	3.5000	2.00	7.00
CURVA PVC-P (ELEC.) 15mm		und	2.0000	0.50	1.00
UNION SIMPLE PVC-P (ELEC.) 15mm		und	2.0000	0.50	1.00
CAPATAZ (E)	0.1	HH	0.1000	25.00	2.50
OPERARIO (E)	1	HH	1.0000	21.00	21.00
PEON (E)	1	HH	1.0000	15.00	15.00
HERRAMIENTAS		% M.O.	0.0300	38.50	1.16

CEL 97334

00000212

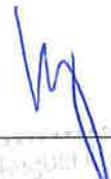




Fuentes de referencia asociadas a los costos del Componente 1

Salida para DATA					S/92.89
Rendimiento		4.00			
Unidad:	pto.				
TUBERIA PVC-SAP ELECTRICA DE 3/4" X 3 m (20 mm)			m	3.0000	1.12
CURVAS PVC-SAP ELECTRICAS 3/4" (20 mm)			und	3.0000	1.02
CINTA AISLANTE			rl	0.0500	5.85
CAJA CUADRADA DE FIERRO GALVANIZADO 100 X 100 X50			und	2.0000	1.31
mm					2.62
TAPA 1 GANG			und	1.0000	3.22
CONECTOR DE PVC DE 3/4"			pza	3.0000	0.30
CAPATAZ (E)		0.1	HH	0.2000	25.00
OPERARIO (E)		1	HH	2.0000	21.00
PEON (E)		1	HH	2.0000	15.00
HERRAMIENTAS			% M.O.	0.0300	81.12
					2.43

Salida para DATA 2					S/40.78
Rendimiento		50.00			
Unidad:	pto.				
FACEPLATE 2 PUERTOS (VOZ Y DATOS)			und	1.0000	12.61
JACK RJ-45 CAT 6			und	1.0000	21.83
CAPATAZ (E)		0.1	HH	0.0160	25.00
OPERARIO (E)		1	HH	0.1600	21.00
PEON (E)		1	HH	0.1600	15.00
HERRAMIENTAS			% M.O.	0.0300	6.16
					0.18

  
 Econ. Ingrid...  
 C.E.L. N° 0004

00000213



Fuentes de referencia asociadas a los costos del Componente 1

Cable UTP 6				S/4.10
Rendimiento				
Unidad:	pto.	400.00		
CABLE UTP CAT-6	ml			
CAPATAZ (E)		0.1	m	1.0000 3.31 3.31
OPERARIO (E)		1	HH	0.0020 25.00 0.05
PEON (E)		1	HH	0.0200 21.00 0.42
HERRAMIENTAS		1	HH	0.0200 15.00 0.30
			% M.O.	0.77 0.02

Salida DATA global				S/106.82
Rendimiento				
Unidad:	pto.	400.00		
Salida para DATA			m	1.0000 40.78 40.78
Salida para DATA 2		0.1	HH	1.0000 25.00 25.00
Cable UTP 6		1	HH	10.0000 4.10 41.03
PEON (E)		0	HH	0.0000 15.00 0.00
HERRAMIENTAS			% M.O.	0.0000 66.03 0.00



*[Handwritten signature]*  
 CEL. 911111111

Fuentes de referencia asociadas a los costos del Componente 1

Acondicionamiento SSHH				S/2,383.00
Rendimiento				
Unidad:	pto.			
Lavatorio		1.0000	150.00	150.00
Inodoro		1.0000	180.00	180.00
Espejo		1.0000	139.00	139.00
Colocación aparatos sanitarios		2.0000	92.00	184.00
Instalación accesorios baño PCD		1.0000	280.00	280.00
Cambiador de bebe		1.0000	1450.00	1450.00
HERRAMIENTAS		% M.O.	330.00	0.00

Control y recepción				S/4,842.00
Rendimiento				
Unidad:	pto.			
Módulo de recepción		1.0000	1500.00	1500.00
Cajonera		1.0000	728.00	728.00
Silla operativa		2.0000	582.00	1164.00
Modulo para vigilante		1.0000	250.00	250.00
Sillas de espera (4)		1.0000	1200.00	1200.00
HERRAMIENTAS		% M.O.	2228.00	0.00

  
 1307 11/30/11  
 C.E. 11/30/11



Fuentes de referencia asociadas a los costos del Componente 1

Consultorio Médico				S/9,770.50
Rendimiento		1.00		
Unidad:	pto.	und		
Mesa de escritorio 1.60 x 0.60			1.0000	1526.00
Subida para electrificación			1.0000	67.00
Canal electrificación			1.0000	289.50
Cajonera			1.0000	728.00
Silla ejecutiva			1.0000	1026.00
silla pacientes			2.0000	500.00
Camilla consultorio			1.0000	3500.00
Armario modular			1.0000	1484.00
Negatoscopio			1.0000	650.00
HERRAMIENTAS		% M.O.	0.0000	2610.50
				0.00

Sala Privada Defensa				S/1,694.71
Rendimiento		12.00		S/20,336.50
Unidad:	pto.	m2		
Cerramiento con vidrio insulated incluye puerta			12.00	1350.00
Mesa de escritorio 1.60 x 0.60			1.0000	1526.00
Subida para electrificación			1.0000	67.00
Canal electrificación			1.0000	289.50
Cajonera			1.0000	728.00
Silla ejecutiva			1.0000	1026.00
Silla usuarios			2.0000	500.00
HERRAMIENTAS		% M.O.	0.0000	2610.50
				0.00

Estimado: [illegible]  
C.E.L. N° 03304



Fuentes de referencia asociadas a los costos del Componente 1

				S/8,912.50
Oficina de Perito				
Rendimiento		1.00		
Unidad:	pto.			
Mesa de escritorio 1.60 x 0.60		1.0000	1526.00	1526.00
Subida para electrificación		1.0000	67.00	67.00
Canal electrificación		1.0000	289.50	289.50
Cajonera		1.0000	728.00	728.00
Silla ejecutiva		1.0000	1026.00	1026.00
sillas		2.0000	250.00	500.00
Armario modular		2.0000	1321.00	2642.00
Armario modular (credenza)		1.0000	1484.00	1484.00
Negatoscopio		1.0000	650.00	650.00
HERRAMIENTAS		% M.O.	2610.50	0.00

				S/14,298.00
Sala de conciliación				
Rendimiento		1.00		
Unidad:	pto.			
Escritorio 1.60 x 0.60		1.0000	1526.00	1526.00
Silla ejecutiva		1.0000	583.00	583.00
Cajonera		1.0000	728.00	728.00
Subida para electrificación		2.0000	67.00	134.00
Salida para HDMI		1.0000	200.00	200.00
Canal electrificación		2.0000	289.50	579.00
Armario modular (credenza)		1.0000	1484.00	1484.00
Mesa de directorio		1.0000	2500.00	2500.00
Sillas de directorio		8.0000	583.00	4664.00
Televisor 55p		1.0000	1900.00	1900.00
HERRAMIENTAS		% M.O.	3750.00	0.00

MANAGERIAL  
Esom Ingeniería y Dgna  
CEL. N° 95584

00000215



Fuentes de referencia asociadas a los costos del Componente 1

Cubiculos				S/4,222.00
Rendimiento		1.00		
Unidad:	pto.	und		
Mesa de escritorio 1.60 x 0.60			0.5000	2533.00
Cajonera			1.0000	728.00
Silla ejecutiva			1.0000	1026.00
Subida para electrificación			1.0000	67.00
Canal electrificación			1.0000	289.50
Panel separación			1.0000	845.00
HERRAMIENTAS		% M.O.	0.0000	1994.50
				0.00

Ventanas				S/2,954.00
Rendimiento		1.00		
Unidad:		und		
modulo para atención Defensor 1			1.0000	1200.00
Cajonera			1.0000	728.00
Silla ejecutiva			1.0000	1026.00
HERRAMIENTAS		% M.O.	0.0000	1200.00
				0.00

Sala de espera				S/300.00
Rendimiento		4.00		S/1,200.00
Unidad:		und		
Silla para sala de espera			1.0000	1200.00
HERRAMIENTAS		% M.O.	0.0000	1200.00
				0.00



*[Handwritten signature]*  
 Exon Ingresos y Egresos  
 C.E.L. N° 02304

Fuentes de referencia asociadas a los costos del Componente 1

Kitchenette				S/4,442.34
Rendimiento	1.00			
Unidad:	pto.	und		
Armario modular (credenza)			1.0000	1484.00
Frigider			1.0000	1270.34
horno microondas			1.0000	500.00
Muros de separación		H=2.40 m	L=5.00m	99.00
HERRAMIENTAS		% M.O.	0.0000	2754.34
				0.00

Kitchenette 2				S/8,842.74
Rendimiento	1.00			
Unidad:	pto.	und		
Armario modular (credenza)			1.0000	1484.00
Frigider			1.0000	1270.34
Fregadero (incluye pto de agua)			1.0000	1250.00
horno microondas			1.0000	500.00
Mesa de cafetería (incluye 4 sillas)			2.0000	1100.00
Muros de separación		H=2.40 m	L=9.00m	99.00
HERRAMIENTAS		% M.O.	0.0000	2754.34
				0.00

  
 Econ. Miguel ... Ugo  
 C.E.L. ...



Fuentes de referencia asociadas a los costos del Componente 1

Archivos					S/6,665.00
Rendimiento		6.60	3.3000		\$13,330.00
Unidad:	pto.	m2	T/C		
Individual fijo				1.0000	590.00
Individual corridizo				1.0000	1040.00
Doble corridizo				7.0000	1250.00
Puertas y seguro				8.0000	250.00
HERRAMIENTAS			% M.O.	1.0000	950.00

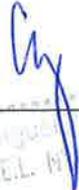
Equipamiento Sala de juegos					S/6,950.00
Rendimiento		1.00			
Unidad:		m2			
Alfombra y zócalos				1.0000	1200.00
Muebles varios para niños				2.0000	625.00
Juegos educativos				2.0000	250.00
corrales para niños				1.0000	650.00
Televisor				1.0000	2500.00
Estación para auxiliar				1.0000	850.00
HERRAMIENTAS			% M.O.	0.0000	1200.00
					0.00



*[Handwritten signature and stamp]*

Fuentes de referencia asociadas a los costos del Componente 1

Elementos de seguridad (cumplimiento ITSE)					S/44.63
Rendimiento		300.00			S/13,388.00
Unidad:		m2			
SALIDAS DE ACI					
SALIDA DE PANEL DE INCENDIOS			und	1.0000	111.52
SALIDA DE DETECTOR DE HUMO			und	12.0000	118.47
SALIDA DE ESTACION MANUAL			und	3.0000	113.72
SALIDAD DE SIRENA ESTROBO			und	4.0000	115.72
SISTEMA DE ALARMA CONTRA INCENDIO					
PANEL DE INCENDIO			und	1.0000	1694.08
DETECTOR DE HUMO			und	12.0000	266.98
ESTACION DE MANUAL			und	3.0000	291.27
SIRENA Y LUZ ESTROBOSCOPICA			und	4.0000	301.89
				118.000	
CABLEADO PARA DETECCIÓN			m	0	8.18
CABLEADO PARA NOTIFICACIÓN			m	57.0000	8.18
CANALIZACION					
				149.000	
TUBERIA CONDUIT DE 25mm			m	0	14.01
CAJA Fºgº 100X100X50mm			und	12.0000	26.55
EXTINTORES					
EXTINTOR PQS - ABC DE 9KG			und	2.0000	90.00
SEÑALIZACION SEGURIDAD (LAMINA AUTOADESIVA 20X30)			und	18.0000	3.00
HERRAMIENTAS			% M.O.	0.0000	0.00

  
 CEL. 985504

00000217



Fuentes de referencia asociadas a los costos del Componente 1

Contenedores habilitados para oficinas itinerantes				S/1,277.58
Área :29.724 m				37975.00
Alto:12.192 m				
Ancho:2.438 m	m2			
Contenedor de 40p ( 12.192x2.438x2.591)		1.0000	35000.0	35000.00
Traslado		1.0000	625.00	625.00
Instalaciones sanitarias		1.0000	900.00	900.00
Instalaciones eléctricas		1.0000	900.00	900.00
SSH		1.0000	550.00	550.00
HERRAMIENTAS		% M.O.	35000.0	0.00
			0	

*[Handwritten signature and illegible text]*



**Fuentes de referencia asociadas a los costos del Componente 2**

La información presentada a continuación se obtuvo, en su mayoría del portal web de SEACE, tomando como referencia actividades similares en otros proyectos anteriores:

Actividad	Entidad	Nomenclatura	Objeto de contratación	Descripción	Valor Referencial en soles	Versión SEACE
Creación de medio de difusión	COMISION DE PROMOCION DEL PERU PARA LA EXPORTACION Y EL TURISMO - PROMPERU	INTER-PROC-256-2018-PROMPERU-1	Servicio	SERVICIO DE PUBLICIDAD EN VIDEO Y PRENSA -USA16/USA17	201,600.00	3
	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	AS-SM-4-2017-SUSALUD-1	Bien	ADQUISICIÓN DE DIEZ TOTEM DIGITAL MULTIMEDIA PARA ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO EN IPRESS	168,999.00	3
Capacitación SECIGRA	PROGRAMA NACIONAL CONTRA LA VIOLENCIA FAMILIAR Y SEXUAL - PNCVFS	AS-SM-5-2019-PNCVFS-1	Servicio	Servicio de Atención de Eventos para el personal de admisión de los Centros de Emergencia Mujer del PNCVFS a Nivel Nacional que asistirán a la capacitación Programada en el PDP 2019	87,878.70	3
	PETROLEOS DEL PERU S.A.	ABR-PROC-10-2019-OTL / PETROPERU-1	Servicio	SERVICIO DE CAPACITACIÓN TÉCNICA EN ELECTRICIDAD INDUSTRIAL.	397,140.00	3
Capacitación al personal	EJERCITO PERUANO	DIRECTA-PROC-1-2019-EP/UO 0750-1	Servicio	SERVICIO DE CAPACITACIÓN MEDIANTE EL PROGRAMA DE ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA, PARA EL PERSONAL DE OFICIALES DE LOS PROGRAMAS BÁSICO, AVANZADO Y ESPECIALIZACIÓN DE LA ESCUELA DE INTENDENCIA Y MATERIAL DE GUERRA DEL EJÉRCITO	208,500.00	3



*[Handwritten signature]*

Fuentes de referencia asociadas a los costos del Componente 2

PROGRAMA NACIONAL DE EMPLEO JUVENIL JOVENES PRODUCTIVOS	AS-SM-6-2019-PNEJJP-1	Servicio	CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CAPACITACION Y ASISTENCIA TECNICA GENERAL PARA EL FORTALECIMIENTO DE COMPETENCIAS PARA EL AUTOEMPLEO EN JOVENES DE LA REGION MADRE DE DIOS	300,020.00	3
PROGRAMA NACIONAL DE EMPLEO JUVENIL JOVENES PRODUCTIVOS	AS-SM-2-2019-PNEJJP-1	Servicio	CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CAPACITACIÓN Y ASISTENCIA TÉCNICA GENERAL PARA EL FORTALECIMIENTO DE COMPETENCIAS PARA EL AUTOEMPLEO EN JÓVENES DE LA REGIÓN HUÁNUCO	336,600.00	3
PROGRAMA NACIONAL DE EMPLEO JUVENIL JOVENES PRODUCTIVOS	AS-SM-15-2019-PNEJJP-1	Servicio	SERVICIO DE CAPACITACIÓN Y ASISTENCIA TÉCNICA GENERAL PARA EL FORTALECIMIENTO DE COMPETENCIAS PARA EL AUTOEMPLEO EN JÓVENES DE LA REGIÓN CUSCO	280,500.00	3
PROGRAMA NACIONAL DE EMPLEO JUVENIL JOVENES PRODUCTIVOS	AS-SM-14-2019-PNEJJP-1	Servicio	SERVICIO DE CAPACITACIÓN Y ASISTENCIA TÉCNICA GENERAL PARA EL FORTALECIMIENTO DE COMPETENCIAS PARA EL AUTOEMPLEO EN JÓVENES DE LA REGIÓN CAJAMARCA	336,000.00	3
PROGRAMA NACIONAL DE EMPLEO JUVENIL JOVENES PRODUCTIVOS	AS-SM-12-2019-PNEJJP-1	Servicio	SERVICIO DE CAPACITACIÓN Y ASISTENCIA TÉCNICA GENERAL PARA EL FORTALECIMIENTO DE COMPETENCIAS PARA EL AUTOEMPLEO EN JÓVENES DE LA REGIÓN ANCASH	280,000.00	3



*[Handwritten signature]*

Fuentes de referencia asociadas a los costos del Componente 2						
	PROGRAMA NACIONAL DE EMPLEO JUVENIL JOVENES PRODUCTIVOS	AS-SM-9-2019-PNEJJP-1	Servicio		CONTRATACION DEL SERVICIO DE CAPACITACION Y ASISTENCIA TECNICA GENERAL PARA EL FORTALECIMIENTO DE COMPETENCIAS PARA EL AUTOEMPLEO EN JOVENES DE LA REGION SAN MARTIN	279,457.00 3
	INSTITUTO NACIONAL DE ESTADISTICA	AS-SM-1-2019-INEI-2	Servicio		CONTRATACION DEL SERVICIO DE ALQUILER DE LOCAL PARA EL CURSO DE CAPACITACION DEL PERSONAL DE LA ENCUESTA NACIONAL DE PROGRAMAS PRESUPUESTALES - ENAPRES	341,595.00 3
	INSTITUTO NACIONAL DE ESTADISTICA	AS-SM-3-2019-INEI-1	Servicio		CONTRATACION DEL SERVICIO DE ALQUILER DE LOCAL PARA EL CURSO DE CAPACITACION DEL PERSONAL DE LA ENCUESTA NACIONAL DE HOGARES - ENAHO	300,284.04 3
	INSTITUTO NACIONAL DE ESTADISTICA	AS-SM-1-2019-INEI-1	Servicio		CONTRATACION DEL SERVICIO DE ALQUILER DE LOCAL PARA EL CURSO DE CAPACITACION DEL PERSONAL DE LA ENCUESTA NACIONAL DE PROGRAMAS PRESUPUESTALES - ENAPRES	341,595.00 4
Elaborar manual de procesos	MTC-PROYECTO ESPECIAL DE INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DESCENTRALIZADO - PROVIAS DESCENTRALIZADO	CONV-PROC-162-2018-MTC/21-SBCC-1	Servicio		Elaboración del Manual de Procesos y Procedimientos de PROVIAS DESCENTRALIZADO y el Plan de Mejoras PATS - BID	400,000.00 5

00000219

*[Handwritten signature]*

Ugós



Fuentes de referencia asociadas a los costos del Componente 2						
	PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACION ESCOLAR QALI WARMA	AS-SM-17-2017-MIDIS-PNAEQW-CS-1	Servicio	CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CONSULTORIA PARA ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL PNAEQW	359,750.00	6
	FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE	AS-SM-5-2017-FONAFE-1	Servicio	ASISTENCIA TÉCNICA PARA LA ELABORACIÓN DE UN MANUAL TÉCNICO PARA LA DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN FONAFE	75,773.70	7
	MINISTERIO DE VIVIENDA, CONSTRUCCIÓN Y SANEAMIENTO - ADMINISTRACIÓN GENERAL	CP-SM-3-2017-VIVIENDA-OGA-UE-1	Servicio	SERVICIO DE CONSULTORÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL MANUAL DE GESTIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL MINISTERIO DE VIVIENDA, CONSTRUCCIÓN Y SANEAMIENTO	700,000.00	8
	ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PUBLICO	AS-SM-11-2018-OSITRAN-1	Servicio	SERVICIO DE REDISEÑO ORGANIZACIONAL DEL OSITRAN BAJO UN ENFOQUE DE PROCESOS	380,000.00	3
Rediseño de procesos	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO	AS-SM-39-2018-UNDA-2	Servicio	CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CONSULTORIA PARA LA CAPACITACIÓN DE DOSCIENTOS CINCUENTA (250) DOCENTES PARA EL CURSO TALLER DE CAPACITACIÓN Y MONITOREO PARA EL REDISEÑO CURRICULAR EN EL ENFOQUE DE COMPETENCIAS A LOS PROGRAMAS DE ESTUDIO DE LA UNA - PUNO	60,000.00	3

Elaborado por: [Firma]  
 Fecha: 17/08/2018  
 C.E.L. Nº 001-2018



Fuentes de referencia asociadas a los costos del Componente 2						
MINISTERIO DE LA PRODUCCIÓN	AS-SM-18-2018-PRODUCE-2	Servicio	Servicio de consultoría para la identificación, diagnóstico y rediseño del programa presupuestal 0093: desarrollo productivo de las empresas, según la directiva vigente para programas presupuestales en el marco de presupuesto por resultados	130,000.00	3	
UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO	AS-SM-39-2018-UNDA-1	Servicio	CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CONSULTORÍA PARA LA CAPACITACIÓN DE DOCENTES PARA CINCUENTA (250) DOCENTES PARA EL CURSO TALLER DE CAPACITACIÓN Y MONITOREO PARA EL REDISEÑO CURRICULAR EN EL ENFOQUE DE COMPETENCIAS A LOS PROGRAMAS DE ESTUDIO DE LA UNA - PUNO	60,000.00	3	
PETROLEOS DEL PERU S.A.	SEL-PROC-79-2018-OPC / PETROPERU-1	Servicio	SERVICIO DE INSPECCIÓN Y REDISEÑO DEL SISTEMA FLARE DE REFINERÍA CONCHÁN	Reservado	3	
MINISTERIO DE LA PRODUCCIÓN	AS-SM-18-2018-PRODUCE-1	Servicio	Servicio de consultoría para la identificación, diagnóstico y rediseño del programa presupuestal 0093: desarrollo productivo de las empresas, según la directiva vigente para programas presupuestales en el marco de presupuesto por resultados	131,688.00	3	
SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP	AS-SM-18-2018-SBS-1	Servicio	Rediseño del Intranet de la SBS	220,120.00	3	

*[Handwritten signature]*  
 Ugas  
 L. N° 05534



Fuentes de referencia asociadas a los costos del Componente 2

MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES	CP-SM-17-2018-MTC/10-1	Servicio	SERVICIO DE CONSULTORIA PARA LA ELABORACIÓN DEL ESTUDIO COMPLEMENTARIO AL ESTUDIO PRE INVERSIÓN A NIVEL DEL PERFIL DEL PROYECTO CORREDOR FERROVIARIO BIOCEANICO CENTRAL: ACCESO FERROVIARIO Y UBICACIÓN, DIMENSIONAMIENTO Y REDISEÑO DEL PUERTO	9,929,141.66	3
AUTORIDAD AUTONOMA DEL SISTEMA ELECTRICO DE TRASPORTE MASIVO DE LIMA Y CALLAO - AATE	CP-SM-1-2018-AATE-1	Servicio	SERVICIO DE CONSULTORIA PARA EL REDISEÑO DEL MODELO ORGANIZACIONAL DE LA AATE	970,039.19	3
GOBIERNO REGIONAL DE PASCO SEDE CENTRAL	CP-SM-1-2018-GRP/CONSULTORIA-1	Consultoría de Obra	la contratación de consultoría de obra para la REDISEÑO Y ADECUACIÓN A LA NORMA TECNICA DE SALUD NTS 110 del expediente técnico del Proyecto: ¡MEJORA DE LA CAPACIDAD RESOLUTIVA Y OPERATIVA DEL HOSPITAL ROMÁN EGOAVIL PANDO DEL DISTRITO DE VILLA RICA, PROVINCIA OXAPAMPA, código PI 95555	1,400,000.00	3
EMPRESA DE GENERACION ELECTRICA SAN GABAN S.A.	AS-SM-18-2018-SAN GABAN S.A.-1	Servicio	SERVICIO DE REDISEÑO E IMPRESION DE TEXTOS PARA LA IMPLEMENTACION DEL PLAN LECTOR-PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE SAN GABAN S.A	84,579.85	3
SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP	AS-SM-2-2018-SBS-1	Servicio	Servicio de rediseño del portal web	385,000.00	3



Fuentes de referencia asociadas a los costos del Componente 2

	UNIVERSIDAD NACIONAL DE BARRANCA	AS-SM-6-2018-UNAB-1	Consultoría de Obra	SUPERVISIÓN DE LA OBRA MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS DE DIFUSIÓN DE ACTIVIDADES ACADÉMICAS, CULTURALES, ARTÍSTICAS, DE LECTURA E INFORMÁTICAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE BARRANCA, DISTRITO DE BARRANCA, PROVINCIA DE BARRANCA, DEPARTAMENTO DE LIMA	222,545.64	3
Difusión del manual de procesos	UNIVERSIDAD NACIONAL DE BARRANCA	AS-SM-6-2018-UNAB-1	Consultoría de Obra	SUPERVISIÓN DE LA OBRA MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS DE DIFUSIÓN DE ACTIVIDADES ACADÉMICAS, CULTURALES, ARTÍSTICAS, DE LECTURA E INFORMÁTICAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE BARRANCA, DISTRITO DE BARRANCA, PROVINCIA DE BARRANCA, DEPARTAMENTO DE LIMA	222,545.64	3
	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MARCOS	AS-SM-16-2018-MDSM/CS-1	Consultoría de Obra	ELABORACIÓN DE EXPEDIENTE TÉCNICO DEL PROYECTO: MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS DE DIFUSIÓN DE ACTIVIDADES ARTÍSTICAS Y CULTURALES, DISTRITO DE SAN MARCOS, HUARI, ANCASH	183,764.35	3
	UNIDAD EJECUTORA 002 CONSERVACION DE BOSQUES	CONV-PROC-10-2018-REDD+/R-PP-1	Servicio	POTENCIACIÓN DE SERVIDOR DE DATOS PARA DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN.	192,235.00	3

  
 Econ  
 Ministerio Ugas  
 PIP 000221



Fuentes de referencia asociadas a los costos del Componente 2

	MUNICIPALIDAD DISTRICTAL DE SAN MARCOS	AS-SM-16-2018- MDSM/CS-1	Servicio	ELABORACIÓN DE EXPEDIENTE TÉCNICO DEL PROYECTO: MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS DE DIFUSIÓN DE ACTIVIDADES ARTÍSTICAS Y CULTURALES, DISTRITO DE SAN MARCOS, HUARI, ANCASH	183,764.35	3
	CENTRO DE FORMACION EN TURISMO	DIRECTA-PROC-3-2018- CENFOTUR-1	Servicio	CONTRATACION DE PUBLICIDAD EN VIA PUBLICA PARA DIFUSION DE LA CAMPAÑA DE ADMISION DE CARRERAS PROFESIONALES 2018-II Y 2019-I	251,562.52	3
	UNIDAD EJECUTORA 003: FOMENTO AL CONSUMO HUMANO DIRECTO - A COMER PESCADO	AS-SM-3-2018-UE003: FCHD-ACP-1	Servicio	SERVICIO DE DIFUSIÓN Y SONIDO PARA "MI PESCADERIA" ACTIVIDAD PROMOCIONAL DEL PNACP EN LIMA Y REGIONES	207,100.00	3
Medición, evaluación y mejora del proceso	FONDO NACIONAL DE DESARROLLO PESQUERO	AS-SM-25-2017- FONDEPES-1	Servicio	SERVICIO DE ELABORACIÓN DEL MAPEO DE PROCESOS ANÁLISIS E IDENTIFICACIÓN, PRIORIZACIÓN Y APLICACIÓN DE MEJORAS DE LOS PROCESOS DEL FONDO NACIONAL DE DESARROLLO PESQUERO - FONDEPES	180,000.00	3
	MINISTERIO DEL INTERIOR - PNP UE 001 OGA	AS-SM-34-2017-IN-OGAF- OAB-1	Servicio	CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CONSULTORÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL MAPEO DE PROCESOS DEL MINISTERIO DEL INTERIOR Y LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ	675,650.00	3



Fuentes de referencia asociadas a los costos del Componente 2						
	INSTITUTO GEOLOGICO, MINERO Y METALURGICO	AS-SM-42-2017-INGEMMET/CS-1	Servicio	SERVICIO DE CONSULTORIA PARA LA ELABORACION DEL MAPEO DE PROCESOS Y PLAN DE MEJORAS DEL INSTITUTO GEOLOGICO, MINERO Y METALURGICO PARA EL TRANSITO AL NUEVO RÉGIMEN DEL SERVICIO CIVIL	264,000.00	3
	UNIVERSIDAD NACIONAL JOSE F. SANCHEZ CARRION	AS-SM-25-2017-UNJSFC-1	Servicio	CONTRATACION DEL SERVICIO DE CONSULTORIA PARA LA ELABORACION DEL MAPEO DE PUESTOS, MAPEO DE PROCESOS Y DISEÑO DE PROCESOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JOSE FAUSTINO SANCHEZ CARRION	288,300.00	3
	FONDO METROPOLITANO DE INVERSIONES	AS-SM-6-2017-INVERMET-1	Servicio	Servicio de Mapeo de Procesos	145,000.00	3
	MINISTERIO DE TRABAJO Y PROMOCION DEL EMPLEO	AS-SM-15-2017-MTPE-1	Servicio	SERVICIO DE CONSULTORIA PARA LA ELABORACION DEL MAPEO DE PROCESOS ANALISIS E IDENTIFICACION, PRIORIZACION Y APLICACION DE MEJORAS, DETERMINACION Y ANALISIS DE LA DOTACION DE RECURSOS HUMANOS, ELABORACION DEL MANUAL DE PERFILES DE PUESTO Y CUADRO DE PUESTOS DE LA ENTIDAD DEL MINISTERIO DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO	1,037,400.00	3
	AGENCIA PERUANA DE COOPERACION INTERNACIONAL	AS-SM-1-2017-APCI-1	Servicio	CONSULTORIA PARA ELABORACION DE MAPEO DE PROCESOS, IDENTIFICACIÓN DE MEJORAS Y	240,000.00	3

00000222

CE.L. N° 0004

Ugds





Fuentes de referencia asociadas a los costos del Componente 2						
	PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACION ESCOLAR QALI WARMA	AS-SM-17-2017-MIDIS-PNAEQW-CS-1	Servicio	CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CONSULTORIA PARA ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL PNAEQW	359,750.00	3
	FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE	AS-SM-5-2017-FONAFE-1	Servicio	ASISTENCIA TÉCNICA PARA LA ELABORACIÓN DE UN MANUAL TÉCNICO PARA LA DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN FONAFE	75,773.70	3
	MINISTERIO DE VIVIENDA, CONSTRUCCIÓN Y SANEAMIENTO - ADMINISTRACIÓN GENERAL	CP-SM-3-2017-VIVIENDA-OGA-UE-1	Servicio	SERVICIO DE CONSULTORÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL MANUAL DE GESTIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL MINISTERIO DE VIVIENDA, CONSTRUCCIÓN Y SANEAMIENTO	700,000.00	3
Elaboración de contenido multimedia	COMISION DE PROMOCION DEL PERU PARA LA EXPORTACION Y EL TURISMO - PROMPERU	INTER-PROC-256-2018-PROMPERU-1	Servicio	SERVICIO DE PUBLICIDAD EN VIDEO Y PRENSA -USA16/USA17	201,600.00	4
	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	AS-SM-4-2017-SUSALUD-1	Bien	ADQUISICIÓN DE DIEZ TOTEM DIGITAL MULTIMEDIA PARA ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO EN IPRESS	168,999.00	5
Implementación de murales	GOBIERNO REGIONAL DE SAN MARTIN - PROYECTO ESPECIAL HUALLAGA CENTRAL Y BAJO MAYO	AS-SM-36-2018-GRSM-PEHCBM/CS-1	Bien	ADQUISICIÓN DE SEÑALES PREVENTIVAS, REGLAMENTARIAS E INFORMATIVAS	56,146.50	3
	GOBIERNO REGIONAL DE APURIMAC-TRANSPORTES CHANKA	AS-SM-13-2018-DSRTC-CHANKA-2	Bien	Adquisición de señales preventivas, reguladores e informativas	55,405.00	3

00000223



Fuentes de referencia asociadas a los costos del Componente 2

GOBIERNO REGIONAL DE CUSCO SEDE CENTRAL	AS-SM-46-2018-GR-CUSCO-1	Bien	CONTRATACION DE PANEL DE SEÑAL INFORMATIVA Y PREVENTIVA (META: 050)	118,167.75	3
COMISIÓN NACIONAL PARA EL DESARROLLO Y VIDA SIN DROGAS - DEVIDA	AS-SM-82-2017-DEVIDA-2	Bien	ADQUISICION DE CARTILLAS INFORMATIVAS DE CULTIVO DE CACAO PARA LA OFICINA ZONAL DE TARAPOTO	64,506.82	3

*[Handwritten signature]*  
 Econ. Mónica María Ugas  
 C.E. N° 0004



**Fuentes de referencia asociadas a los costos del Componente 3**

La información presentada a continuación se obtuvo, en su mayoría del portal web de SEACE, tomando como referencia actividades similares en otros proyectos anteriores:

Equipo	Nomenclatura (SEACE)	Descripción	Cantidad	Costo Total en soles
Desktop	AS-SM-4-2018-CS/MDS-1	ADQUISICIÓN DE COMPUTADORAS PARA EL PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE EQUIPOS INFORMÁTICOS 2018	35	99,000
	AS-SM-1-2018-MDO/C.S.-1	ADQUISICIÓN DE COMPUTADORAS DE ESCRITORIO PARA EL PROYECTO: MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS EDUCATIVOS EN COMPUTACIÓN E INFORMÁTICA DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS SECUNDARIAS, DISTRITO DE OCUMAL-LUYA -AMAZONAS.	40	89,680
Laptop	AS-SM-7-2018-UNIA-CS-1	ADQUISICIÓN DE COMPUTADORAS PARA EL LABORATORIO DE COMPUTO DE LA UNIA	30	118,636
	LP-SM-5-2018-UE 120-1	ADQUISICIÓN DE COMPUTADORAS PORTÁTILES, DISPOSITIVOS MOUSE Y SOFTWARE OFIMÁTICO PARA LOS 3 COLEGIOS DE ALTO RENDIMIENTO - PERIODO 2019	330	860,640
	LP-SM-6-2018-UE 120-1	ADQUISICIÓN DE COMPUTADORAS PORTÁTILES Y SOFTWARE OFIMÁTICO PARA EL COLEGIO MAYOR SECUNDARIO PRESIDENTE PERÚ- COAR LIMA	300	812,035
	AS-SM-6-2018-MINEDU/UE120-1	ADQUISICIÓN DE 13 COMPUTADORAS PORTÁTILES PARA LA INICIATIVA PEDAGÓGICA ORQUESTANDO Y COROS INFANTILES Y JUVENILES DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN	13	34,106
Antivirus	AS-SM-1-2019-GRU-GR-CS-1	ADQUISICIÓN DE LICENCIAS DE ANTIVIRUS CORPORATIVO PARA LA SEDE CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL DE UCAYALI	420	40,920
	AS-SM-3-2019-INGEMMET/CS-1	ADQUISICIÓN DE SOLUCIÓN INTEGRAL ANTIVIRUS PARA ESTACIONES DE TRABAJO Y SERVIDORES	810	69,950
Software Ofimático	AS-SM-3-2018-PERU COMPRAS-1	ADQUISICIÓN DE LICENCIA DE SOFTWARE OFIMÁTICO PARA LAS COMPUTADORAS PERSONALES DE USO OFIMÁTICO DE LA CENTRAL DE COMPRAS PÚBLICAS - PERÚ COMPRAS, EN EL MARCO DEL PIP CÓDIGO 227534	26	35,230
	AS-SM-67-2018-VIVIENDA-OGA-UE-1	ADQUISICIÓN DE 51 LICENCIAS DE SOFTWARE OFIMÁTICO PARA LA DIRECCIÓN DE CONSTRUCCIÓN (DC) DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE POLÍTICAS Y REGULACIÓN EN CONSTRUCCIÓN Y SANEAMIENTO (DGPRCS)	51	61,000



Handwritten signature and stamp of the responsible official.

00000224

**Fuentes de referencia asociadas a los costos del Componente 3**

La información presentada a continuación se obtuvo, en su mayoría del portal web de SEACE, tomando como referencia actividades similares en otros proyectos anteriores:

Equipo	Nomenclatura (SEACE)	Descripción	Cantidad	Costo Total en soles
Workstation	AS-SM-10-2018-ES-1	ADQUISICIÓN DE MICROCOMPUTADORA WORKSTATION	5	45,251
	LP-SM-3-2018-UNI-1	COMPUTADORA WORKSTATION	97	436,015
Escáner	CME-PROC-66-2017-0FP / PETROPERU-1	ADQUISICIÓN DE TRES ESCÁNER PARA DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS EN TRAMITE DOCUMENTARIO IQUITOS Y TALARA	3	30,430
Impresora	AS-SM-11-2018-CS/GR.MOQ-1	ADQUISICIÓN DE IMPRESORAS Y FOTOCOPIADORAS	15	22,533
	AS-SM-5-2018-CS/MDS-1	ADQUISICIÓN DE IMPRESORAS PARA EL PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE EQUIPOS INFORMÁTICOS 2018	10	12,660
Video	COMPRE-SM-1-2018-OEC/MLP-1	ADQUISICIÓN DE CÁMARAS DE VIDEO VIGILANCIA 2.0 MP	40	61,950
	AS-SM-80-2018-CS-MPLC-1	ADQUISICIÓN E INSTALACIÓN DE SISTEMA DE VIDEO VIGILANCIA PARA META 0095; MEJORAMIENTO Y AMPLIACIÓN DE LOS SERVICIOS DE COMERCIALIZACIÓN DEL MERCADO MODELO DE ABASTOS DE LA CIUDAD DE QUILLABAMBA - PROVINCIA DE LA CONVENCIÓN - CUSCO	24	54,500
	COMPRE-SM-6-2018-OEC-MDCGAL-1	ADQUISICIÓN DE CÁMARAS DE VIDEO VIGILANCIA INCLUYE ACCESORIOS Y EQUIPOS	32	45,299
Sistema de Colas	AS-SM-45-2017-JUS-2	SISTEMA DE ADMINISTRACION DE COLAS	1	27,020
	AS-SM-54-2018-SUNAFIL-1	SISTEMA DE ADMINISTRACION DE COLAS PARA LA INTENDENCIA DE LIMA METROPOLITANA DE LA NUEVA SEDE DE LA SUNAFIL	1	35,284



*[Handwritten signature]*



**Fuentes de referencia asociadas a los costos del Componente 3**

La información presentada a continuación se obtuvo, en su mayoría del portal web de SEACE, tomando como referencia actividades similares en otros proyectos anteriores:

Equipo	Nomenclatura (SEACE)	Descripción	Cantidad	Costo Total en soles
Inter-operabilidad	AS-SM-13-2018-SIS-2	SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE LA PLATAFORMA DE INTEROPERABILIDAD DEL SIS CON SERVICIOS PIDE Y ENTIDADES EXTERNAS	1	330,381
	AS-SM-41-2018-MTC/20-1	SERVICIO DE DESARROLLO MODELO DE INTEROPERABILIDAD CON EL SISTEMA DE TRAMITE DOCUMENTARIO Y LA PLATAFORMA DE GESTION ELECTRONICA DE LA INFORMACION SEGÚN LO PREVISTO EN EL DECRETO LEGISLATIVO 1310	1	334,756
Switches	AS-SM-29-2018-MTC/10-1	ADQUISICION DE SWITCHES DE RED PARA LOS CENTROS DE ATENCION AL CIUDADANO - CAC	20	223,000
	AS-SM-32-2018-SERVIR-1	ADQUISICION DE SWITCHES DE ACCESO PARA SERVIR	9	276,763
	AS-SM-11-2018-UNS-1	ADQUISICION DE EQUIPAMIENTO DE NETWORKING (SWITCHES) POR REPOSICION PARA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA	21	396,456
	AS-SM-25-2018-EP/UO EMCH-1	ADQUISICIÓN DE EQUIPOS ACCESS POINT PARA INTERCONEXION DE AULAS DE LA ESCUELA MILITAR DE CHORRILLOS - CORONEL FRANCISCO BOLOGNESI	23	44,438
MONITOR /TV	AS-SM-23-2018-ZRLIMA-1	ADQUISICIÓN DE TELEVISORES PARA LAS OFICINAS DE LA ZONA REGISTRAL N° IX SEDE LIMA	39	54,150
FILMADO RA	AMC-15-2012-OSCE	ADQUISICION DE CAMARA FILMADORA Y CAMARA DE FOTOGRAFIA PROFESIONAL	4	4,700
ESPECTRO FOTOMETRO	ADJUDICACIÓN DE MENOR CUANTÍA N° 021-2015-GR-CAJ	CONTRATACIÓN DE BIENES: ADQUISICIÓN DE EQUIPO ESPECTROFOTÓMETRO UV-VIS PARA EL ÁREA DE MICROBIOLOGÍA DEL LABORATORIO REGIONAL DEL AGUA	1	28,000
ESTESTOS COPIO	LICITACIÓN PÚBLICA N°	META: 265 ADQUISICIÓN DE EQUIPO Y MOBILIARIO	0	173

*[Handwritten signature]*  
C.E.L. N° 0304



**Fuentes de referencia asociadas a los costos del Componente 3**

La información presentada a continuación se obtuvo, en su mayoría del portal web de SEACE, tomando como referencia actividades similares en otros proyectos anteriores:

Equipo	Nomenclatura (SEACE)	Descripción	Cantidad	Costo Total en soles
	51-2012-GR CUSCO			
BALANZA	AMC PROCEDIMIENT O CLASICO .11- 2013/HRM	ADQUISICION DE BALANZA PEDIATRICAS	0	8,701
		SERVICIO DE DESARROLLO DE SOFTWARE PARA IMPLEMENTAR UNA PLATAFORMA ÚNICA DE INGRESO DE INFORMACIÓN DE DECLARACIÓN JURADA, DETRACCIONES Y PAGOS.	1	8,397,096
SOFTWARE	CONCURSO PÚBLICO N° 0023-2012- OSINERGMIN	CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE: DESARROLLO DE SISTEMAS INFORMATICOS DE LA GFHL	1	6,455,023

Econ. Miguel Priale Rojas  
C.E. N° 05504



Fuentes de referencia asociadas a los costos del Componente 4				
Actividad	Código	Descripción	Dimensión	Costo Total
Capacitaciones	SNIP: 33075 https://ofi4.mef.gob.pe/bp/ConsultarPIP/fr mConsultarPIP.asp?accion=consultar&txtCodigo=33075&fbclid=IwAR1dWOWAq-8Zmep3QIzIMwqUfjA1ASGA3eWuhKpshYf99atURDwdJgfvqeU	CAPACITACION, DIFUSIÓN Y SENSIBILIZACION SOBRE EL SISTEMA DE SEGURIDAD CIUDADANA EN LA REGION CUSCO - CHARLAS DE CAPACITACION EN SEGURIDAD CIUDADANA EN LAS INSTITUCIONES PUBLICAS Y PRIVADAS, TALLERES SEMINARIO PARA LOS COMITES PROVINCIALES, DISTRITALES Y JUNTAS VECINALES	Región Cusco	174,336 soles
	https://www.latam.com/es_pe/apps/personas/booking?fecha1_dia=13&fecha1_anomes=2019-	Portal web de LATAM (pasaje regional)	1	800 dólares
Campañas de difusión	SNIP: 33075 https://ofi4.mef.gob.pe/bp/ConsultarPIP/fr mConsultarPIP.asp?accion=consultar&txtCodigo=33075&fbclid=IwAR1dWOWAq-8Zmep3QIzIMwqUfjA1ASGA3eWuhKpshYf99atURDwdJgfvqeU	CAPACITACION, DIFUSIÓN Y SENSIBILIZACION SOBRE EL SISTEMA DE SEGURIDAD CIUDADANA EN LA REGION CUSCO - DIFUSION POR RADIO, TV Y PERIODICOS SOBRE SEGURIDAD CIUDADANA	Región Cusco	174,336 soles

Anexo 12.b. Análisis de precios unitarios y cotizaciones para la estimación de costos del componente

*[Handwritten signature]*  
Econ. Milton Pinedo Ugaz  
C.E.L. Nº 05504





## Anexo 12.b. "Análisis de precios unitarios y cotizaciones para la estimación de costos del componente 1"



mercado libre

Busca productos, marcas y más...

Descarga gratis la app de Mercado

Categorías: Hogar, Tecnología, Salud y Belleza, Más...

Volver al listado: Industrias y Oficinas, Equipamiento para Oficinas

Compartir | Vender algo igual

Nuevo - 7 vendidos

**Silla De Espera 04 Cuerpos Aeropuerto, descuentos 10 Unid**

S/ 630

Hasta 12 cuotas sin interés

VISA

Más información sobre Mercado Pago

Entrega a acordar con el vendedor

Envío

Ver costos de envío

Comprar | Vender algo igual

mercado libre

Busca productos, marcas y más...

Descarga gratis la app de Mercado

Categorías: Hogar, Tecnología, Salud y Belleza, Más...

Volver al listado: Salud y Belleza, Equipamiento Médico, Otros Productos

Compartir | Vender algo igual

Nuevo

**Negatoscopio Led De Un Cuerpo -j & X Valverde Marin S.a.c**

S/ 619

Hasta 12 cuotas sin interés

VISA

Más información sobre Mercado Pago

Entrega a acordar con el vendedor

Envío

Consultar costos

Comprar

mercado libre

Busca productos, marcas y más...

Descarga gratis la app de Mercado

Categorías: Hogar, Tecnología, Salud y Belleza, Más...

Volver al listado: Industrias y Oficinas, Equipamiento para Oficinas

Compartir | Vender algo igual

Usado

**Counter De Atención Al Publico Para 1 Persona**

S/ 1.500

Hasta 12 cuotas

VISA

Más información sobre Mercado Pago

Entrega a acordar con el vendedor

Envío

Consultar costos

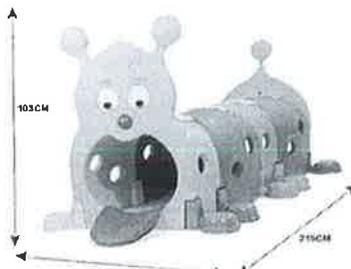
Comprar

*Iron Biguer*  
CEL. N° 984 124

00000227

Volver al listado Juegos y Juguetes > 1226

Comprar > Ver más fotos



103CM  
190CM  
215CM

Túnel Gusanito Juegos Niños

S/ 620

Hasta 12 cuotas sin interés  
**VISA** **Interés**  
 Más información sobre Mercado Pago

Entrega a acordar con el vendedor

Ver costos de envío

¿Cómo ocuparlo?

Comprar

¡También puedes comprar el producto que necesitas o el que te interesa al mismo tiempo!



Volver al listado Juegos y Juguetes > Vehículos para Niños

Comprar > Ver más fotos



2400000

Juegos Para Niños, Carrito, Montaña Rusa

S/ 675 **21% OFF**

Hasta 12 cuotas sin interés  
**VISA** **Interés**  
 Más información sobre Mercado Pago

Entrega a acordar con el vendedor

Ver costos de envío

¿Cómo ocuparlo?

Comprar

¡También puedes comprar el producto que necesitas o el que te interesa al mismo tiempo!

**MAESTRO** ¿Qué estás buscando?

FONOCOMPRAS 6310-310

PRODUCTOS HAZLO CON MAESTRO TIENDAS TALLERES CATÁLOGO SUSCRÍBETE

MAESTRO / PRODUCTOS / LÍNEA BLANCA Y CLIMATIZACIÓN / LÍNEA BLANCA / REFRIGERACIÓN

CATEGORÍAS

LOS ESSENCIALES PARA DESTRIPIAR AL AIRE LIBRE

- AUTO
- BANOS Y COCINAS
- COMUNICACIÓN Y ELECTRÓNICA
- ELECTRICIDAD
- FERRERÍA
- FIERRO Y HIERRO
- GASFITERÍA
- HERRAMIENTAS Y MAQUINARIAS
- ILUMINACIÓN
- JARDÍN
- LIMPIEZA
- LÍNEA BLANCA Y CLIMATIZACIÓN
- MADEIRAS Y TABLEROS



321L

**SAMSUNG - REF RT32K5030S8/PE 321LT SL**

Refrigerador RT32K6030S8

Ver precio por Tienda Lima y Callao

**S/ 1499.00**

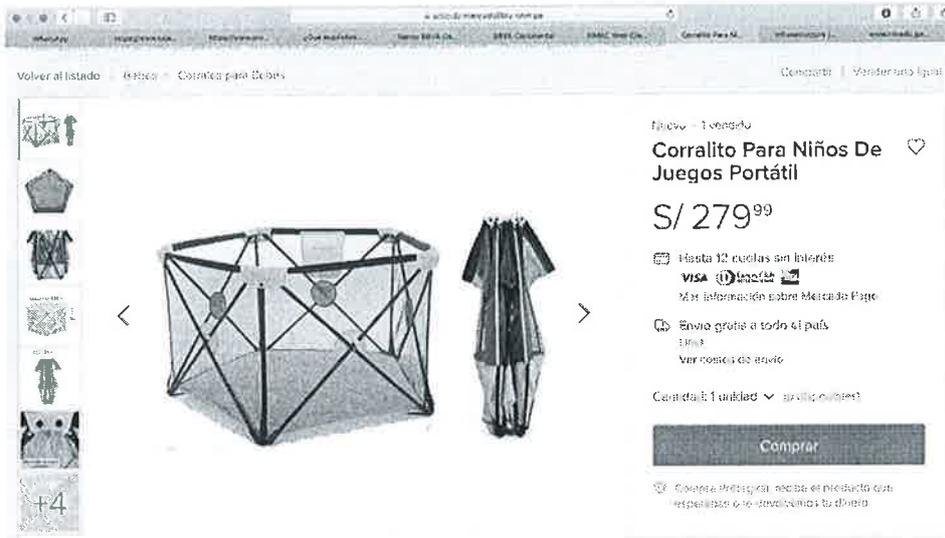
sku: 2472031

Preços y stock actualizados el 03/04/2018 7:19am  
 Precios referenciales y sujetos a variaciones.  
 Stock sujeto a disponibilidad de cada tienda. Consultar precio y stock en tienda.  
 Ingresar referencial, en producción no incluyen accesorios excepto lo indicado en la descripción del producto.

Ficha Técnica

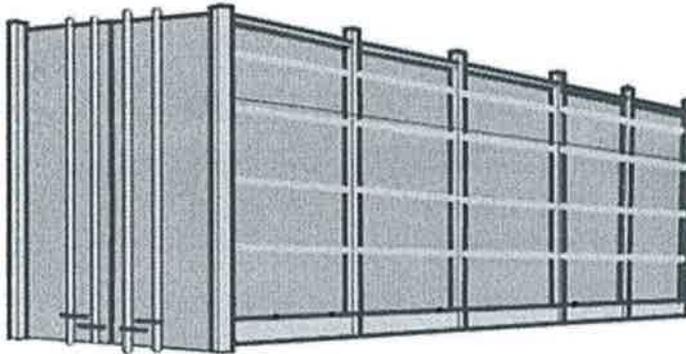
Atributos	Detalles
Marca	Samsung
Modelo	RT32K5030S8
Capacidad total	321L
Enfrío	No frost
Medidas	Altura: 1715 cm, Ancho: 60 cm, Profundidad: 67,2 cm
Capacidad freezer	72L

*Handwritten signature and stamp*



**Características técnicas.**

Los contenedores por adquirir serán contenedores marítimos del tipo DRY VAN, cerrados herméticamente con las siguientes características:



**A. DIMENSIONES Y CAPACIDAD**

CONTENEDOR MARÍTIMO DRY-VAN 40'			
Superficie	Medida (metros)		Peso (kg)
	Externo	Interno	
Largo	12.192	12.01 (min)	
Ancho	2.438	2.33 (min)	
Alto	2.591	2.38 (min)	
Ancho de la Puerta	2.33 (min)		
Alto de la Puerta	2.28 (min)		
Capacidad / Volumen	77.0151 m <sup>3</sup>		
Tara			3,630 (min)
Peso Máximo (carga)			26,780 (min)

*[Handwritten signature]*  
 Leon Miguel... Ugua  
 C.E.L. 6334

00000228

mercado libre

Camilla De Ambulancia Gt 510-012b - Greetmed Oferta!

S/ 3.750

Hasta 12 cuotas sin interés  
**VISA** **MasterCard** **Amex**  
 Más información sobre Mercado Pago

Entrega a acordar con el vendedor

Único disponible

Comprar



mercado libre

Cambiador De Bebe Rubbermaid

S/ 1250.00

Hasta 12 cuotas sin interés  
**VISA** **MasterCard** **Amex**  
 Más información sobre Mercado Pago

Entrega a acordar con el vendedor

Único disponible

Comprar

mercado libre

Barra De Seguridad Para Discapacitado

S/ 230

Hasta 12 cuotas  
**VISA** **MasterCard** **Amex**  
 Más información sobre Mercado Pago

Entrega a acordar con el vendedor

Único disponible

Comprar

*Handwritten signature*  
 ESCRITO EN PRESENCIA DEL  
 C.C. N. 0554



Aire acondicionado Split 24000 BTU Alfano  
MODELO: SPLIT 24000 BTU | SKU 245599 4 | Comparar



El precio corresponde a tienda SODIMAC SAN MIGUEL.  
El precio puede cambiar al modificar la ciudad de despacho o retiro.

S/ 2,479 c/u  
Aumentar a S/ 2,479 c/u

Cantidad: 1  
Agregar al carrito Agregar a mi lista

REVISLA LA DISPONIBILIDAD DE ESTE PRODUCTO AQUÍ:

- Disponible para despacho a domicilio
- Disponible para retiro en tienda
- Sin stock disponible en tienda

Disponibilidad ayuda?

SAMSUNG TV LED 55P UHD 4K Smart TV



55" 4K

S/ 1,599 Internet  
S/ 2,499 Precio normal

27/5 (8)

Garantía Estendida

Disponibilidad

- Disponible para envío a domicilio
- Disponible para retiro en tienda

AGREGAR AL CARRITO

*Handwritten signature and text:*  
Econ. Anal. y Planeo. Ugas  
C.E.L. 03304

00000229





**fvp Group sac**  
**VIDRIERIA**  
*Fabricamos bienestar. ofrecemos seguridad y calidad*

R.U.C. 20602757839

2019-023



Jr. Guardia Civil Sur Mz. B Lt. 47 Urb. Viñas de San Antonio-Surco- Lima

Telef.:(01) 2489676 Cel.: #990146000

[fvpgroup.sac@gmail.com](mailto:fvpgroup.sac@gmail.com)

**RAZON SOCIAL:**

**CLIENTE:** Alcides Velazco  
**DIRECCION:** Calle Los Cedros 285, San Isidro, Lima, Perú  
**FECHA:** viernes, 29 de Marzo de 2019

**RUC:**  
**CORREO:** [alcides.velazco@deeconsultores.pe](mailto:alcides.velazco@deeconsultores.pe)  
**TELEF.** 322-0329 322-0330  
**CEL:** 972-238-183

Mediante la presente, reciba un cordial saludo a nombre de FVP GROUP S.A.C., atendiendo a su solicitud le remitimos la cotizacion según el siguiente detalle.

IT	Q	ANCH	CALTO	PRODUCTO	CODIGO	DESCRIPCION	P/UNIT		TOTAL	
1	1	6.780	2.400	sistema acustico	C 1	Instalado con perfil de aluminio color mate SERIE ACUSTICO: Hojas: compuesto por tres paños fijos Vidrio de 6mm incoloro tipo sándwich laminado+6mm cámara de aire +6mm de vidrio incoloro crudo = 18mm Lamina arenado mate a 1.80 de alto	S/	13,025.74	S/	13,025.74
2	1	3.620	2.400	sistema acustico	C 2	Instalado con perfil de aluminio color mate SERIE ACUSTICO: Hojas: compuesto por dos paños fijos Vidrio de 6mm incoloro tipo sándwich laminado+6mm cámara de aire +6mm de vidrio incoloro crudo = 18mm Lamina arenado mate a 1.80 de alto	S/	6,954.74	S/	6,954.74
3	1	6.780	2.400	sistema acustico	C 3	Instalado con perfil de aluminio color mate SERIE ACUSTICO: Hojas: compuesto por tres paños fijos +2 hojas batientes Vidrio de 6mm incoloro tipo sándwich laminado+6mm cámara de aire +6mm de vidrio incoloro crudo Lamina arenado mate a 1.80 de alto	S/	13,578.98	S/	13,578.98
4	2	2.880	2.400	sistema acustico	L 1 y2	Instalado con perfil de aluminio color mate SERIE ACUSTICO: Hojas: compuesto por tres paños fijos Vidrio de 6mm incoloro tipo sándwich laminado+6mm cámara de aire +6mm de vidrio incoloro crudo = 18mm Lamina arenado mate a 1.80 de alto	S/	5,533.06	S/	11,066.11
5	1	4.400	2.400	sistema acustico	L 3	Instalado con perfil de aluminio color mate SERIE ACUSTICO: Hojas: compuesto por dos paños fijos +1 puerta batiente Vidrio de 6mm incoloro tipo sándwich laminado+6mm cámara de aire +6mm de vidrio incoloro crudo Lamina arenado mate a 1.80 de alto	S/	8,812.32	S/	8,812.32
6	4	3.920	2.400	sistema acustico	F 1,2,3y4	Instalado con perfil de aluminio color mate SERIE ACUSTICO: Hojas: compuesto por dos paños fijos por lado +1 puerta batiente Vidrio de 6mm incoloro tipo sándwich laminado+6mm cámara de aire +6mm de vidrio incoloro crudo Lamina arenado mate a 1.80 de alto	S/	7,627.07	S/	30,508.26

.....  
Econ. M. J. Alvarado Ugo  
CEL: 972 6594

00000230

7	2	9.400	2.400	sistema acustico	A1	Instalado con perfil de aluminio color mate SERIE ACUSTICO: Hojas: compuesto por paños fijos por lado +3 puertas batientes Vidrio de 6mm incoloro tipo sándwich laminado+6mm cámara de aire +6mm de vidrio incoloro crudo Lamina arenado mate a 1.80 de alto	S/ 18,442.80	S/ 36,885.60
8	1	9.600	2.400	sistema acustico	A2	Instalado con perfil de aluminio color mate SERIE ACUSTICO: Hojas: compuesto por paños fijos por lado +4 puertas batientes Vidrio de 6mm incoloro tipo sándwich laminado+6mm cámara de aire +6mm de vidrio incoloro crudo Lamina arenado mate a 1.80 de alto	S/ 18,835.20	S/ 18,835.20
9	4	2.600	2.400	sistema acustico	E 1,2,3 y 4	Instalado con perfil de aluminio color mate SERIE ACUSTICO: Hojas: compuesto por paños fijos Vidrio de 6mm incoloro tipo sándwich laminado+6mm cámara de aire +6mm de vidrio incoloro crudo Lamina arenado mate a 1.80 de alto	S/ 4,995.12	S/ 19,980.48
10	1	3.910	2.400	sistema acustico	B 1	Instalado con perfil de aluminio color mate SERIE ACUSTICO: Hojas: compuesto por dos paños fijos por lado +1 puerta batiente Vidrio de 6mm incoloro tipo sándwich laminado+6mm cámara de aire +6mm de vidrio incoloro crudo Lamina arenado mate a 1.80 de alto	S/ 7,830.95	S/ 7,830.95
<b>TOTAL</b>								<b>167,478.39</b>



**ASPECTOS ADICIONALES DE VALOR.**

Garantía del producto 1 año e instalación.  
Validez de cotización 15 días.

**INCLUSIONES.**

Incluye instalación en Lima-Callao

**CONSIDERACIONES**

Las vistas de los diseños son INTERIORES  
El presupuesto está elaborado en base a medidas proporcionados por el CLIENTE, si en el remetrado hubiera diferencia de medidas significativas, se generaría una Para realizar el remetrado se requiere el total de vanos terminados (nivelados y aplomados).  
Los vanos serán de concreto o reforzados, para recibir los anclajes, perfiles de fijación.  
El cliente proporcionará un espacio adecuado y seguro para el almacenamiento de materiales durante el proceso de instalación.  
La producción se inicia una vez realizado el remetrado total de vano, según los diseños aprobados y firmados por el cliente.  
Solo el vidrio templado incluye certificado de calidad y ficha técnica.  
Tipo de cambio el día de la emisión de la cotización.  
Todo el personal cuenta con SCTR  
Si el cliente desiste de la proforma aceptada, no habrá devolución del dinero  
Nuestros precios están sujetos a cambios sin previo aviso  
Tiempo de entrega será en 30 días hábiles emitida la orden de servicio y/o realizado el adelanto  
Incluye IGV

**CARACTERISTICAS DEL PRODUCTO (cualquier cambio de marca previa coordinación)**

Los vidrios templados son procesados en PERU  
Espejos el cliente elija marcas y procedencia.  
Aluminios es de marca PRECORR, PFK e importados  
Accesorios de procedencia nacional de material de aluminio, entre otros según requerimiento de obra.  
Silicona es Mexicana colores transparente, gris, negro.

**FORMA DE PAGO.**

50% a cuenta y la diferencia según valorizaciones

**CUENTAS "BCP" SOLES FVP GROUP SAC**

CTE: 194-2489127-0-95

CCI 00219400248912709591

**CTA DETRACCION:**

00-058-280518 (BANCO DE LA NACION)

*[Handwritten signature and stamp]*  
Escritura Pública de Venta  
C.E. N° 00004



Cotizacion Transporte por 1 tonelada Por Tierra (un camion carguero)



**CRUZ DEL SUR**  
CARGO & ENCOMIENDAS  
Seguridad, Puntualidad, Confianza

S  
SEGURIDAD

P  
PUNTUALIDAD

GPS  
SISTEMA DE SEGUIMIENTO GPS

BANC  
OPERACIONES BANCARIAS

## ¡Viaja libre SIN MALETAS!

Antes de las 12:00 hrs. tus maletas salen ya! \*

**NO EXISTEN RESTRICCIONES DE PESO NI MEDIDAS DEL EQUIPAJE\***

Para recojo de equipaje: 311-5030 (ext. 5205)

**CRUZ DEL SUR**  
CARGO & ENCOMIENDAS

INICIO

EMPRESA

SERVICIOS

COBERTURA

FLOTA

SERVICIO AL CLIENTE

CONSULTAS

CRUZ DEL SUR CARGO & ENCOMIENDA le ofrece un servicio integral para el transporte de su encomienda y/o carga. Contamos con una flota de camiones de última generación, que nos permitirá llevar sus envíos de manera confiable y segura. Además nuestras 48 agencias a nivel nacional cubren las zonas Norte, Sur, Centro y Oriente, las cuales están perfectamente acondicionadas e interconectadas con la más alta tecnología que garantizan la calidad de nuestros servicios.

Consulta Aquí:

**Cotiza tu envío:**

Origen:

Destino:

Tipo de Servicio:

Forma de Pago:

¿Qué deseas enviar?:

Ingreso Peso:

Total Approx con IGV:  Soles.

**CRUZ DEL SUR**  
CARGO & ENCOMIENDAS  
Seguridad, Puntualidad, Confianza

S  
SEGURIDAD

P  
PUNTUALIDAD

GPS  
SISTEMA DE SEGUIMIENTO GPS

BANC  
OPERACIONES BANCARIAS

## ¡Viaja libre SIN MALETAS!

para Arequipa, Cusco, Tarma, Nazca, Chichyo, Trujillo, Piura, Máncora, Talara, Tumbes, Cajamarca y muchos destinos más.

Antes de las 12:00 hrs. tus maletas salen ya! \*

**NO EXISTEN RESTRICCIONES DE PESO NI MEDIDAS DEL EQUIPAJE\***

Para recojo de equipaje: 311-5030 (ext. 5205)

**CRUZ DEL SUR**  
CARGO & ENCOMIENDAS

INICIO

EMPRESA

SERVICIOS

COBERTURA

FLOTA

SERVICIO AL CLIENTE

CONSULTAS

CRUZ DEL SUR CARGO & ENCOMIENDA le ofrece un servicio integral para el transporte de su encomienda y/o carga. Contamos con una flota de camiones de última generación, que nos permitirá llevar sus envíos de manera confiable y segura. Además nuestras 48 agencias a nivel nacional cubren las zonas Norte, Sur, Centro y Oriente, las cuales están perfectamente acondicionadas e interconectadas con la más alta tecnología que garantizan la calidad de nuestros servicios.

Consulta Aquí:

**Cotiza tu envío:**

Origen:

Destino:

Tipo de Servicio:

Forma de Pago:

¿Qué deseas enviar?:

Ingreso Peso:

Total Approx con IGV:  Soles.

**CRUZ DEL SUR**  
CARGO & ENCOMIENDAS  
Seguridad, Puntualidad, Confianza

S  
SEGURIDAD

P  
PUNTUALIDAD

GPS  
SISTEMA DE SEGUIMIENTO GPS

BANC  
OPERACIONES BANCARIAS

## ¡Viaja libre SIN MALETAS!

Antes de las 12:00 hrs. tus maletas salen ya! \*

**NO EXISTEN RESTRICCIONES DE PESO NI MEDIDAS DEL EQUIPAJE\***

Para recojo de equipaje: 311-5030 (ext. 5205)

**CRUZ DEL SUR**  
CARGO & ENCOMIENDAS

INICIO

EMPRESA

SERVICIOS

COBERTURA

FLOTA

SERVICIO AL CLIENTE

CONSULTAS

CRUZ DEL SUR CARGO & ENCOMIENDA le ofrece un servicio integral para el transporte de su encomienda y/o carga. Contamos con una flota de camiones de última generación, que nos permitirá llevar sus envíos de manera confiable y segura. Además nuestras 48 agencias a nivel nacional cubren las zonas Norte, Sur, Centro y Oriente, las cuales están perfectamente acondicionadas e interconectadas con la más alta tecnología que garantizan la calidad de nuestros servicios.

Consulta Aquí:

**Cotiza tu envío:**

Origen:

Destino:

Tipo de Servicio:

Forma de Pago:

¿Qué deseas enviar?:

Ingreso Peso:

Total Approx con IGV:  Soles.

L

Escribir aquí el nombre y apellido  
CEL: 980000000

Cotizacion Transporte por 1 tonelada Por Tierra (un camion carguero)



**CRUZ DEL SUR**  
CARGO & ENCOMIENDAS  
Seguridad, Puntualidad, Confianza.

S  
SEGURIDAD

P  
PUNTUALIDAD

GPS  
CONSEJO CONSULTIVO  
CONFIANZA

C  
CONTABILIDAD  
CARGA REAL

B  
BANCOS  
BANCOS

## ¡Viaja libre SIN MALETAS!

para Arequipa, Cusco, Tacna, Nazca, Chiclayo, Trujillo, Piura, Mancora, Tarma, Tumbes, Cajamarca y muchos destinos más.

**Antes de las 12:00 hrs. tus maletas salen ya!**

**NO EXISTEN RESTRICCIONES DE PESO NI MEDIDAS DEL EQUIPAJE.\***

Para recojo de equipaje: **311-5030** (anexo 5285)

**CRUZ DEL SUR**  
CARGO & ENCOMIENDAS

Consulta Aquí:

Cotiza tu envío:

Origen:

Destino:

Tipo de Servicio:

Forma de Pago:

¿Qué deseas enviar?

Ingreso Peso

Total Aprox con IOV:  Soles.

INICIO
EMPRESA
SERVICIOS
COBERTURA
FLOTA
SERVICIO AL CLIENTE
CONSULTAS

CRUZ DEL SUR CARGO & ENCOMIENDA le ofrece un servicio integral para el transporte de su encomienda y/o carga. Contamos con una flota de camiones de última generación, que nos permitirá llevar sus envíos de manera confiable y segura. Además nuestras 48 agencias a nivel nacional cubren las zonas Norte, Sur, Centro y Oriente, las cuales están perfectamente acondicionadas e interconectadas con la más alta tecnología que garantiza la calidad de nuestros servicios.

**CRUZ DEL SUR**  
CARGO & ENCOMIENDAS  
Seguridad, Puntualidad, Confianza.

S  
SEGURIDAD

P  
PUNTUALIDAD

GPS  
CONSEJO CONSULTIVO  
CONFIANZA

C  
CONTABILIDAD  
CARGA REAL

B  
BANCOS  
BANCOS

## ¡Viaja libre SIN MALETAS!

para Arequipa, Cusco, Tacna, Nazca, Chiclayo, Trujillo, Piura, Mancora, Tarma, Tumbes, Cajamarca y muchos destinos más.

**Antes de las 12:00 hrs. tus maletas salen ya!**

**NO EXISTEN RESTRICCIONES DE PESO NI MEDIDAS DEL EQUIPAJE.\***

Para recojo de equipaje: **311-5030** (anexo 5285)

**CRUZ DEL SUR**  
CARGO & ENCOMIENDAS

Consulta Aquí:

Cotiza tu envío:

Origen:

Destino:

Tipo de Servicio:

Forma de Pago:

¿Qué deseas enviar?

Ingreso Peso

Total Aprox con IOV:  Soles.

INICIO
EMPRESA
SERVICIOS
COBERTURA
FLOTA
SERVICIO AL CLIENTE
CONSULTAS

CRUZ DEL SUR CARGO & ENCOMIENDA le ofrece un servicio integral para el transporte de su encomienda y/o carga. Contamos con una flota de camiones de última generación, que nos permitirá llevar sus envíos de manera confiable y segura. Además nuestras 48 agencias a nivel nacional cubren las zonas Norte, Sur, Centro y Oriente, las cuales están perfectamente acondicionadas e interconectadas con la más alta tecnología que garantiza la calidad de nuestros servicios.

**CRUZ DEL SUR**  
CARGO & ENCOMIENDAS  
Seguridad, Puntualidad, Confianza.

S  
SEGURIDAD

P  
PUNTUALIDAD

GPS  
CONSEJO CONSULTIVO  
CONFIANZA

C  
CONTABILIDAD  
CARGA REAL

B  
BANCOS  
BANCOS

## ¡Viaja libre SIN MALETAS!

para Arequipa, Cusco, Tacna, Nazca, Chiclayo, Trujillo, Piura, Mancora, Tarma, Tumbes, Cajamarca y muchos destinos más.

**Antes de las 12:00 hrs. tus maletas salen ya!**

**NO EXISTEN RESTRICCIONES DE PESO NI MEDIDAS DEL EQUIPAJE.\***

Para recojo de equipaje: **311-5030** (anexo 5285)

**CRUZ DEL SUR**  
CARGO & ENCOMIENDAS

Consulta Aquí:

Cotiza tu envío:

Origen:

Destino:

Tipo de Servicio:

Forma de Pago:

¿Qué deseas enviar?

Ingreso Peso

Total Aprox con IOV:  Soles.

INICIO
EMPRESA
SERVICIOS
COBERTURA
FLOTA
SERVICIO AL CLIENTE
CONSULTAS

CRUZ DEL SUR CARGO & ENCOMIENDA le ofrece un servicio integral para el transporte de su encomienda y/o carga. Contamos con una flota de camiones de última generación, que nos permitirá llevar sus envíos de manera confiable y segura. Además nuestras 48 agencias a nivel nacional cubren las zonas Norte, Sur, Centro y Oriente, las cuales están perfectamente acondicionadas e interconectadas con la más alta tecnología que garantiza la calidad de nuestros servicios.

M

Econ. Miguel Ángel Ugaz  
C.E.L. n° 05594

00000232

Cotizacion Transporte por 1 tonelada Por Tierra (un camion carguero)



**CRUZ DEL SUR**  
CARGO & ENCOMIENDAS  
Seguridad, Puntualidad, Confianza.

S  
SEGURIDAD

P  
PUNTUALIDAD

GPS  
SEGUIMIENTO EN TIEMPO REAL

A  
AEROPUERTO  
OPERACIONES DE CARGA AEREA

BANC  
BANCOS



## ¡Viaja libre SIN MALETAS!

Antes de las 12:00 hrs. tus maletas salen ya!

**NO EXISTEN RESTRICCIONES DE PESO NI MEDIDAS DEL EQUIPAJE\***

Para recojo de equipaje: **311-5030** (anex. 5285)

**CRUZ DEL SUR**  
CARGO & ENCOMIENDAS

INICIO

EMPRESA

SERVICIOS

COBERTURA

FLOTA

SERVICIO AL CLIENTE

CONSULTAS

CRUZ DEL SUR CARGO & ENCOMIENDA le ofrece un servicio integral para el transporte de su encomienda y/o carga. Contamos con una flota de camiones de última generación, que nos permitirá llevar sus envíos de manera confiable y segura. Además nuestras 14 agencias a nivel nacional cubren las zonas Norte, Sur, Centro y Oriente, las cuales están perfectamente acondicionadas e interconectadas con la más alta tecnología que garantiza la calidad de nuestros servicios.

Consulta Aquí:

**Cotiza tu envío:**

Origen:

Destino:

Tipo de Servicio:

Forma de Pago:

¿Qué deseas enviar?:

Ingrese Peso:

Total Aprox con IGV:  Soles.





**CRUZ DEL SUR**  
CARGO & ENCOMIENDAS  
Seguridad, Puntualidad, Confianza.

S  
SEGURIDAD

P  
PUNTUALIDAD

GPS  
SEGUIMIENTO EN TIEMPO REAL

A  
AEROPUERTO  
OPERACIONES DE CARGA AEREA

BANC  
BANCOS



## ¡Viaja libre SIN MALETAS!

Antes de las 12:00 hrs. tus maletas salen ya!

**NO EXISTEN RESTRICCIONES DE PESO NI MEDIDAS DEL EQUIPAJE\***

Para recojo de equipaje: **311-5030** (anex. 5285)

**CRUZ DEL SUR**  
CARGO & ENCOMIENDAS

INICIO

EMPRESA

SERVICIOS

COBERTURA

FLOTA

SERVICIO AL CLIENTE

CONSULTAS

CRUZ DEL SUR CARGO & ENCOMIENDA le ofrece un servicio integral para el transporte de su encomienda y/o carga. Contamos con una flota de camiones de última generación, que nos permitirá llevar sus envíos de manera confiable y segura. Además nuestras 14 agencias a nivel nacional cubren las zonas Norte, Sur, Centro y Oriente, las cuales están perfectamente acondicionadas e interconectadas con la más alta tecnología que garantiza la calidad de nuestros servicios.

Consulta Aquí:

**Cotiza tu envío:**

Origen:

Destino:

Tipo de Servicio:

Forma de Pago:

¿Qué deseas enviar?:

Ingrese Peso:

Total Aprox con IGV:  Soles.



**CRUZ DEL SUR**  
CARGO & ENCOMIENDAS  
Seguridad, Puntualidad, Confianza.

S  
SEGURIDAD

P  
PUNTUALIDAD

GPS  
SEGUIMIENTO EN TIEMPO REAL

A  
AEROPUERTO  
OPERACIONES DE CARGA AEREA

BANC  
BANCOS



## ¡Viaja libre SIN MALETAS!

para Arequipa, Cusco, Tacna, Nazca, Chiclayo, Trujillo, Piura, Mancora, Tarma, Tumbes, Cajamarca y muchos destinos más.

Antes de las 12:00 hrs. tus maletas salen ya!

**NO EXISTEN RESTRICCIONES DE PESO NI MEDIDAS DEL EQUIPAJE\***

Para recojo de equipaje: **311-5030** (anex. 5285)

**CRUZ DEL SUR**  
CARGO & ENCOMIENDAS

INICIO

EMPRESA

SERVICIOS

COBERTURA

FLOTA

SERVICIO AL CLIENTE

CONSULTAS

CRUZ DEL SUR CARGO & ENCOMIENDA le ofrece un servicio integral para el transporte de su encomienda y/o carga. Contamos con una flota de camiones de última generación, que nos permitirá llevar sus envíos de manera confiable y segura. Además nuestras 14 agencias a nivel nacional cubren las zonas Norte, Sur, Centro y Oriente, las cuales están perfectamente acondicionadas e interconectadas con la más alta tecnología que garantiza la calidad de nuestros servicios.

Consulta Aquí:

**Cotiza tu envío:**

Origen:

Destino:

Tipo de Servicio:

Forma de Pago:

¿Qué deseas enviar?:

Ingrese Peso:

Total Aprox con IGV:  Soles.

M

Luz...  
CEL: 98 100 0000

Cotizacion Transporte por 1 tonelada Por Tierra (un camion carguero)



**CRUZ DEL SUR**  
CARGO & ENCOMIENDAS  
Seguridad, Puntualidad, Confianza.

S  
SEGURIDAD

P  
PUNTUALIDAD

GPS  
SEGUIMIENTO EN TIEMPO REAL

T  
TRACER  
CALCULO DE COSTOS EN TIEMPO REAL

BANC  
BANCOS APROBADOS

## iViaja libre SIN MALETAS

para Arequipa, Cusco, Tacna, Nasca, Chilayo, Trujillo, Piura, Mancora, Talara, Tumbes, Cajamarca y muchos destinos más.

Antes de las 12:00 hrs. tus maletas salen ya! \*

**NO EXISTEN RESTRICCIONES DE PESO NI MEDIDAS DEL EQUIPAJE\***

Para recojo de equipaje: **311-5030** (ext. 5285)

**CRUZ DEL SUR**  
CARGO & ENCOMIENDAS

INICIO EMPRESA SERVICIOS COBERTURA FLOTA SERVICIO AL CLIENTE CONSULTAS

Consulta Aquí:

Cotiza tu envío:

Origen:

Destino:

Tipo de Servicio:

Forma de Pago:

¿Qué deseas enviar?

Ingreso Peso:

Total Aprox con IGV:  Soles

CRUZ DEL SUR CARGO & ENCOMIENDA le ofrece un servicio integral para el transporte de su encomienda y/o carga. Contamos con una flota de camiones de última generación, que nos permitirá llevar sus envíos de manera confiable y segura. Además nuestras 48 agencias a nivel nacional cubren las zonas Norte, Sur, Centro y Oriente, las cuales están perfectamente acondicionadas e interconectadas con la más alta tecnología que garantiza la calidad de nuestros servicios.

**CRUZ DEL SUR**  
CARGO & ENCOMIENDAS  
Seguridad, Puntualidad, Confianza.

S  
SEGURIDAD

P  
PUNTUALIDAD

GPS  
SEGUIMIENTO EN TIEMPO REAL

T  
TRACER  
CALCULO DE COSTOS EN TIEMPO REAL

BANC  
BANCOS APROBADOS

## MALETAS!

Antes de las 12:00 hrs. tus maletas salen ya! \*

**NO EXISTEN RESTRICCIONES DE PESO NI MEDIDAS DEL EQUIPAJE\***

Para recojo de equipaje: **311-5030** (ext. 5285)

**CRUZ DEL SUR**  
CARGO & ENCOMIENDAS

## iViaja libre SIN MALETAS

para Arequipa, Cusco, Tacna, Nasca, Chilayo, Trujillo, Piura, Mancora, Talara, Tumbes, Cajamarca y muchos destinos más.

Antes de las 12:00 hrs. tus maletas salen ya! \*

INICIO EMPRESA SERVICIOS COBERTURA FLOTA SERVICIO AL CLIENTE CONSULTAS

Consulta Aquí:

Cotiza tu envío:

Origen:

Destino:

Tipo de Servicio:

Forma de Pago:

¿Qué deseas enviar?

Ingreso Peso:

Total Aprox con IGV:  Soles

CRUZ DEL SUR CARGO & ENCOMIENDA le ofrece un servicio integral para el transporte de su encomienda y/o carga. Contamos con una flota de camiones de última generación, que nos permitirá llevar sus envíos de manera confiable y segura. Además nuestras 48 agencias a nivel nacional cubren las zonas Norte, Sur, Centro y Oriente, las cuales están perfectamente acondicionadas e interconectadas con la más alta tecnología que garantiza la calidad de nuestros servicios.

M

Econ. José María Ugos  
C.L. N° 05974

00000233

Sres.-  
CONSULTORES PARA DECISIONES ESTRATEGICAS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA

Atención.-  
ALCIDES VELAZCO

Lima, 11 de Marzo 2019

Referencia: Mobiliario oficinas



A continuación, por medio del presente, le remitimos nuestro resumen de presupuesto:

Imagen	Descripción	Cantidad	Precio Unitario S/.	Total	
<b>POOL DOBLE (02 PUESTOS) - LARGO 1.40ML</b>					
 <p><b>ESTRUCTURA</b></p>  <p>50 mm</p>  <p>Blanca</p> <p><b>Melamina (25 mm)</b></p>  <p>Blanco</p>	<p>MESA DOBLE CON DIVISION METACRILATO</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Medidas: 1.40m x 1.38m (Cada puesto de 1.40x0.67m)</li> <li>- Incluye tablero de melamina con toma en superficie</li> <li>- Division de metacrilato</li> <li>- Incluye 02 cajoneras móviles.</li> </ul>				
	120201121	MESA DOBLE CON PATAS RETRANQUEADAS, CON ELECTRIFICACION INDIVIDUAL, MOD. VITAL PLUS-ST, COD. VP5731000Y, MEDIDA 1400MM. X 1380MM., ESTRUCTURA BLANCA, MELAMINA BLANCA, MARCA ACTIU, IMPORTADO DE ESPAÑA.	1.00	2,533.07	2,533.07
	100138152	CANAL DE ELECTRIFICACION DE GRAN CAPACIDAD PARA MESAS DOBLES DE 1.60, MOD. VITAL PLUS ST, COD. 57840, ACABADO BLANCO, MARCA ACTIU, IMPORTADO DE ESPAÑA	1.00	289.50	289.50
	51000449	DIVISORIA PARA MESA DOBLES DE 1600M., MOD. VITAL PLUS, COD.ZV251052, MEDIDA 1500 X 280,ACABADO VIDRIO BLANCO, ANCLAJES BLANCOS, MARCA ACTIU, IMPORTADO DE ESPAÑA. (PACK X 1 UND.)	1.00	845.16	845.16
	120500132	SUBIDA DE ELECTRIFICACION, COD. 395250U, ACABADO BLANCO, MARCA ACTIU, IMPORTADO DE ESPAÑA. *PACK X 1	1.00	65.37	65.37
	110200519	CAJONERA CON RUEDAS, COD. J14000, 01 CAJON + 01 CAJON ARCHIVO CON CUBETA, MEDIDA 410 X 550 X 565 MM., MELAMINA BLANCA, MARCA ACTIU, IMPORTADO DE ESPAÑA.	2.00	728.43	1,456.86
		SERVICIO DE INSTALACION	1.00	80.00	80.00
				<b>S/ 5,269.96</b>	
<b>POOL DOBLE (02 PUESTOS) - LARGO 1.60ML</b>					
 <p><b>ESTRUCTURA</b></p>  <p>50 mm</p>  <p>Blanca</p> <p><b>Melamina (25 mm)</b></p>  <p>Blanco</p>	<p>MESA DOBLE CON DIVISION METACRILATO</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Medidas: 1.60m x 1.38m (Cada puesto de 1.60x0.67m)</li> <li>- Incluye tablero de melamina con toma en superficie</li> <li>- Division de metacrilato</li> <li>- Incluye 02 cajoneras móviles.</li> </ul>				
	120407405	MESA DOBLE, MOD. VITAL PLUS-ST, COD.VP5611007Y, MEDIDA 1600MM. X 1380MM., ESTRUCTURA BLANCA, MELAMINA CASTAÑO, MARCA ACTIU, IMPORTADO DE ESPAÑA.	1.00	2,533.07	2,533.07
	100138151	CANAL DE ELECTRIFICACION DE 420MM DE ANCHO, PARA MESAS DOBLES DE 1400MM, MEDIDA 1240MM X 420MM X 38MM,MOD. VITAL PLUS ST, COD. 57820, ACABADO BLANCO, MARCA ACTIU, IMPORTADO DE ESPAÑA.	1.00	325.69	325.69
	100138241	DIVISORIA PARA MESA INDIVIDUAL DE 1400M., MOD. VITAL PLUS, COD.DP8422890, ACABADO METACRILATO, MEDIDA 1295 X 280, MARCA ACTIU, IMPORTADO DE ESPAÑA.	1.00	877.85	877.85
	120500132	SUBIDA DE ELECTRIFICACION, COD. 395250U, ACABADO BLANCO, MARCA ACTIU, IMPORTADO DE ESPAÑA. *PACK X 1	1.00	65.37	65.37
	110200519	CAJONERA CON RUEDAS, COD. J14000, 01 CAJON + 01 CAJON ARCHIVO CON CUBETA, MEDIDA 410 X 550 X 565 MM., MELAMINA BLANCA, MARCA ACTIU, IMPORTADO DE ESPAÑA.	2.00	728.43	1,456.86
		SERVICIO DE INSTALACION	1.00	80.00	80.00
				<b>S/ 5,338.84</b>	

VALORES EXPRESADOS EN SOLES Y NO INCLUYEN EL I.G.V.

*Handwritten signature and stamp:*  
L. Velazco  
C.C.L. W. Velazco

ESCRITORIO SIMPLE (01 PUESTO) - LARGO 1.60ML					
	<b>ESCRITORIO SIMPLE</b> - Medidas: 1.60m x 0.60m - Incluye tablero de melamina y estructura metalica - No incluye tomas superficie - Incluye 01 cajonera movil - A pedido 09 semanas				
	120400339	MESA RECTA, MOD. VITAL PLUS-ST, COD. VP7341000YL, MEDIDA 1600MM X 600MM., ESTRUCTURA DE PATAS BLANCA, CON NIVELADORES, MELAMINA BLANCO, MARCA ACTIU, IMPORTADO DE ESPAÑA.	1.00	1,526.57	1,526.57
	110200519	CAJONERA CON RUEDAS, COD. J14000, 01 CAJON + 01 CAJON ARCHIVO CON CUBETA, MEDIDA 410 X 550 X 565 MM., MELAMINA BLANCA, MARCA ACTIU, IMPORTADO DE ESPAÑA.	1.00	728.43	728.43
		SERVICIO DE INSTALACION	1.00	40.00	40.00
<b>S/. 2,295.00</b>					
ACCESORIOS					
	<b>PORTA CPU</b> - Estructura Metalico color blanco - A pedido 09 semanas				
	120500010	PORTA CPU COLGANTE, COD. 50704, AJUSTABLE EN ANCHO DE 14 A 22CM., MEDIDA 490 X 280 X 140-220MM., ACABADO BLANCO, MARCA ACTIU, IMPORTADO DE ESPAÑA.	2.00	331.53	663.06
<b>S/. 663.06</b>					
SILLAS OPERATIVAS - ALTERNATIVA 1					
	<b>MODELO OTG11647B</b> - Stock Disponible				
	7080102S	SILLA OPERATIVA, CON BRAZOS REGULABLES, COD. OTG11647B, AJUJTE DE TENSION, BLOQUEO DE RECLINACION, ALTURA REGULABLE NEUMATICA, RESPALDO EN MESH NEGRO Y ASIENTO TAPIZADO TELA MESH NEGRO, MARCA GLOBAL, IMPORTADO.	1.00	583.61	583.61
<b>S/. 583.61</b>					
SILLAS OPERATIVAS - ALTERNATIVA 2					
	<b>MODELO DOT PRO</b> - Stock Disponible				
	50700759	SILLA OPERATIVA, MOD. DOT PRO, COD. 50731 9, MECANISMO SINCRONIZADO, BRAZOS REGULABLES 1D NEGROS, SIN REGULACION LUMBAR, MARCO NEGRO, MALLA NEGRO GRISACEO Y ASIENTO TELA GRIS OSCURO (21045), BASE DE 05 PUNTAS NEGRAS, MARCA FORMA S, IMPORTADO DE ESPAÑA.	1.00	1,026.48	1,026.48
<b>S/. 1,026.48</b>					
ARMARIO MODULAR ALTO					
	<b>ARMARIO MODULAR</b> - Medidas: 0.80m x 0.42m - Cuerpo y puertas en melamina blanco - A pedido 09 semanas				
	110400038	ARMARIO DE 80 CM. DE ANCHO CON TRASERA VISTA, COD. AR85400, MEDIDA 800 X 420 X 1850MM., 03 REPISAS REGULABLES, 01 REPISA FIJA, PUERTAS CON LLAVE, MELAMINA BLANCA, MARCA ACTIU, IMPORTADO DE ESPAÑA.	1.00	1,321.44	1,321.44
<b>S/. 1,321.44</b>					

VALORES EXPRESADOS EN SOLES Y NO INCLUYEN EL I.G.V.

00000234

Escon Inj... Ugas  
C.E.L. 6204

ARMARIO MODULAR ALTO					
	<b>ARMARIO MODULAR</b> - Medidas: 1.60m x 0.42m - Cuerpo y puertas en melamina blanco - A pedido 09 semanas				
	100138317	TAPA PARA 02 MODULOS, COD. TAR8200, MEDIDA 1600 X 420 MM., MELAMINA BLANCA, MARCA ACTIU, IMPORTADO DE ESPAÑA.	1.00	196.11	196.11
	110400353	ARMARIO MODULAR DE 800MM. DE ANCHO, SIN TAPA, CON PUERTAS, COD. AR87300, MEDIDA 420 X 800 X 780MM., 01 REPISA Fija, MELAMINA BLANCO, MARCA ACTIU, IMPORTADO DE ESPAÑA.	2.00	644.38	1,288.76
				S/. 1,484.87	

VALORES EXPRESADOS EN SOLES Y NO INCLUYEN EL I.G.V.

**Condiciones Generales:**

- 1.- Valores expresados en Soles y no incluyen el IGV
- 2.- Forma de pago:  
 Productos de stock: 100% adelantado  
 Productos de importacion: 60%adelanto y 40% al aviso de llegada de materiales a nuestro almacén.
- 3.- Validez de la oferta: 15 días.
- 4.- Tiempo de entrega:  
 Productos de stock: 03 días  
 Productos Importados: 09-10 semanas
- 5.- Entrega en Lima Metropolitana
- 6.- Consultar el stock disponible al momento de confirmar su orden

Cualquier duda adicional, por favor ponerse en contacto con nosotros.

Silvia Rodríguez C  
 Ejecutiva de Ventas  
 División Mobiliario Contract  
 DECORLUX S.A.C



  
 ESCRIBANOS  
 Calle 14 02004



Callao, 10 de abril de 2019



COT-PE-2019-048

Señores  
DEE CONSULTORES  
Calle los Cedros  
San Isidro.

Atención : Alcides Velazco  
Gerente de Proyectos

Asunto : Servicio de Transporte

Estimados señores:

En atención a su solicitud, los saludamos cordialmente y cumplimos con alcanzarles nuestra Propuesta Económica y Condiciones de Servicio por las rutas solicitadas.

Agradeceremos a ustedes confirmar por escrito la aceptación o realizar las consultas necesarias de nuestra propuesta detallada en el adjunto.

A la espera de su preferente atención, quedamos de ustedes.

Atentamente,

SOL ROJAS ZAMORA  
GERENTE COMERCIAL  
[srojas@roand.net](mailto:srojas@roand.net)

Handwritten notes: "Escanado por CEL 10334" and "Ujas"

Av. Tomas Valle No 3869 – Callao Tel: 01) 3106931  
RPC: 998 798 049 RPM: 95 696 560 [www.roand.net](http://www.roand.net)



CCL ASOCIADO  
CENTRO DE COMERCIO - 1991



PERU 00000235

**TRANSPORTE AÉREO COMERCIAL**

GENERAL	
RUTAS	USD Kg./vol.
LIM-IQT	S/ 5.00
IQT-LIM	S/ 4.50

**TRANSPORTE BIMODAL LIMA - IQUITOS**

MERCADERÍA	TARIFA	20M3
MOBILIARIO	X TN	S/ 300.00

**TRANSPORTE TERRESTRE LIMA - PUCALLPA**

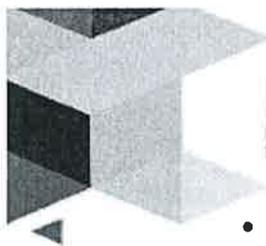
MERCADERÍA	TARIFA	20M3
MOBILIARIO	X TN	S/ 180.00

**CONSIDERACIONES COMERCIALES**

- Las tarifas están expresadas en nuevos soles.
- Las tarifas no incluyen IGV (18%)

**TRANSPORTE AÉREO**

- Las tarifas están expresadas en nuevos soles.
- Las tarifas no incluyen IGV (18%)
- El peso mínimo a transportar 15 Kg.
- Costo de estiba S/. 50 x persona
- La tarifa aplica al peso o volumen mayor  
El cálculo del volumen es (Largo x Alto x Ancho X Número de Piezas / 6000)
- Los requerimientos de carga urgente deben ser requeridas con 5 hrs de anticipación al vuelo deseado.
- El embalaje a utilizar debe ser resistente al manipuleo. Para bultos a partir de 80 Kg es necesario el uso de parihuelas.
- Para carga frágil es necesario el uso de Jabas de madera.
- Se considera carga de difícil manejo. A las cargas cuyo peso sea mayor a 80 kg. por bulto.
- Se considera como carga sobredimensionada. A las cargas cuyas dimensiones exceda el 1 mts de largo.



- Se considera como carga valorada a las herramientas de exploración, computadoras, relojes, equipos de comunicación, equipos médicos, etc, o toda carga que exceda el volar de US\$ 1,500.
- Para los servicios en días domingos, feriados, DGR, se aplica la tarifa de urgencia. (S/.8.00)
- El servicio es Puerta a Puerta, un solo punto de recojo y entrega.
- Itinerario vuelos cargueros (Martes – Jueves – Sábado a las 20:00 hrs.)

• Medidas máximas por bulto vuelo comercial:

Ancho	Alto	Largo
1 metro	80 centímetros	2 metros

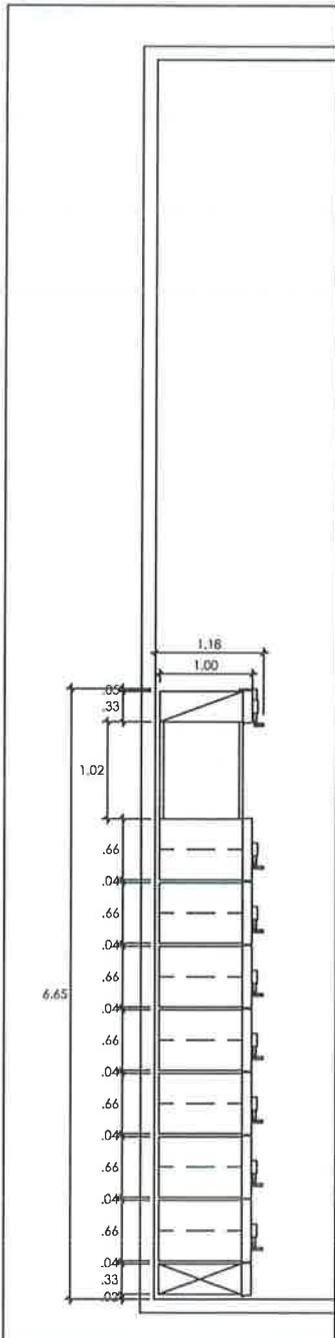
▪ Medidas máximas por bulto vuelo Carguero:

Ancho	Alto	Largo
3.05 metros	1.50 metros	3 metros (más consultar)
2.50 metros	1.70 metros	3 metros (más consultar)
1.73 metros	1.97 metros	3 metros (más consultar)

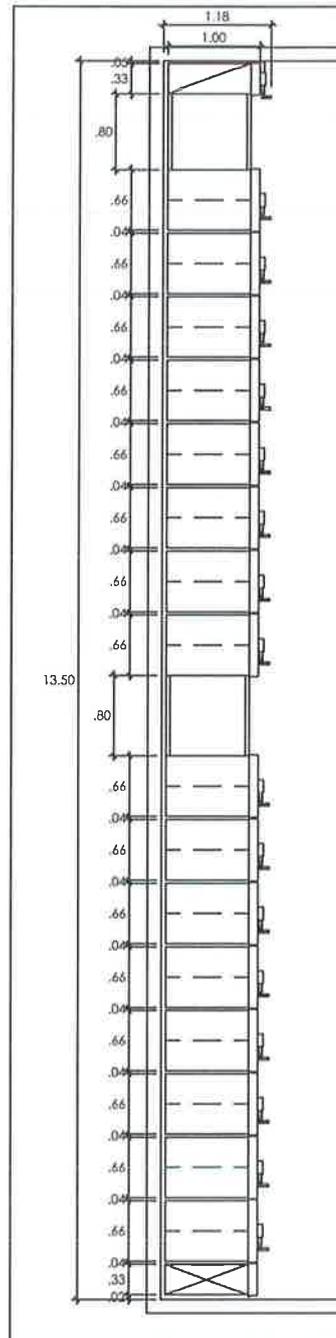
**TRANSPORTE TERRESTRE**

- Las tarifas no incluyen reembalaje de la mercadería.
- El Servicio es Puerta a Puerta, un punto de recojo y un punto de entrega
- Ofrecemos unidades con permisos emitidos por el MTC de acuerdo a las normas y regulaciones en el transporte de carga.
- Emisión de documentación para transporte de carga: GR Transportista, Manifiesto y Reporte de Status de Carga.
- El Servicio Incluye Retorno de Cargos.
- Costo de stand by 50% de la tarifa

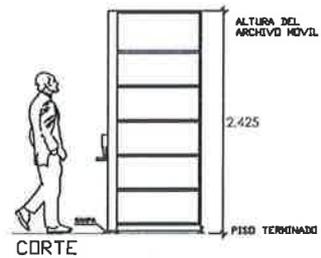
*[Handwritten signature]*  
Ejec. de Operaciones  
Callao - Perú



OPCION A



OPCION B



NOTA:  
ALTURA DEL ARCHIVO: 2.425 MTS.

<b>Decorlux</b>	<b>SAMSYS MOBILE RACK SYSTEM</b>	<b>1</b>
<b>SAM KWANG SYSTEM CO.,LTD.</b>	PROYECTO: DEE CONSULTORES	
	PLANO: ARCHIVOS MOVILES	
	<small>           ESCALA: 1/100            FECHA: 02/04/2018            RESPONSABLE: P.A.L.            DISEÑO: P.HERNANDEZ/P.A.L./P.HERNANDEZ         </small>	

Transparencia  
 Acceso a la Información Pública  
 C.A.L. en USA



Sistemas de Archivos Móviles SAMSYS

# 3 VECES MENOS ESPACIO = AHORRO



DISEÑO • CALIDAD • EFICIENCIA • GARANTÍAS • CERTIFICACIONES

**DecorOffice**  
UNA DIVISION DECORLUX

**27**  
AÑOS  
EXPERIENCIA Y LIDERAZGO



A. Comandante Espinar 520 - Miraflores • LIMA - PERÚ • Central: (511) 243 1177  
proyectos@decorlux.com.pe • www.decorofficeonline.com

PROYECTO  
Econ. No.  
C.E.L. No.

99900237



# Archivos Móviles

## SAMSYS XSERIES

Sistemas de Archivos Móviles marca SAMSYS que, al desplazarse modularmente, le permite abrir caminos directos hacia la documentación con una utilización del espacio tres veces menor. Crean oficinas más confortables y permiten aprovechar inteligentemente el espacio mediante el almacenamiento de una cantidad dos o tres veces mayor a la que regularmente se logra utilizando archivos fijos.

- Maximizan la eficiencia y reducen los costos.
- Disponible en 2 colores: Blanco y Milky beige.
- Impartados de Corea.
- ISO 9001

### ¿QUIÉNES PUEDEN REQUERIR DE ARCHIVOS MÓVILES?

- Oficinas públicas o privadas en general.
- Bancos
- Registros públicos
- Institutos de investigación
- Escuelas y universidades
- Hospitales y farmacias
- Tiendas por departamentos, grandes superficies, almacenes.
- Agencias de publicidad, televisoras o estaciones de radio.
- Bibliotecas y librerías
- Nómadas
- Municipalidades, entre otros.

### USO DEL SISTEMA DE ARCHIVOS MÓVILES

Almacenaje central de:

- Material digital
- Papelería
- Cajas
- Material gráfico impreso (tarjetas, catálogos, brochures, revistas)
- Artículos médicos
- Placas de rayo-X
- Medicamentos, muestras
- Productos en general.

### FUNCIONAMIENTO



**Mecanismo de cerradura y seguridad:** El engranaje corredizo puede ser deslizado mediante el tirón de la palanca ubicada encima de la manija, lo que permite operar los archivos de manera segura después de su instalación. El usuario estará a salvo de quedar atrapado entre los archivos durante alguna operación.

**Manija giratoria:** Gira suavemente de forma manual hacia la derecha o izquierda, usándolo una sola mano.

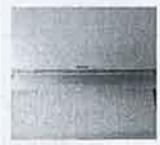
**Cerradura:** Se puede instalar una cerradura con llave para proteger artículos de valor.

**Piso:** Cuenta con un tope entre el piso y el rol, así los pies del usuario no podrán alcanzar el recorrido del rol mientras el archivo está en movimiento, evitando de esta forma accidentes.

**Capacidad de almacenamiento:** 3 veces mayor a que regularmente se logra utilizando archivadores fijos.



### COMPLEMENTOS



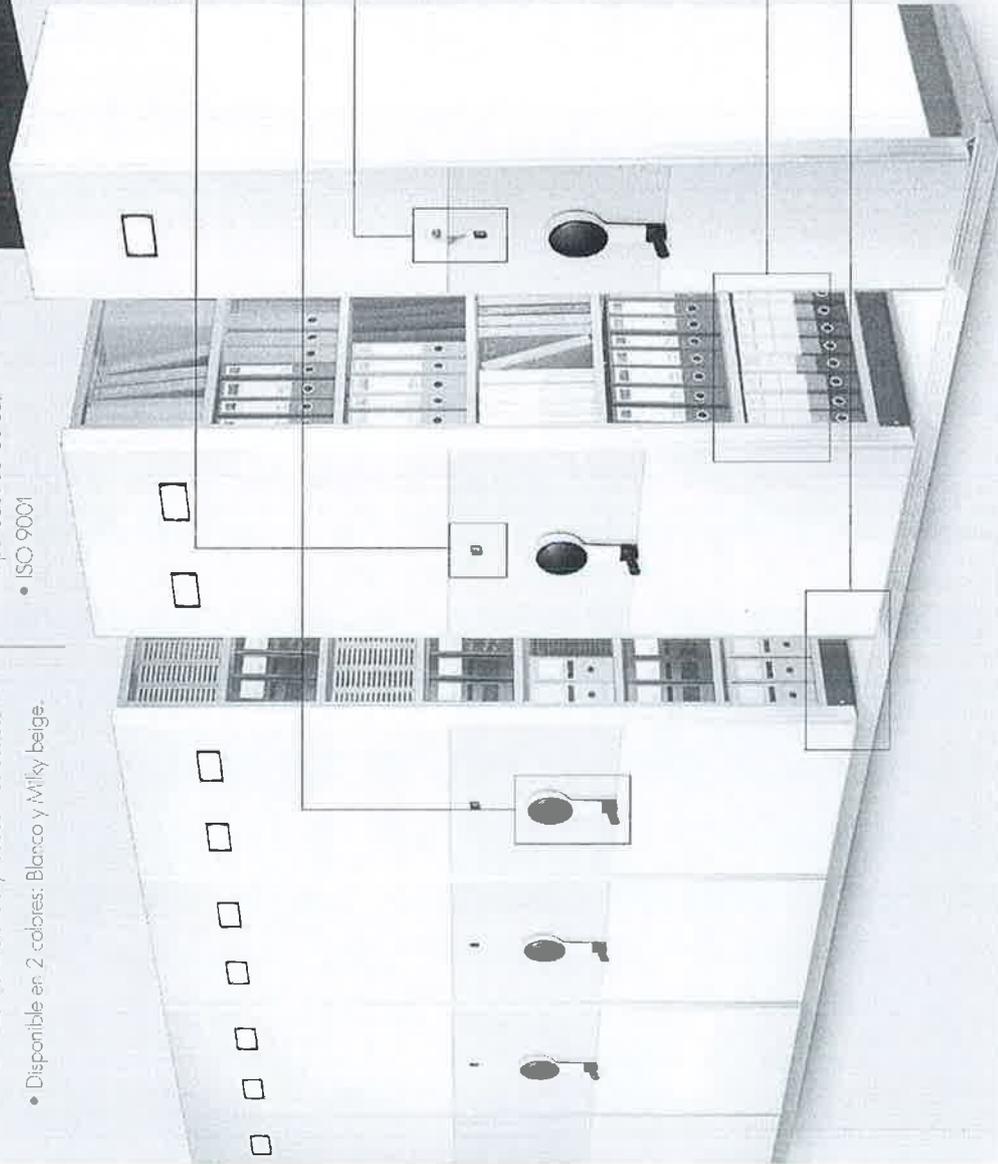
Puertas interiores con llave

Separadores

Cajones de diferentes medidas

Barandaje de apoyo

Barandaje para filas





**PESP - 047183**

FECHA: 08-abr-2019

PAG.: 1 de 1

Av. Comandante Espinar 520  
Miraflores  
Central: (511) 243-1177  
proyectos@decorlux.com.pe  
www.decorofficeonline.com

SEÑOR(ES) : CONSULTORES PARA DECISIONES ESTRATEGICAS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA  
DIRECCIÓN : EDIFICIO LOS OLMOS NRO. . DPTO. 1002 RES. SAN FELIPE - JESUS MARIA - LIMA  
TELÉFONO : 966422779 RUC : 20508520671  
DIRECCION DE INSTALACION:  
ATENCIÓN : ALCIDES VELAZCO  
ASESOR : VEN235 - SILVIA ADRIANA RODRIGUEZ CAMPO PROYECTO :

CODIGO	DESCRIPCION	CANT.	P.U ( S/ )	TOTAL ( S/ )
<b>MODULO RECEPCION INFORMA</b>				
<b>122000011</b>	MODULO CURVO DE 45°, MOD. INFORMA COD. MI3072000, DE 1490MM X 780MM., FRONTAL CHAPA ALUMINIZADA, SUPERFICIE DE MOSTRADOR VIDRIO BLANCO CON TABLERO DE TRABAJO MELAMINA BLANCA, MARCA ACTIU, IMPORTADO DE ESPAÑA.	2.00 UN	4,398.57	8,797.14
<b>110200519</b>	CAJONERA CON RUEDAS, COD. J14000, 01 CAJON + 01 CAJON ARCHIVO CON CUBETA, MEDIDA 410 X 550 X 565 MM., MELAMINA BLANCA, MARCA ACTIU, IMPORTADO DE ESPAÑA.	2.00 UN	728.43	1,456.86
<b>121000141</b>	PACK DE LATERALES PARA CERRAR MOSTRADORES Y MESAS DE CONFERENCIA, MOD INFORMA, COD MIX0572, ALUMINIZADO, MARCA ACTIU, IMPORTADO DE ESPAÑA.	4.00 UN	210.12	840.48
<b>121000134</b>	PACK PARA FINALIZAR MOSTRADORES CON MODULOS DE ALTURA 1007MM., MOD INFORMA, COD MIX01, ACABADO ALUMINIZADO, MARCA ACTIU, IMPORTADO DE ESPAÑA.	4.00 UN	565.00	2,260.00
<b>SUB TOTAL AMBIENTE</b>				<b>13,354.48</b>
<b>TANDEM PUR - 04 ASIENTOS</b>				
<b>050700373</b>	BANCADA DE 04 CUERPOS, CON BRAZOS EXTREMOS, MOD. AVANT, COD. AV142208, MEDIDA 2357 X 940MM., RESPALDO Y ASIENTO EN UNA SOLA PIEZA EN POLIURETANO NEGRO (08), ESTRUCTURA ALUMINIZADA, MARCA ACTIU, IMPORTADO DE ESPAÑA.	1.00 UN	7,503.71	7,503.71
<b>SUB TOTAL AMBIENTE</b>				<b>7,503.71</b>
<b>TANDEM MADERA - 03 ASIENTOS</b>				
<b>070102225</b>	BANCADA DE 03 CUERPOS, SIN BRAZOS, MOD. AVANT, COD. AV331228, MEDIDA 1763 X 940MM., RESPALDO Y ASIENTO EN UNA SOLA PIEZA EN MADERA HAYA (28), ESTRUCTURA ALUMINIZADA, MARCA ACTIU, IMPORTADO DE ESPAÑA.	1.00 UN	5,056.95	5,056.95
<b>SUB TOTAL AMBIENTE</b>				<b>5,056.95</b>
			TOTAL VALOR BRUTO	S/ 25,915.14
			TOTAL VALOR VENTA	S/ 25,915.14
			I.G.V.(18%)	S/ 4,664.73
			<b>TOTAL PRESUPUESTO</b>	<b>S/ 30,579.87</b>



NOTA:

1. Transporte incluido dentro de Lima Metropolitana.
2. El horario para despachos e instalaciones es de Lunes a Viernes de 9:00am a 6:00pm y Sábado de 9:00am a 1:00pm.
3. El cliente deberá programar la entrega de su mercadería como máximo a los 15 días de la fecha de entrega indicada en la cotización. Pasado ese periodo, se cobrará por concepto de almacenaje.
4. Presupuesto elaborado según medidas proporcionadas por Cliente. Sujeto a rectificación en obra.

VALIDEZ DE LA OFERTA : 0 DIAS  
PLAZO DE ENTREGA : 09-10 SEMANAS  
FORMA DE PAGO : 60% ADELANTO - 40% ANTES DE INSTALACION

*Handwritten signature and date: 08/04/2019*



00000238

## Recomendaciones para una larga duración de los productos DECOROFFICE

Sillas	Sistemas Modulares	Mobiliario con superficies de madera
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aspirar con regularidad los tapices para prevenir que las partículas de polvo penetren en la superficie de la tela.</li> <li>- Limpiar las manchas tan pronto se produzcan utilizando un removedor adecuado.</li> <li>- No frotar las telas, sacudir suavemente.</li> <li>- Limpiar los cueros con paños secos y aplicar silicona para cueros cuando sea necesario.</li> <li>- Partes cromadas, pintadas o de aluminio pulido sacar brillo con un trapo suave y seco. Puede utilizar cremas especializadas según el acabado. No utilizar productos abrasivos.</li> <li>- Para el lavado de los tapices, Decorlux cuenta con su empresa especializada DECORCLEAN. Sugerimos contactarla al teléfono 251-9040.</li> <li>- Recomendamos consultar por nuestro Servicio de Mantenimiento Anual llamando 213-2930 anexo 109, <a href="mailto:postventa2@decorlux.com.pe">postventa2@decorlux.com.pe</a></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Limpiar las partes metálicas pintadas con paño suave y seco. Para manchas puede utilizar un paño ligeramente húmedo o un poco de alcohol.</li> <li>- Limpiar las manchas en los paneles tapizados tan pronto se produzcan utilizando un removedor adecuado.</li> <li>- Las superficies de melamina se limpian con un limpiador en crema para melaminas siempre evitando los bordes.</li> <li>- Para el lavado de los paneles tapizados, Decorlux cuenta con su empresa especializada DECORCLEAN. Sugerimos contactarla al teléfono 251-9040.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Si cae agua, secar con un paño absorbente.</li> <li>- Si caen bebidas retirar con un paño húmedo y secar.</li> <li>- Para manchas de grasa, limpiar con un paño humedecido con limpiador, retirar el exceso del limpiador y dejar secar.</li> <li>- Para manchas de tinta, limpiar de inmediato con un paño humedecido con alcohol.</li> <li>- Para mantenimiento general, pasar un paño con algún limpiador suave por toda la superficie, siguiendo el sentido de la veta. No utilizar limpiador para cristales, ceras o abrillantadores ya que dejan capas que atrapan suciedad.</li> </ul>
	<b>Mobiliario con superficies de melamina</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilizar un producto de limpieza suave o crema para melamina, siempre evitando los bordes.</li> </ul>	
	<b>Mobiliario con partes metálicas</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Limpiar las partes metálicas pintadas con paño suave y seco. Para manchas puede utilizar un paño ligeramente húmedo o con un poco de alcohol.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Para mantenimiento general, pasar un paño con algún limpiador suave por toda la superficie, siguiendo el sentido de la veta.</li> <li>- Utilizar posavasos - Evitar contacto con objetos extremadamente fríos o calientes - No arrastrar objetos, levantarlos - Colocar un protector para escribir - Evitar la luz directa del sol.</li> </ul>
Particiones Móviles	Mobiliario con superficies de cristal	Archivos Móviles
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recomendamos consultar por nuestro Servicio de Mantenimiento Anual llamando 213-2930 anexo 109, <a href="mailto:postventa2@decorlux.com.pe">postventa2@decorlux.com.pe</a></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilizar un limpiador de cristales en spray y pasar un paño.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recomendamos consultar por nuestro Servicio de Mantenimiento Anual llamando 213-2930 anexo 109, <a href="mailto:postventa2@decorlux.com.pe">postventa2@decorlux.com.pe</a></li> </ul>

Para conservar mejor nuestros productos, es aconsejable seguir nuestras recomendaciones, cualquier consulta llamar a nuestro Servicio Post Venta y Mantenimiento Telf.: 213-2930 anexo 109, [postventa2@decorlux.com.pe](mailto:postventa2@decorlux.com.pe)  
Lavado de paneles y sillas, llamar a Decorclean Telf.: 251-9040, [decorclean@decorlux.com.pe](mailto:decorclean@decorlux.com.pe)

### CONDICIONES

1. Una vez aprobado y aceptado el presupuesto por el cliente se respetarán las medidas, diseño, material y características de cada producto.
2. El cliente deberá revisar la mercadería al momento de recibirla. No aceptamos cambios o devoluciones después de firmada la guía de remisión.
3. La Empresa asumirá la devolución o cambio del producto sólo si este tuviera defectos de material y/o fabricación. No incluye daños generados por mal uso o modificaciones hechas por personas ajenas a Decorlux.
4. La Empresa no se hará responsable por trabajos de pintura, albañilería, ni daños ocasionados a tuberías de luz o agua ocultas que pudieran ocurrir durante los trabajos de instalación.
5. Para el momento de la instalación, el cliente deberá haber dejado los ambientes libres de objetos, con acabado de piso terminado y sin trabajos pendientes de obra como pintura, trabajos de carpintería, instalación de cielos rasos y luminarias, entre otros. La Empresa no asumirá ningún costo por el deterioro ocasionado por dichos trabajos.
6. La Empresa solo se hará responsable por lo específicamente cotizado en el presupuesto, cualquier adicional, cambio o mejora, será cotizado por separado. Este nuevo costo será asumido por el cliente.
7. El presupuesto considera las instalaciones en el horario de Lunes a Viernes de 9:00am a 6:00pm y Sábado de 9:00am a 1:00pm. Cualquier instalación fuera de este horario será cotizado por separado. Este nuevo costo será asumido por el cliente.
8. El cliente podrá realizar sus pagos mediante cheque o abono directo a nuestras cuentas bancarias para la cancelación de los productos o servicios. En caso de incumplimiento en el pago se cobrarán los intereses respectivos de acuerdo a lo que estipule la Ley.
9. En caso de instalaciones fuera de Lima Metropolitana, los costos de transporte y viáticos del personal serán asumidos por el cliente de acuerdo a lo pactado. Asimismo, los costos de envío y embalaje de los productos.
10. En caso que la instalación requiera de andamios, equipos o herramientas, especiales; éstas se cotizarán por separado.
11. La Empresa no se responsabiliza por artículos no despachados dentro de los plazos pactados. Pasados los 30 días, se cobrará recargo por almacenaje.



PRESUPUESTO N° 019 - AM / 19  
Miraflores, 02 de Abril de 2019



Señores  
**DEE CONSULTORES**  
Presente.-

Ref.: ARCHIVOS MOVILES SAMSYS

Estimado Señores:

Por medio de la presente le remitimos nuestra cotización por **ARCHIVOS MÓVILES** según sigue:

**OPCION A**  
**1 MODULO CON 6 NIVELES DE REPISAS.**

Mobile Filing Rack System : Samsys X-Series, color: Por definir, Modelo: Tri Front Panel		Cantidad	Precio Unitario USD	Importe USD
BASICO	Individual Fijo 1.00 mt./L x 0.33 mt./D x 2.425 mt./H	1	590.00	590.00
	Individual Corredizo 1.00 mt./L x 0.33 mt./D x 2.425 mt./H	1	1,040.00	1,040.00
	Doble Corredizo 1.00 mt./L x 0.66 mt./D x 2.425 mt./H	7	1,250.00	8,750.00
<b>TOTAL ARCHIVO MOVIL</b>			<b>USD</b>	<b>10,380.00</b>

**OPCION B**  
**1 MODULO CON 6 NIVELES DE REPISAS.**

Mobile Filing Rack System : Samsys X-Series, color: Por definir, Modelo: Tri Front Panel		Cantidad	Precio Unitario USD	Importe USD
BASICO	Individual Fijo 1.00 mt./L x 0.33 mt./D x 2.425 mt./H	1	590.00	590.00
	Individual Corredizo 1.00 mt./L x 0.33 mt./D x 2.425 mt./H	1	1,040.00	1,040.00
	Doble Corredizo 1.00 mt./L x 0.66 mt./D x 2.425 mt./H	16	1,250.00	20,000.00
<b>TOTAL ARCHIVO MOVIL</b>			<b>USD</b>	<b>21,630.00</b>

<b>Por servicio de instalación</b>	<b>USD</b>	<b>950.00</b>
------------------------------------	------------	---------------



**NOTAS.-**

- 1. Los precios no incluyen IGV.**
2. Los precios incluyen el servicio de transporte de la mercadería solo en Lima metropolitana.
3. Medidas sujetas a rectificación en obra.

**CONDICIONES GENERALES.-**

1. Plazo de entrega : 12 - 13 semanas
2. Forma de pago : 60% Adelanto / 40% Antes de la instalación.
3. Validez de la oferta : 30 días

Cualquier consulta adicional, no dude en contactarnos.

00000230

RUC: 20550863384

Contactos: rpm #949571904

Dirección: Calle 7 Mz 11 Lt3 - Z.I. V.E.S.



Somos Fabricantes Directos

Razón Social :  
RUC :  
Contacto :  
Teléf. :  
Domicilio :  
Correo :



### COTIZACION N° 0063 - 2019

ITEM	CANT.	IMAGEN	DESCRIPCION	P.UNIT. S/.	P.TOTAL S/.
1	1		<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Mesa de reuniones DUCO</li><li>➤ Fabricado en melamina de 18mm borde de tablero engrosado a 36mm</li><li>➤ Medidas 400 x 130cm x 75cm de alto</li><li>➤ Tablero borde acabado al duco charolado brillante</li><li>➤ Patas en forma de H de 8cm de grosor</li><li>➤ Con tomas de corriente instalados</li></ul>	2900.00	2900.00
2	1		<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Mesa de reuniones 2 colores NOGAL WENGUE Y GRIS</li><li>➤ Medidas 400 x 130 x 75cm de alto</li><li>➤ Fabricado en melamina de 18mm (borde 36mm y el resto del tablero 18mm)</li><li>➤ Tablero canteado con canto termo fusionado pvc de 36mm</li><li>➤ Pata 8cm de grosor</li><li>➤ Con tomas de corriente instalados</li></ul>	2500.00	2500.00
3	1		<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Mesa de color NOGAL WENGUE para 10 sillas</li><li>➤ Medidas 400 x 130 x 75cm de alto</li><li>➤ Fabricado en melamina de 18mm (borde 36mm y el resto del tablero 18mm)</li><li>➤ Tablero canteado con canto termo fusionado pvc y aplicación de acero inoxidable</li><li>➤ Pata 8cm de grosor</li><li>➤ Con las tomas de corriente</li></ul>	2400.00	2400.00



Parque Industrial - Villa el Salvador - Lima

Fijo: 01-3097403 Cel. 996621170 Rpm # 949571904 Nextel 41\*152\*6048

[WWW.MUEBLERIASPERU.COM](http://WWW.MUEBLERIASPERU.COM)

*Handwritten signature and stamp.*

RUC: 20550863384

Contactos: rpm #949571904

Dirección: Calle 7 Mz 11 Lt3 - Z.I. V.E.S.

Somos Fabricantes Directos

4	1		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mesa de reuniones 2 colores SAPELLY CON NEGRO</li> <li>➤ Medidas 400 x 130 x 75cm de alto</li> <li>➤ Fabricado en melamina de 18mm (borde 36mm y el resto del tablero 18mm)</li> <li>➤ Tablero canteado con canto termo fusionado pvc de 36mm</li> <li>➤ Pata 8cm de grosor</li> <li>➤ Con los huecos para conectar tomas de corriente y/o internet</li> </ul>	2500.00	2500.00
7			<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Modulos para atencion en L de medidas (134cm x de largo x 112cm de ancho x 110cm de alto</li> <li>➤ Interior en forma de L de 134 x 112 x 75cm de alto</li> <li>➤ El frontis de 134cm de largo x 30cm de ancho de tablero superior, patas de 70cm de ancho</li> <li>➤ Imagen referencial</li> <li>➤ Material melamina de 18mm color elegir</li> <li>➤ Precio unitario en 1200 soles por cantidad a 1000 soles</li> </ul>	1000.00	7000.00
5	1		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Sillon giratoria de malla saf 61</li> <li>➤ Asiento y respaldar de malla gris o negra</li> <li>➤ Respaldar alto</li> <li>➤ Con base de acero cromado</li> <li>➤ Con bracera fijo</li> <li>➤ Garruchas de goma</li> <li>➤ Con sistema neumatico altura regulable</li> </ul>	320.00	6400.00



Estimado Cliente,  
Calle N° 6534

Parque Industrial - Villa el Salvador - Lima

Fijo: 01-3097403 Cel. 996621170 Rpm # 949571904 Nextel 41\*152\*6048

[WWW.MUEBLERIASPERU.COM](http://WWW.MUEBLERIASPERU.COM)

00000240

RUC: 20550863384

Contactos: rpm #949571904

Dirección: Calle 7 Mz 11 Lt3 - Z.I. V.E.S.



Somos Fabricantes Directos

6	20		<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Sillon giratorio cod 2011</li><li>➤ Asiento acolchado tapizado de malla</li><li>➤ Respaldo de malla</li><li>➤ Con base 5 aspas cromado</li><li>➤ Con garruchas de nylon</li><li>➤ Con braceras regulables en forma de T</li><li>➤ Doble palanca uno para regular la altura y el otro respaldo reclinable</li></ul>	350.00	7000.00
7	20		<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Sillón gerencial</li><li>➤ Cod SAF 70</li><li>➤ Asiento Y respaldo acolchado y tapizado de unipiél color negro</li><li>➤ Base de acero cromado</li><li>➤ Garruchas de nylon</li><li>➤ Con braceras de metal cromado</li><li>➤ Sistema neumático regulación de altura doble palanca</li></ul>	380.00	7200.00
8	20		<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Sillon gerencial</li><li>➤ codigo 420</li><li>➤ con resorte en asiento</li><li>➤ asiento y respaldo acolchado y tapizado de cuerina negra</li><li>➤ con base de acero 5 aspas</li><li>➤ con garruchas de nylon</li><li>➤ con braceras fijas</li><li>➤ con sistema neumatico 2 palancas uno regula la altura y el otro el respaldo</li><li>➤ HAY STOCK</li></ul>	400.00	8000.00
9	20		<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Sillon giratoria de malla saf 64</li><li>➤ Asiento y respaldo de cuerina negro</li><li>➤ Respaldo alto</li><li>➤ Con base de acero cromado</li><li>➤ Con braceras fijas</li><li>➤ Garruchas de goma</li><li>➤ Con sistema neumatico altura regulable y semireclinable el respaldo</li><li>➤ SI HAY STOCK HOY</li></ul>	320.00	6400.00



Parque Industrial - Villa el Salvador - Lima

Fijo: 01-3097403 Cel. 996621170 Rpm # 949571904 Nextel 41\*152\*6048

[WWW.MUEBLERIASPERU.COM](http://WWW.MUEBLERIASPERU.COM)

*Handwritten signature and stamp*  
Econ. Ing. Juan Carlos...  
CEL. 996621170

RUC: 20550863384

Contactos: rpm #949571904

Dirección: Calle 7 Mz 11 Lt3 - Z.I. V.E.S.



Somos Fabricantes Directos

10	20		<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Sillon confidente 1qc</li><li>➤ Base de acero cromado forma de trineo</li><li>➤ Asiento y respaldar de malla</li><li>➤ Con bracera fijo</li></ul>	250.00	5000.00
11	20		<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Silla giratoria 818A</li><li>➤ Ancho 52cm de ancho x 62cm de profundidad</li><li>➤ Asiento de malla y respaldar de malla</li><li>➤ Base de acero cromado</li><li>➤ Con bracera de polipropileno</li><li>➤ Sistema neumático regulación de altura</li></ul>	320.00	6400.00
Total facturado s/					0.00

**Condiciones de Venta:**

Pago 50% por adelantado y saldo contra entrega CTA CTE. BCP **194 2055887 0 33**

- Garantía 1 año
- Entrega fabricación 5 días hábiles
- Precios expresado en nuevos soles
- Precio **incluye IGV** - transporte local
- Fecha de cotización 02/04/2019



  
Econ. Angeli Arce Ugaz  
CEL. 983 433 334

Parque Industrial - Villa el Salvador - Lima  
Fijo: 01-3097403 Cel. 996621170 Rpm # 949571904 Nextel 41\*152\*6048  
[WWW.MUEBLERIASPERU.COM](http://WWW.MUEBLERIASPERU.COM)

00000241





**6.13. Anexo 13: Capítulo 4. Evaluación social PIP ALEGRAS.**

El detalle de la evaluación social se encuentra disponible en un documento Excel "Capítulo 4. Evaluación social PIP ALEGRAS", incluido en la versión digital del documento (entrega en CD).

**6.14. Anexo 14: Acta de reuniones**

Fecha	Lugar	Participantes	Temas tratados
04/01/2019	ACCEDE	1. Mayumi Ortecho - ACCEDE 2. Shelley Primo - ACCEDE 3. Claudia Sánchez - ACCEDE 4. Cesar Calmette - ACCEDE 5. Miguel Prialé - DEE 6. Alcides Velazco - DEE 7. Camila Espinel - DEE	-Propuesta y explicación del Pi y PIP. -Acuerdos sobre el equipo de trabajo -Acuerdo sobre los componentes del PIP
21/01/2019	ACCEDE	1. Shelley Primo - ACCEDE 2. Claudia Sánchez - ACCEDE 3. María Lourdes Rodríguez - ACCEDE 4. Miguel Prialé - DEE 5. Alcides Velazco - DEE 6. Camila Espinel - DEE	-Acuerdos sobre las visitas de campo al interior del país -Solicitud de información para la elaboración del diagnóstico -Coordinación de metas y alcance del PIP -Determinación de los responsables del Proyecto
28/01/2019	ACCEDE	1. Shelley Primo - ACCEDE 2. Rosa Velásquez - ACCEDE 3. Miguel Prialé - DEE 4. Camila Espinel - DEE	-Acuerdos sobre la presentación del Perfil -Acuerdos sobre el Taller de Involucrados -Coordinación de preguntas a realizar al MEF -Recomendación de estudio sobre variables no económicas que impiden el acceso a la justicia
05/02/2019	Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia	1. Joshua Calderón - DGDPJ 2. Shelley Primo - ACCEDE 3. Miguel Prialé - DEE 4. Camila Espinel - DEE 5. Susana Ojeda - DEE	-Presentación del Proyecto y cronograma de trabajo. -Coordinación visitas a las ALEGRAS. -Coordinación de segunda reunión para explicación de servicios proporcionados por ALEGRAS, -Tentativa de elaboración de Taller de Involucrados en la reunión anual de ALEGRAS.
07/02/2019	ACCEDE	1. Shelley Primo - ACCEDE 2. Rosa Velásquez - ACCEDE 3. Miguel Prialé - DEE 4. Alcides Velazco - DEE 5. Camila Espinel - DEE 6. Susana Ojeda - DEE 7. Allan Santos - DEE	-Cronograma de trabajo. -Información de gabinete a revisar. -Cronograma de visitas ALEGRAS, contenido y participantes. -Breve explicación del área tecnológica en ACCEDE.



*[Handwritten signature and stamp]*

Jgas



Fecha	Lugar	Participantes	Temas tratados
		8. Frank Rodríguez - DEE 9. Cesar Noriega - DEE	
25/02/2019	Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia	1. Joshua Calderón - DGDPAJ 2. Mayumi Ortecho - ACCEDE 3. Shelley Primo - ACCEDE 4. Miguel Prialé - DEE 5. Camila Espinel - DEE 6. Susana Ojeda - DEE 7. Allan Santos - DEE 8. Frank Rodríguez - DEE 9. Cesar Noriega - DEE	-Se solicitó la información faltante. -Coordinación de reuniones con diferentes áreas de defensa pública. -Información sobre la localización de los centros, variables que se toman en cuenta para la determinación de los locales. -Existe un proceso de contratación de 20 peritos criminalísticos para la implementación de las MEGA ALEGRAS. -Se mencionó la necesidad del fortalecimiento de capacidades para la atención de personas vulnerables.
05/03/2019	Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia	1. Joshua Calderón -DGDAP 2. Dany Manrique -DGDAP 3. Miguel Carrillo -DGDAP 4. Miguel Prialé -DEE	Coordinación sobre temas de capacitación y difusión.
19/03/2019	OGA - MINJUS	1. Vanessa Navarro - OGA MINJUS 2. Jessica Contreras - OGA MINJUS 3. Sara Marín - DGDPAJ 4. Claudia Ramírez - DGDPAJ 5. Mayumi Ortecho - ACCEDE 6. Asesora - MINJUS 7. Miguel Prialé - DEE 8. Alcides Velazco - DEE 9. Susana Ojeda - DEE	-Exposición del Proyecto y el diagnóstico. -Discusión de la situación actual de la infraestructura de las ALEGRAS. -Requerimientos de infraestructura y mobiliario en las ALEGRAS.
20/03/2019	RRHH - MINJUS	1. Ricardo Herbozo - RRHH MINJUS 2. Stefanie Alzamora - RRHH MINJUS 3. Mayumi Ortecho - ACCEDE 4. Miguel Prialé - DEE 5. Alcides Velazco - DEE 6. Susana Ojeda - DEE	-Explicación del Proyecto y relación con área rrhh. -Proceso de convocatoria CAS. -Perfil de las convocatorias. -Solicitar información sobre las contrataciones de los últimos años.
25/03/2019	DGDPAJ - MINJUS	1. Joshua Calderón - DGDPAJ 2. Jenner Montenegro - DGDPAJ 3. Camila Espinel - DEE 4. Susana Ojeda - DEE 5. Allan Santos - DEE 6. Frank Rodríguez - DEE 7. Cesar Noriega - DEE	-Planteamiento general de las alternativas para el componente de TIC. -Solicitar reunión para acceder al software de DGDPAJ y concretar alternativas de solución.
01/04/2019	MINJUS	1. Miguel Prialé - DEE 2. Allan Santos - DEE 3. Encargado SECIGRA - MINJUS	-Planteamiento del Proyecto relacionado con la implementación de apoyo de secigristas
09/04/2019	DEE	1. Miguel Prialé - DEE 2. Alcides Velazco - DEE 3. Camila Espinel - DEE	-Aclaraciones y coordinaciones sobre el último entregable.



*[Handwritten signature]*



Fecha	Lugar	Participantes	Temas tratados
		4. Susana Ojeda - DEE 5. Allan Santos - DEE 6. Frank Rodríguez - DEE	-Revisión de información pendiente sobre el perfil.
10/04/2019	ACCEDE	1. Miguel Prialé - DEE 2. Alcides Velazco - DEE 3. Camila Espinel - DEE 4. Susana Ojeda - DEE 5. Allan Santos - DEE 6. Frank Rodríguez - DEE 7. Mayumi Ortecho - ACCEDE 8. Rosa Velasquez - ACCEDE	-Primera presentación del PIP. -Incorporación de sugerencias por parte de ACCEDE. -Resolución de dudas sobre el PIP.
12/04/2019	ACCEDE	1. César Cárdenas - DGDPAJ 2. Joshua Calderón - DGDPAJ 3. Miguel Prialé - DEE 4. Mayumi Ortecho - ACCEDE 5. Rosa Velasquez - ACCEDE	-Presentación preliminar del PIP.

**6.15. Anexo 15: Presentación del Proyecto (PPT)**

En la versión digital del documento (entrega en CD), se adjunta una presentación de diapositivas del Proyecto en formato *PowerPoint*.

**6.16. Anexo 16: Servicio para la elaboración del diagnóstico y planteamiento de alternativas a la infraestructura de los establecimientos de Defensa Pública.**

En la versión digital del documento (entrega en CD), se adjunta el documento de trabajo: "Servicio para la elaboración del diagnóstico y planteamiento de alternativas a la infraestructura de los establecimientos de Defensa Pública".

**6.17. Anexo 17: Servicio para la elaboración del diagnóstico y planteamiento de alternativas para los procesos de los establecimientos de Defensa Pública**

En la versión digital del documento (entrega en CD), se adjunta el documento de trabajo: "Servicio para la elaboración del diagnóstico y planteamiento de alternativas para los procesos de los establecimientos de Defensa Pública".

**6.18. Anexo 18: Informe planteamiento técnico de las tecnologías de la información y comunicaciones, incluyendo costos.**

En la versión digital del documento (entrega en CD), se adjunta el documento de trabajo: "Informe planteamiento técnico de las tecnologías de la información y comunicaciones, incluyendo costos".

*[Handwritten signature and stamp]*  
Econ. Ingrid María Ugaz  
C.E.L. N° 0334

0000000213



## REFERENCIAS

- ACCEDE-a. (2019). *Documento de trabajo: Aspectos económicos del perfil del proyecto "Mejoramiento de los servicios de asesoría legal gratuita (ALEGRA) para lograr la adecuada implementación del expediente judicial electrónico (EJE)"*. Lima: Programa de Modernización del Sistema de Administración de Justicia.
- ACCEDE-b. (2019). *Documento de trabajo: Servicio para la elaboración del diagnóstico y planteamiento de alternativas a la infraestructura de los establecimientos de defensa pública (ALEGRAS y MEGA ALEGRAS)*. Lima: Programa de Modernización del Sistema de Administración de Justicia.
- ACCEDE-c. (2019). *Documento de trabajo: Informe del diagnóstico y planteamiento de alternativas para los procesos de los establecimientos de Defensa Pública (ALEGRAS – MEGA ALEGRAS)*. Lima: Programa de Modernización del Sistema de Administración de Justicia.
- ACCEDE-d. (2019). *Documento de trabajo: Informe planteamiento técnico de las tecnologías de la información y comunicaciones, incluyendo costos*. Lima: Programa de Modernización del Sistema de Administración de Justicia.
- ACCEDE-e. (2019). *Oficio N°229-2019-JUS/DGDPAJ: Información para el Perfil "Mejoramiento de los Servicios de Asesoría Legal Gratuita (ALEGRA) para lograr la adecuada implementación del EJE a nivel nacional" código único 2412545*. Lima: Programa de Modernización del Sistema de Administración de Justicia.
- Agrobanco. (2018). *Banco Agropecuario - AGROBANCO*. Obtenido de <https://www.agrobanco.com.pe/nosotros/>
- Al-kibsi, Boer, d., Mourshed, & Rea. (2001). *Putting Citizens on-line, not in line*. Obtenido de <http://eds.b.ebscohost.com.up.idm.oclc.org/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=2&sid=b5218265-67e7-47bd-8c7a-4aeba2800022%40sdc-v-sessmgr06>
- APCI. (2015). *Agencia Peruana de Cooperación Internacional*. Obtenido de Acceso a la CINR - Via Oficial y Directa: <http://www.apci.gob.pe/index.php/informacion-de-interes/registros-institucionales/item/848-via-oficial>
- Banco de Proyectos-a. (2 de Abril de 2018). *Proyecto de Inversión Pública: MEJORA DE LOS SERVICIOS DEL TRIBUNAL CONSTITUCIONAL A NIVEL NACIONAL MEDIANTE EL FORTALECIMIENTO INTEGRAL DE LA ORGANIZACION*. Obtenido de <http://ofi4.mef.gob.pe/bp/ConsultarPIP/frmConsultarPIP.asp?&accion=consultar&txtCodigo=170062>
- Banco de Proyectos-b. (14 de Noviembre de 2017). *Proyecto de Inversión Pública: CAPACITACION, DIFUSIÓN Y SENSIBILIZACION SOBRE EL SISTEMA DE SEGURIDAD CIUDADANA EN LA REGION CUSCO*. Obtenido de

  
Lima, 14 de Noviembre de 2017  
CEL. 981 000 000

<https://ofi4.mef.gob.pe/bp/ConsultarPIP/frmConsultarPIP.asp?accion=consultar&txtCodigo=33075>

- BCR. (Abril de 2019). *Banco Central de Reserva - Tipo de Cambio*. Obtenido de <http://www.bcrp.gob.pe/>
- BID. (2014). *Perfil del Proyecto: Mejoramiento de los servicios de facilitación del comercio exterior a través de la Ventanilla Única del Comercio Exterior (VUCE) en el Perú. Segunda etapa*. Lima: Banco Interamericano de Desarrollo.
- CAF. (2018). *Perfil del Proyecto: Creación de un Centro de Comando, Control, Comunicación, Cómputo e Inteligencia (C4i) para Lima Metropolitana y provincia del Callao*. Lima: CAF-Banco de Desarrollo de América Latina.
- Cerda, I. (2004). *Informe Nacional Chile - Estudio de tendencias y perspectivas del Sector Forestal en América Latina*. Roma: FAO.
- DGDPAJ-a. (2019). *Documento de trabajo Excel: Anexo N°1 - Costos operativos centros ALEGRA*. Lima: Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia.
- DGDPAJ-b. (2019). *Documento de trabajo Excel "Personal activo CAS al 30\_01\_2019"*. Lima: Dirección General de Defensa Pública y Administración de Justicia.
- DGDPAJ-e. (2019). *Documento de trabajo Excel "CUADRO DE REGISTRO DE ATENCIONES - CENTRO DE ASISTENCIA LEGAL GRATUITA - MEGA ALEGRA - ENERO 2019"*. Lima: Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia.
- DGDPAJ-f. (2019). *Documento de trabajo Excel "ANEXO N° 01 Costos Operativos Centros ALEGRA"*. Lima: Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia.
- FAO. (2018). *Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación*. Obtenido de La Estrategia Nacional de Financiamiento Forestal Nacional (ENFF): <http://www.fao.org/forestry/12022-058a9f65cb795b48704e7dbb62fab13fc.pdf>
- Fontaine, E. R. (2008). *Evaluación social de proyectos*. Obtenido de <http://www.economicas.unsa.edu.ar/iie/Archivos/Fontaine.pdf>
- LATAM. (Marzo de 2019). *Consulta de viaje Lima a Santiago de Chile*. Obtenido de [https://www.latam.com/es\\_pe/apps/personas/booking?fecha1\\_dia=13&fecha1\\_ano=2019-03&auAvailability=1&ida\\_vuelta=ida&vuelos\\_origen=Lima&from\\_city1=LIM&vuelos\\_destino=Santiago%20de%20Chile&to\\_city1=SCL&flex=1&vuelos\\_fecha\\_salida\\_ddmmaa=07/03/2019&cabina](https://www.latam.com/es_pe/apps/personas/booking?fecha1_dia=13&fecha1_ano=2019-03&auAvailability=1&ida_vuelta=ida&vuelos_origen=Lima&from_city1=LIM&vuelos_destino=Santiago%20de%20Chile&to_city1=SCL&flex=1&vuelos_fecha_salida_ddmmaa=07/03/2019&cabina)
- Mc-Manus, E. (2012). *El Sector Forestal e Industrial en Chile*. Internationales Holzbau-Forum 2012.

Ministerio de Economía y Finanzas  
Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia  
D.L. N° 0534



- MEF & SECO. (2017). *Guía Metodológica - La ruta de la inversión en Obras por Impuestos (Oxi)*. Publicación del Programa SECOMPETITIVO de la Cooperación Suiza - SECO y el Ministerio de Economía y Finanzas.
- MEF-a. (2019). *RD N° 001-2019-EF/63.01 Directiva general del sistema nacional de programación multianual y gestión de inversiones*. Lima: Ministerio de Economía y Finanzas.
- MEF-b. (2019). *Anexo 11: Parámetros de Evaluación Social de la Directiva General del INVIERTE*. Lima: Ministerio de Economía y Finanzas.
- MEF-c. (2019). *Ministerio de Economía y Finanzas*. Obtenido de Marco Matroeconómico Multianual 2019-2022: [https://www.mef.gob.pe/contenidos/pol\\_econ/marco\\_macro/MMM\\_2019\\_2022.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/pol_econ/marco_macro/MMM_2019_2022.pdf)
- MINAGRI Chile. (2015). *Sector Forestal Chileno: Desafíos y Visión 2015 - 2035*. Ministerio de Agricultura de Chile.
- MINJUS-e. (2019). *Ministerio de Justicia y Derechos Humanos*. Obtenido de ¿Qué es el Programa SECIGRA DERECHO?: <https://www.minjus.gob.pe/secigra/>
- MINSa-a. (2007). *Disminución del tiempo de espera en consulta externa mediante un sistema informatizado de citas - Hospital Santa Rosa (HSR)*. Obtenido de Dirección general, Oficina de estadística e informática y Oficina de gestión de calidad del HSR: [http://www.minsa.gob.pe/calidad/observatorio/documentos/proyectos\\_ganadores/2008/pptsantarosa.pdf](http://www.minsa.gob.pe/calidad/observatorio/documentos/proyectos_ganadores/2008/pptsantarosa.pdf)
- MTPE. (2014). *Perfil del Proyecto: Mejoramiento de los servicios de la Ventanilla Única de Promoción del Empleo (VUPE) para la inserción laboral formal de los jóvenes en el Perú*. Lima: Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.
- MTPE. (2014). *Perfil del proyecto: Mejoramiento de los servicios de la Ventanilla Única de Promoción del Empleo (VUPE) para la inserción laboral formal para los jóvenes en el Perú*. Lima.
- OSINFOR. (2018). *Organismo de Supervisión de los Recursos Forestales*. Obtenido de Concesiones Forestales - Dirección de Supervisión de Concesiones Forestales y de Fauna Silvestre: <https://www.osinfor.gob.pe/concesiones-forestales/>
- PCM. (2017). *Perfil del proyec: Mejoramiento y ampliación de los servicios de soporte para la provisión de los servicios a los ciudadanos y las empresas a nivel nacional*. Lima: Presidencia del Consejo de Ministros.
- PNCB. (2016). *Programa Nacional de Conservación de Bosques para la Mitigación del Cambio Climático*. Obtenido de Declaración Conjunta de Intención (ITC) entre el Gobierno de la República del Perú, el Gobierno del Reino de Noruega y el Gobierno de la República Federal de Alemania : <http://www.bosques.gob.pe/declaracion-conjunta-de-intencion>

*[Handwritten signature and stamp]*

Preciosmundi. (Marzo de 2019). *Precios de transportes y servicios en Perú*. Obtenido de <https://preciosmundi.com/peru/precio-transporte-servicios>

ProInversión. (2016). *Agencia de promoción de la Inversión Privada - Perú*. Obtenido de Régimen de Iniciativas Privadas Autofinanciadas: [https://www.proinversion.gob.pe/RepositorioAPS/0/1/EVE/TALLER\\_APP\\_8\\_NOV\\_2016/S6\\_Regimen\\_de\\_Iniciativa\\_Privadas\\_Cofinanciadas\\_%20e\\_IPA.pdf](https://www.proinversion.gob.pe/RepositorioAPS/0/1/EVE/TALLER_APP_8_NOV_2016/S6_Regimen_de_Iniciativa_Privadas_Cofinanciadas_%20e_IPA.pdf)

QuestionPro. (2018). *Encuestas en línea - QuestionPro - Precios*. Obtenido de <https://www.questionpro.com/es/pricing/>

SERFOR. (2016). *Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre*. Obtenido de Administraciones Técnicas Forestales y de Fauna Silvestre (ATFFS) y Gobiernos Regionales (GRs): <https://www.serfor.gob.pe/wp-content/uploads/2016/03/Mapa-ATFFS-GORES-Agosto-2015.pdf>

SUNAT. (2019). *Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria*. Obtenido de 01. Concepto, Tasa y Operaciones Gravadas - IGV: <http://orientacion.sunat.gob.pe/index.php/empresas-menu/impuesto-general-a-las-ventas-y-selectivo-al-consumo/impuesto-general-a-las-ventas-igv-empresas>

Venegas, V. (2003). *Estudio sobre mecanismos de financiamiento para un manejo forestal sostenible en América del Sur*. Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación Santiago de Chile.

  
Eson Miguel Ángel Ugaz  
C.E.L. N° 0324

