

ANEXO 01: TDR del servicio S1

TÉRMINOS DE REFERENCIA

Denominación del Servicio	Servicio de caracterización, medición, diagnóstico, propuesta de mejora y documentación de los procesos de atención a la ciudadanía de los centros ALEGRA y MEGA ALEGRA de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.
Área Usuaria/Entidad Beneficiaria	Ministerio de Justicia y Derechos Humanos
Meta Presupuestal	0003
Código Único de Inversión / Componente del PI	2412545 - Componente 2. Procesos y servicios adecuados para los usuarios
Actividad POI	AOI 06
Componente MOP	3.- Reducción de barreras socio-económicas, culturales y geográficas para que las poblaciones vulnerables accedan a la justicia
Sub Componente MOP	3.1.- Mejoramiento de la capacidad del sistema de administración de justicia para brindar asesoría y representación jurídica gratuita a través de los ALEGRA



Firmado por
RAEZ PACORA
Felicit
Isabel FAU
20131371617
hard
Date: 04/04/2023
12:14

I. ANTECEDENTES

Mediante Decreto Supremo N° 336-2019-EF de fecha 13 de noviembre de 2019, se aprueba la operación de endeudamiento externo entre la República del Perú y el Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento – BIRF, hasta por la suma de US \$ 85'000,000.00 (ochenta y cinco millones y 00/100 dólares americanos) destinada a financiar parcialmente el programa de inversión “Mejoramiento de los servicios de justicia no penales a través de la implementación del Expediente Judicial Electrónico (EJE)”.

Con fecha 27 de noviembre de 2019 se firmó el Contrato Préstamo N° 8975/PE con el Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento (BIRF) para financiar el Programa “Mejoramiento de los Servicios de Justicia no Penales a través de la implementación del Expediente Judicial Electrónico (EJE)”, el mismo que está diseñado para mejorar la

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del D.S. 070-2013-PCM y la tercera Disposición Complementaria final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/login.jsp e ingresando el Tipo de Documento, Número y Rango de Fechas de ser el caso o https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/verifica.jsp e ingresando Tipo de Documento, Número, Remitente y Año, según corresponda.”

Firmado por
ADRIANZEN FARFAN Luzmila Ysabel
FAU 20131371617 hard
Date: 29/03/2023 07:07

60



Firmado por
SOLIS CORDOVA Mario FAU
20131371617 hard
Date: 31/03/2023 16:07

eficiencia, el acceso, la transparencia y la satisfacción del usuario/a en la entrega de los servicios de justicia no penales mediante la implementación del Expediente Judicial Electrónico en materia No Penal, para lo cual las entidades del Sistema de Administración de Justicia involucradas serían el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, el Poder Judicial, la Academia de la Magistratura, el Tribunal Constitucional y la Junta Nacional de Justicia.

Cabe indicar que el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos en su calidad de Prestatario, a través del Programa de Modernización del Sistema de Administración de Justicia (UE- MINJUSDH) ejecutará todas las intervenciones relacionadas al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (MINJUSDH), el Tribunal Constitucional (TC) y la Junta Nacional de Justicia (JNJ).

Mediante Resolución Ministerial N° 102-2020-JUS de fecha 4 de marzo de 2020, se aprobó el Manual de Operaciones del Programa “Mejoramiento de los servicios de justicia no penales a través de la implementación del Expediente Judicial Electrónico (EJE)”.

En el mencionado Manual de Operaciones del Programa, se determina que el Programa de Modernización del Sistema de Administración de Justicia (UE-MINJUSDH) está encargado de ejecutar el Programa Mejoramiento del Servicio de Justicia No Penales a través de la implementación del Expediente Judicial Electrónico (EJE), para lo cual cuenta con un director ejecutivo/UE-MINJUSDH para su correcta ejecución.

El PMSAJ tiene a su cargo la ejecución de tres (3) proyectos de inversión, además del componente Gestión del Programa. Uno de ellos es el proyecto de inversión “Mejoramiento de los servicios de Asesoría Legal Gratuita (ALEGRA) para lograr la adecuada implementación del Expediente Judicial Electrónico (EJE)” con CUI N° 2412545, el cual fue declarado viable el 22 de abril de 2019, proyecto que pertenece al programa citado anteriormente.

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

El proyecto de inversión contempla cuatro componentes para su realización y el *Componente 2: Procesos y servicios adecuados para los usuarios* pretende documentar y mejorar los procesos y servicios de los Centros ALEGRA y MEGA ALEGRA a nivel nacional.

Se aprobó el documento equivalente del *Componente 2: Procesos y servicios adecuados para los usuarios*, dentro del cual se consideró realizar la contratación del “Servicio de caracterización, medición, mejora y documentación de procesos y de atención a la ciudadanía de los centros ALEGRA y mega ALEGRA de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos”.

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del D.S. 070-2013-PCM y la tercera Disposición Complementaria final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/login.jsp e ingresando el Tipo de Documento, Número y Rango de Fechas de ser el caso o https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/verifica.jsp e ingresando Tipo de Documento, Número, Remitente y Año, según corresponda.”



Firmado por
ADRIANZEN FARFAN Luzmila Ysabel
FAU 20131371617 hard
Date: 29/03/2023 07:07

61

Firmado por
SOLIS CORDOVA Mario FAU
20131371617 hard
Date: 31/03/2023 16:07

II. OBJETIVO DEL SERVICIO

2.1. Objetivo general

- Caracterizar, diagnosticar y elaborar propuesta de mejora de procesos de los servicios de atención a la ciudadanía de los centros ALEGRA y MEGA ALEGRA¹³ (que incluye la atención a través del FONO ALEGRA), para mejorar la calidad de la atención que se brinda a la ciudadanía.

2.2. Objetivos específicos

- Caracterizar, medir y diagnosticar los procesos de la defensa pública que se ejecutan en los centros ALEGRA y MEGA ALEGRA¹⁴.
- Elaborar propuesta de mejoras y documentar los procesos de la defensa pública que se ejecutan en los centros ALEGRA y MEGA ALEGRA.
- Proponer la digitalización de los procesos de los centros ALEGRA y MEGA ALEGRA.
- Revisar, mejorar y proponer la digitalización de los formatos¹⁵ que se utilizan para el desarrollo de los procesos de la defensa pública que se ejecutan en los centros ALEGRA y MEGA ALEGRA.

III. FINALIDAD PÚBLICA

La presente contratación tiene por finalidad mejorar la calidad de la atención que se brinda a la ciudadanía en los centros ALEGRA y MEGA ALEGRA.



Firmado por
RAEZ PACORA
Felicitación
Isabel FAU
20131371617
hard
Fecha:
04/04/2023
12:14

IV. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO

El servicio está compuesto por las siguientes actividades, documentos, metodologías específicas y productos que se detallan a continuación:

4.1. Composición del servicio

El presente servicio de *“caracterización, medición, diagnóstico, propuesta de mejora y documentación de los procesos de atención a la ciudadanía de los centros ALEGRA y MEGA ALEGRA de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia del*

¹³ El servicio busca ejecutar los medios fundamentales del componente 2, con excepción de la acción 2.2.5. del medio fundamental 2.2.

¹⁴ Conforme al listado de procesos contenidos en el anexo 01.

¹⁵ El término formato se utiliza para referirse a cualquier tipo de documento físico que debe completarse de forma manual antes, durante o después de que se ejecuten los procesos considerados en el anexo 01. Estos documentos pueden denominarse como solicitudes, requerimientos, formatos, formularios o cualquier otra denominación.

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del D.S. 070-2013-PCM y la tercera Disposición Complementaria final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/login.jsp e ingresando el Tipo de Documento, Número y Rango de Fechas de ser el caso o https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/verifica.jsp e ingresando Tipo de Documento, Número, Remitente y Año, según corresponda.”

Firmado por
ADRIANZEN FARFAN Luzmila Ysabel
FAU 20131371617 hard
Date: 29/03/2023 07:07

62



Firmado por
SOLIS CORDOVA Mario FAU
20131371617 hard
Date: 31/03/2023 16:07

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos” se realizará en tres (03) etapas que se presentan en la siguiente tabla:

Tabla 01: Listado de las etapas del servicio del presente TdR

Etapa	Denominación
1	Caracterización de procesos (As Is)
2	Elaboración de procedimientos (As Is) y mejora de formatos
3	Mejora de procesos (To Be)

Cada una de las etapas tiene sus propios productos asociados que se describirán más adelante, asimismo cada etapa está asociado a un medio fundamental del componente 2 de acuerdo a lo señalado en el documento equivalente.

Plan de Trabajo: Previo al desarrollo de las 3 etapas, el contratista deberá presentar un plan de trabajo, con el siguiente contenido:

- a. Cronograma general del proyecto.
- b. Detalle de las responsabilidades de cada integrante del equipo consultor del contratista durante el desarrollo de este servicio.
- c. Matriz de identificación de riesgos.
- d. Plan de acción de riesgos.
- e. Estructura final que tendrá cada uno de los productos.
- f. Aportes y modificaciones a la metodología específica¹⁶ de cada etapa.
- g. Otros puntos que están contemplados en el presente documento.

El contratista puede proponer mejoras a las metodologías específicas de cada etapa, las cuales deberán ser aprobadas por el MINJUSDH.

4.2. Metodología general

- El contratista, el primer día hábil del servicio, debe solicitar a las unidades de organización del MINJUSDH la información que considere pertinente para el desarrollo del servicio.
- El contratista puede buscar información complementaria o adicional a la que le proporcionó el MINJUSDH en otras fuentes, pero antes de utilizarla debe consultar vía correo electrónico al MINJUSDH para validar su utilización.
- El contratista debe coordinar al iniciar de forma efectiva el servicio una reunión de presentación a todos los integrantes del proyecto. Esta reunión de presentación debe

¹⁶ Los aportes o modificaciones que se realicen en el plan de trabajo deben complementar la metodología general y específica, en ningún modo pueden delimitar o modificar estas metodologías.

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del D.S. 070-2013-PCM y la tercera Disposición Complementaria final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/login.jsp e ingresando el Tipo de Documento, Número y Rango de Fechas de ser el caso o https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/verifica.jsp e ingresando Tipo de Documento, Número, Remitente y Año, según corresponda.”



Firmado por
RAEZ PACORA
Felicitas
Isabel FAU
20131371617
hard
Date: 04/04/2023
12:14

Firmado por
ADRIANZEN FARFAN Luzmila Ysabel
FAU 20131371617 hard
Date: 29/03/2023 07:07



Firmado por
SOLIS CORDOVA Mario FAU
20131371617 hard
Date: 31/03/2023 16:07

realizarse como máximo al quinto día calendario contado a partir del día siguiente hábil de suscrito el contrato.

- El contratista debe publicar en carpetas compartidas de la nube toda la información que ha recopilado y/o que construya de forma progresiva durante el desarrollo del servicio. Estas carpetas pueden contener documentos de trabajo interno del contratista, avances parciales de los productos contemplados en el presente término de referencia, correos electrónicos, actas de reunión y cualquier otro tipo de documento que se genere.
- El contratista tiene la obligación de controlar los riesgos que afecten el desarrollo del servicio.
- El contratista tiene la obligación de realizar una reunión de presentación para cada uno de los productos contemplados en el presente término de referencia, por lo menos cinco días calendario antes del plazo contractual máximo de presentación. El propósito de estas reuniones es recoger los comentarios y recomendaciones de las unidades de organización involucradas del MINJUSDH.
- En la presentación formal de cada producto el contratista deberá anexar los documentos editables¹⁷. En el caso de gráficos, figuras, cuadros y tablas debe entregar también los documentos editables que correspondan, particularmente las bases de datos que permitieron generarlas. En el caso de realizar citas o referencias a documento externos, deberá incluir en los anexos dichos documentos.
- Los procesos en el Anexo 01 del presente TDR deben ser considerados como referenciales, el Consultor podrá proponer las modificaciones que considere necesarias con el debido sustento técnico. La aprobación de dichas modificaciones deberá ser efectuada por la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia (DGDPAJ) y la Oficina de Organización y Modernización (OOM).

DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA DE LAS ETAPAS

5.1. Etapa 1: Caracterización de Procesos (As Is)

- **Producto**

La etapa de caracterización de los procesos debe iniciarse inmediatamente después de aprobado el plan de trabajo del contratista. Esta etapa tiene el siguiente producto, tal como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 02: Producto de la Etapa Caracterización de Procesos

N°	Denominación	Prerrequisito	Producto
1	Caracterización de procesos (As Is)	Plan de Trabajo	Informe de caracterización de los procesos de los Centros ALEGRA y MEGA ALEGRA

¹⁷ Los documentos editables incluyen editables de procesador de texto, hoja de cálculo o los documentos editables del software especial que se haya utilizado, señalando el software que se utilizó.

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del D.S. 070-2013-PCM y la tercera Disposición Complementaria final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/login.jsp e ingresando el Tipo de Documento, Número y Rango de Fechas de ser el caso o https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/verifica.jsp e ingresando Tipo de Documento, Número, Remitente y Año, según corresponda."

Firmado por
ADRIANZEN FARFAN Luzmila Ysabel
FAU 20131371617 hard
Date: 29/03/2023 07:07

Firmado por
SOLIS CORDOVA Mario FAU
20131371617 hard
Date: 31/03/2023 16:07



Firmado por V.
RAEZ PACORA
Felicitia
Isabel FAU
20131371617
hard
Date: 04/04/2023
12:14



- **Actores involucrados**

Los actores involucrados directamente en esta etapa son las ALEGRAS y MEGA ALEGRAS de las DDDPAJ de la DGDPAJ y la OOM de la OGPM.

- **Propósito**

El propósito de esta etapa es caracterizar los procesos que se ejecutan actualmente en los centros ALEGRA y MEGA ALEGRA.

- **Alcance**

Corresponde al desarrollo de la caracterización de los procesos de nivel 0 y 1 de los ALEGRA y MEGA ALEGRA, especificados en el Anexo 01. El levantamiento y validación de la información deberá realizarse con el personal que designe la DGDPAJ.

- **Documentación**

La caracterización de procesos se realiza por cada proceso de nivel 0 y 1 considerado en el Anexo 01 y consiste en recopilar información sobre la situación actual del proceso que permita construir lo siguiente:

- Ficha técnica del proceso: en donde se defina como mínimo:
 - a. El dueño del proceso
 - b. El objetivo del proceso
 - c. El alcance
 - d. La base legal específica directamente relacionada al proceso,
 - e. Las entradas
 - f. Los proveedores¹⁸,
 - g. Las salidas
 - h. Los clientes
 - i. Los recursos
 - j. Sistemas de información utilizados.
- Diagramas de interacción: estos diagramas describen cómo se relacionan los productos de un proceso con otros procesos, de dónde vienen las entradas de los procesos, cuáles actores externos intervienen, entre otra información que la OOM del MINJUSDH estime conveniente

- **Insumos de información**

¹⁸ Los clientes y proveedores pueden ser otros procesos o en su defecto precisar el cargo o rol de la persona que corresponda.

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del D.S. 070-2013-PCM y la tercera Disposición Complementaria final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/login.jsp e ingresando el Tipo de Documento, Número y Rango de Fechas de ser el caso o https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/verifica.jsp e ingresando Tipo de Documento, Número, Remitente y Año, según corresponda."



Firmado por
RAEZ PACORA
Felicit
Isabel FAU
20131371617
hard
Date: 04/04/2023
12:14

Firmado por
ADRIANZEN FARFAN Luzmila Ysabel
FAU 20131371617 hard
Date: 29/03/2023 07:07

65



Firmado por
SOLIS CORDOVA Mario FAU
20131371617 hard
Date: 31/03/2023 16:07

Para el desarrollo de esta etapa no existen insumos de información, a nivel de prerrequisitos se requiere la aprobación del plan de trabajo.

- **Resultado**

Culmina con el desarrollo del informe de caracterización de los procesos de los Centros ALEGRA y MEGA ALEGRA. El informe debe anexar por lo menos:

- a. Un resumen de las acciones realizadas;
- b. Una ficha técnica de proceso por cada proceso de nivel 0 y nivel 1 del Anexo 01 de este TdR¹⁹;
- c. Un diagrama de interacción de los procesos de nivel 1.
- d. Un diagrama de interacción de los procesos de nivel 2 (un diagrama por cada proceso de nivel 1)
- e. Otros puntos que sean necesarios para cumplir con los objetivos del servicio y/u otros puntos que el contratista considere.

- **Metodología específica**

Para el desarrollo de esta etapa se definió la siguiente metodología específica:

- Para la caracterización de procesos el contratista debe tomar en cuenta lo establecido en la Norma Técnica N° 001-2018-SGP, Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública.
- El contratista deberá validar con la OOM el formato de caracterización que utilizará al inicio de esta fase, conforme a las fechas señaladas en su plan de trabajo.
- La DGDPAJ definirá las personas con las que el equipo consultor del contratista recopilará información de los procesos.
- El contratista deberá elaborar un programa de entrevistas de recopilación de información, el cual se deberá coordinar con la DGDPAJ y OOM al inicio del servicio, conforme a las fechas señaladas en su plan de trabajo.
- El equipo consultor del contratista debe visitar presencialmente el o los centros ALEGRA y MEGA ALEGRA que se coordine con el directora/a de la DGDPAJ, para recoger in situ información de los procesos que permita construir los documentos que se solicitan en esta etapa, para ello deberá plantear un cronograma de trabajo de campo contemplado en el plan de trabajo.
- El contratista conforme a los plazos contractuales definidos y cumpliendo también lo dispuesto en la metodología general y plan de trabajo, presentará formalmente el producto del numeral 5.1 para la validación de la OOM y la DGDPAJ.

¹⁹ Es posible que algunos procesos, cuando se identifiquen las tareas que se desarrollan, exista casuística de acuerdo al tipo de proceso judicial que justifique contar con dos diagramas de flujo, en esas situaciones se deberá consultar con los actores involucrados.

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del D.S. 070-2013-PCM y la tercera Disposición Complementaria final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/login.jsp e ingresando el Tipo de Documento, Número y Rango de Fechas de ser el caso o https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/verifica.jsp e ingresando Tipo de Documento, Número, Remitente y Año, según corresponda."

Firmado por
ADRIANZEN FARFAN Luzmila Ysabel
FAU 20131371617 hard
Date: 29/03/2023 07:07

66

Firmado por
SOLIS CORDOVA Mario FAU
20131371617 hard
Date: 31/03/2023 16:07



Firmado por
RAEZ PACORA
Felicitia
Isabel FAU
20131371617
hard
Date:
04/04/2023
12:14



5.2. Etapa 2: Elaboración de Procedimientos (As Is) y mejora de formatos

- **Productos**

Esta etapa del servicio comprende la elaboración de las fichas de procedimientos (MAPRO) y el inventario, análisis y mejora de los formatos utilizados durante el desarrollo de los procesos. Esta etapa contempla dos fases y cada una tiene un producto asociado, tal como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 03: Productos de la Etapa Elaboración de procedimientos (As Is) y mejora de formatos

Fase	Denominación	Producto
1	Análisis y mejora de los formatos	Informe de sustento para la mejora y digitalización de los formatos
2	Elaboración de procedimientos (As Is) ²⁰	MAPRO del proceso de Defensa Pública y Acceso a la Justicia – As Is ²¹

Los productos de las fases de este servicio no tienen dependencia entre ellas.

5.2.1. Fase 1: Análisis y mejora de los formatos

- **Actores involucrados**

Los actores involucrados directamente en esta etapa son las ALEGRAS y MEGA ALEGRAS de las DDDPAJ de la DGDP AJ, la OOM de la OGPM y la OGTI.

- **Propósito**

El propósito de esta fase es identificar, revisar, analizar y mejorar los formatos que se utilizan en los centros ALEGRA y MEGA ALEGRA.

- **Alcance**

Alcanza a todos los formatos que se utilizan de forma directa o indirecta para el desarrollo de los procesos que se ejecutan en los centros ALEGRA, MEGA ALEGRA y FONO ALEGRA.

²⁰ El Manual de Procedimientos (MAPRO) es el conjunto de fichas de procedimiento que, además, contiene las fichas técnicas de los procesos nivel 0 y 1, diagramas de flujo, diagramas de interacción y otros puntos que contempla el MINJUSDH en sus MAPRO publicados en el portal de transparencia estándar.

²¹ Incluye los procedimientos de los procesos que se ejecutan en los centros ALEGRA y MEGA ALEGRA.

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del D.S. 070-2013-PCM y la tercera Disposición Complementaria final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/login.jsp e ingresando el Tipo de Documento, Número y Rango de Fechas de ser el caso o https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/verifica.jsp e ingresando Tipo de Documento, Número, Remitente y Año, según corresponda.”

Firmado por
ADRIANZEN FARFAN Luzmila Ysabel
FAU 20131371617 hard
Date: 29/03/2023 07:07

67

Firmado por
SOLIS CORDOVA Mario FAU
20131371617 hard
Date: 31/03/2023 16:07



- **Insumos de Información**

Para el desarrollo de esta fase se requiere como insumo de información el producto de la etapa 1, detallado en el numeral 5.1 del presente TDR, pero el contratista si lo considera conveniente puede iniciar el desarrollo de esta fase con avances parciales del producto del numeral 5.1.

- **Documentación**

Para la ejecución de esta fase se espera como mínimo desarrollar los siguientes documentos.

- Inventario de formatos: en este documento se debe realizar un listado detallado de todos los formatos, su denominación, los roles que intervienen para su desarrollo²², el propósito actual del formato y otros puntos que el contratista considere.
- Ficha de análisis de formato: esta ficha se realiza por cada formato identificado en el inventario de formatos y analiza cada aspecto del formato como: claridad de los campos²³, campos del formato²⁴, disposición de la información, estructura del formato, recomendaciones de cambio en el formato y otros aspectos necesarios para cumplir con el propósito de esta fase y de los objetivos servicio en general.
- Propuesta de actualización de formato²⁵: En base a las fichas de análisis de formato se elaborará la nueva versión de actualización de formato, sustentando los cambios que se van a generar e incluyendo las validaciones que corresponden. Asimismo, se debe especificar si el formato mejorado se continuará realizando manualmente o se digitalizará para su uso a través de un sistema de información o se realizarán de forma mixta²⁶. Este documento se realiza por cada formato que se propone actualizar.
- Ruta de digitalización de formatos: este documento contiene un resumen, luego de su evaluación, de los formatos que se van a digitalizar y de los que no sería posible o no requieren digitalización, tomando como base el inventario de formatos. En el caso de los formatos que se van a digitalizar, elaborar la priorización de



²² Los roles pueden incluir quién solicita el llenado, quién lo completa, quién utiliza la información contenida en el formato y otros que considere el/la contratista.

²³ Se refiere a que la denominación y/o instrucción para el llenado del campo le permita entender claramente a la persona que va a llenar el formato que se espera que complete.

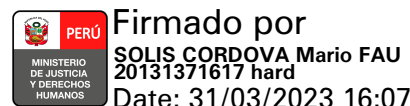
²⁴ Por ejemplo, campos que no aportan información al propósito, ausencia de campos que aporten información que se necesita de acuerdo al propósito y otros aspectos que el/la contratista analizará.

²⁵ Este documento se debe elaborar por cada formato que se actualizará o mejorará.

²⁶ Uso manual y a través de un sistema de información.

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del D.S. 070-2013-PCM y la tercera Disposición Complementaria final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/login.jsp e ingresando el Tipo de Documento, Número y Rango de Fechas de ser el caso o https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/verifica.jsp e ingresando Tipo de Documento, Número, Remitente y Año, según corresponda.”

Firmado por
ADRIANZEN FARFAN Luzmila Ysabel
FAU 20131371617 hard
Date: 29/03/2023 07:07



formatos, así como brindar recomendaciones para la digitalización de los formatos.

- **Resultado**

Esta fase culmina con el desarrollo del Informe de Sustento para la mejora y digitalización de los formatos. El informe debe contener como mínimo:

- a. Un resumen de las acciones realizadas.
- b. Un resumen de los principales resultados.
- c. Inventario de formatos.
- d. Resumen de formatos que contienen propuesta de actualización y de los que no²⁷.
- e. Ficha de análisis de formatos.
- f. Propuesta de actualización de formatos.
- g. Ruta de digitalización de formatos.
- h. Otros puntos que sean necesarios para cumplir con los objetivos del servicio y/u otros puntos que el contratista considere.

- **Metodología específica**

- Analizar los resultados de la caracterización de procesos e identificar los formatos que participan directa o indirectamente.
- Se recopilará información mediante reuniones de trabajo con los roles que intervienen para el desarrollo del formato.
- El análisis se realizará tomando como base la información recopilada en las reuniones de la viñeta anterior y la experiencia del equipo consultor del contratista.
- La propuesta de actualización de formato debe ser sometida a pruebas de concepto y funcionalidad, que verifiquen que el nuevo formato es más fácil de entender, más fácil de usar, más fácil de procesar y tiene información más útil para el desarrollo de los procesos. En caso las pruebas se realicen en lugares donde el español no es la lengua dominante deberá tomarse en cuenta el idioma o dialecto del lugar.
- Con los resultados obtenidos en el desarrollo de la viñeta anterior se construirán las versiones finales de los formatos, los mismos que deben ser validados por los dueños de los procesos en los que se usan de forma directa o indirecta.
- Durante el desarrollo de este sub servicio se deben realizar reuniones de coordinación técnica con la OGTI, en estas reuniones se debe informar el avance del servicio y se recogerán aspectos técnicos para digitalización de los formatos.

²⁷ En el caso de los formatos que no tienen una propuesta de actualización se debe sustentar por qué no existe esta propuesta.

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del D.S. 070-2013-PCM y la tercera Disposición Complementaria final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/login.jsp e ingresando el Tipo de Documento, Número y Rango de Fechas de ser el caso o https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/verifica.jsp e ingresando Tipo de Documento, Número, Remitente y Año, según corresponda."

Firmado por
ADRIANZEN FARFAN Luzmila Ysabel
FAU 20131371617 hard
Date: 29/03/2023 07:07

69

Firmado por
SOLIS CORDOVA Mario FAU
20131371617 hard
Date: 31/03/2023 16:07



- En base a las coordinaciones que se realicen en la viñeta anterior se debe construir la ruta de digitalización.
- El contratista conforme a los plazos contractuales definidos y cumpliendo también lo dispuesto en la metodología general y plan de trabajo presentará formalmente el producto del numeral 5.2 para la validación de la OOM y la DGDP AJ.

5.2.2. Fase 2: Elaboración de procedimientos (As Is)

- **Actores involucrados**

Los actores involucrados directamente en esta etapa son las ALEGRAS y MEGA ALEGRAS de las DDDPAJ de la DGDP AJ y la OOM de la OGPM.

- **Propósito**

El propósito de esta etapa es construir el Manual de Procedimientos (MAPRO) del proceso de Defensa Pública y Acceso a la Justicia, de acuerdo a los lineamientos establecidos en la materia por la Secretaría de Gestión Pública de la PCM.

- **Alcance**

Alcanza a todos los procesos que desarrollan en los centros ALEGRA y MEGA ALEGRA.

- **Insumos de información**

Para el desarrollo de esta etapa se requiere como insumo el producto de la etapa 1, detallado en el numeral 5.1 del presente TDR, pero el contratista si lo considera conveniente puede iniciar el desarrollo de esta fase con avances parciales del producto del numeral 5.1²⁸.

- **Documentación**

Para la ejecución de esta fase se espera como mínimo desarrollar los siguientes documentos para el MAPRO:

- Inventario de procesos del MAPRO: En base a los resultados obtenidos en caracterización de procesos y tomando en cuenta los requisitos que deben cumplir los procesos (para ser considerados como tal) de acuerdo a lo señalado en la normativa de la Secretaría

²⁸ Iniciar con un avance del producto 5.1, queda a discreción del contratista y debe tomar en cuenta que existe el riesgo de reprocesos durante el desarrollo del servicio.

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del D.S. 070-2013-PCM y la tercera Disposición Complementaria final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/login.jsp e ingresando el Tipo de Documento, Número y Rango de Fechas de ser el caso o https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/verifica.jsp e ingresando Tipo de Documento, Número, Remitente y Año, según corresponda."

Firmado por
ADRIANZEN FARFAN Luzmila Ysabel
FAU 20131371617 hard
Date: 29/03/2023 07:07

70

Firmado por
SOLIS CORDOVA Mario FAU
20131371617 hard
Date: 31/03/2023 16:07



Firmado por
RAEZ PACORA
Felicitia
Isabel FAU
20131371617
hard
Date:
04/04/2023
12:14



de Gestión Pública de la PCM se definirá un inventario de procesos para el MAPRO²⁹.

- Diagramas de flujo: documento que se debe construir mediante la notación BPMN 2.0 utilizando un modelador de procesos gratuito, previamente coordinado con la OOM. En los diagramas debe identificarse cada actividad que se realiza en el proceso, quién la realiza, si la actividad se realiza de forma manual o mediante un aplicativo o sistema de información y precisar qué bases de datos se consultan.
- Fichas de procedimiento: Las fichas de procedimiento se elaboran en base a los diagramas de flujo. Las fichas explotan la información que se ha contemplado en los diagramas de flujo. Este formato debe ser coordinado previamente con la OMM.
- Informe Técnico de Sustento y Proyecto de Resolución de Aprobación: documentos que deben elaborarse para facilitar y disminuir los tiempos de aprobación del MAPRO.
- Materiales de inducción del MAPRO: está compuesto por diapositivas, textos, gráficos, audios y material audiovisual que se utilice para la capacitación.
- Evidencias de inducción del MAPRO: está compuesto por la planificación de las acciones de inducción, las grabaciones de las inducciones realizadas, el registro de asistencia de los participantes y el nivel de participación de los participantes que asistieron a la inducción.

- **Resultado**

Culmina con el desarrollo y entrega del Informe del MAPRO del proceso de Defensa Pública y Acceso a la Justicia - As Is. El informe debe anexar por lo menos lo siguiente:

- a. Un resumen de las acciones realizadas.
- b. El MAPRO que debe contener como mínimo lo siguiente:
 - Carátula;
 - Índice;
 - Inventario de procesos del MAPRO;
 - Ficha técnica de proceso de nivel cero;
 - Diagrama de interacción de nivel cero;
 - Fichas técnicas de nivel uno;
 - Diagramas de interacción de nivel uno;
 - Diagramas de flujo de los procedimientos;
 - Fichas de procedimiento;
 - Leyenda de simbología.

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del D.S. 070-2013-PCM y la tercera Disposición Complementaria final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/login.jsp e ingresando el Tipo de Documento, Número y Rango de Fechas de ser el caso o https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/verifica.jsp e ingresando Tipo de Documento, Número, Remitente y Año, según corresponda."

Firmado por
ADRIANZEN FARFAN Luzmila Ysabel
FAU 20131371617 hard
Date: 29/03/2023 07:07

71

Firmado por
SOLIS CORDOVA Mario FAU
20131371617 hard
Date: 31/03/2023 16:07



Firmado por
RAEZ PACORA
Felicitia
Isabel FAU
20131371617
hard
Date:
04/04/2023
12:14



- c. Informe Técnico de Sustento y Proyecto de Resolución de Aprobación.
- d. Registros de inducción del MAPRO, que contiene como mínimo lo siguiente:
 - Materiales de inducción.
 - Evidencias de inducción.
 - Evidencias que acreditan la validación correspondiente de la OOM y DGDPAJ.
 - Modelo de encuesta de satisfacción.

- **Metodología específica**

- Al inicio de esta etapa se debe llevar una reunión inicial con la OOM para recibir indicaciones generales y específicas para el desarrollo del MAPRO, las indicaciones de esta reunión complementarán los puntos indicados en esta metodología específica.
- El contratista para el desarrollo de los MAPRO deberá tomar en cuenta la estructura del MAPRO que utiliza el MINJUSDH.
- El equipo consultor de la contratista debe analizar el producto 5.1 obtenido de la primera etapa, para determinar el inventario de procesos del MAPRO, el mismo que deberá ser validado por la OOM.
- El contratista deberá realizar los diagramas de flujos, de los procesos de último nivel (procedimientos) para que se constituyan en parte del MAPRO, tomando en cuenta las siguientes consideraciones.
 - a. Utilizar la simbología que el MINJUSDH utiliza en sus MAPRO.
 - b. Los formatos de los diagramas de flujo forman parte del MAPRO deben especificar sus actividades.
- Con la realización de los diagramas de flujo se elaborarán las fichas de procedimiento.
- El equipo consultor del contratista deberá construir el MAPRO y socializar con la OOM y DGDPAJ para recoger sus aportes y comentarios.

5.3. Etapa 3: Mejora de procesos (To Be)

- **Producto**

Esta etapa del servicio comprende la elaboración de las mejoras en los procesos documentados, tal como se muestra en la siguiente tabla:

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del D.S. 070-2013-PCM y la tercera Disposición Complementaria final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/login.jsp e ingresando el Tipo de Documento, Número y Rango de Fechas de ser el caso o https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/verifica.jsp e ingresando Tipo de Documento, Número, Remitente y Año, según corresponda.”

Firmado por
ADRIANZEN FARFAN Luzmila Ysabel
 FAU 20131371617 hard
 Date: 29/03/2023 07:07

72

Firmado por
SOLIS CORDOVA Mario FAU
 20131371617 hard
 Date: 31/03/2023 16:07



Firmado por
 RAEZ PACORA
 Felicitia
 Isabel FAU
 20131371617
 hard
 Date: 04/04/2023
 12:14



Tabla 04: Producto de la Etapa Mejora de procesos – To Be

N°	Denominación	Producto
1	Mejora de procesos (To Be)	Mejora de los Procesos de Defensa Pública y Acceso a la Justicia – To Be ³⁰

• **Actores involucrados**

Los actores involucrados directamente en esta etapa son las ALEGRA y MEGA ALEGRA de las DDDPAJ de la DGDPAJ y la OOM de la OGPM.

• **Propósito**

El propósito es plantear las mejoras en los procesos documentados en la etapa de elaboración de procedimientos. Estas mejoras se deben plasmar en fichas de mejora, nuevas fichas técnicas y diagramas de flujo que resultarán de su implementación (To Be).

• **Alcance**

Las mejoras que se planteen en los procesos deben apuntar a mejorar la calidad de los resultados, aumentar la eficiencia de los procesos y aumentar la satisfacción del cliente de los procesos en todos los centros ALEGRA y MEGA ALEGRA. Para ello se pueden tomar como referencia los siguientes tipos de mejora:

- Estandarizar la ejecución del proceso en todos los centros ALEGRA y MEGA ALEGRA.
- Eliminar actividades que no agregan valor.
- Proponer mecanismos de articulación o automatización que faciliten y/o mejoren el cumplimiento del objetivo del proceso.
- Disminuir riesgos operativos o de corrupción identificados en los procesos.
- Otros tipos de mejoras que se generen valor al proceso.

• **Insumos de información**

Para el desarrollo de este servicio se debe utilizar como insumo los productos de las etapas 1 y 2, detallados en los numerales 5.1 y 5.2 respectivamente del presente TDR.

• **Documentación**

Esta etapa contempla el desarrollo de los siguientes documentos:

³⁰ Incluye los procedimientos de los procesos que se ejecutan en los centros ALEGRA y MEGA ALEGRA.


Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del D.S. 070-2013-PCM y la tercera Disposición Complementaria final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/login.jsp e ingresando el Tipo de Documento, Número y Rango de Fechas de ser el caso o https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/verifica.jsp e ingresando Tipo de Documento, Número, Remitente y Año, según corresponda.”

Firmado por

PERÚ
 RAEZ PACORA
 Felicitia
 Isabel FAU
 20131371617
 hard
 Date: 04/04/2023
 12:14



Firmado por
ADRIANZEN FARFAN Luzmila Ysabel
FAU 20131371617 hard
 Date: 29/03/2023 07:07

Firmado por

PERÚ
SOLIS CORDOVA Mario FAU
20131371617 hard
 Date: 31/03/2023 16:07

- Ficha de Indicador³¹: estas fichas deben contener como mínimo:
 - a. El nombre del indicador;
 - b. Tipo de indicador;
 - c. El objetivo de medición;
 - d. El proceso relacionado;
 - e. La fórmula de cálculo;
 - f. El responsable de calcular el indicador;
 - g. La periodicidad, las fuentes de información;
 - h. Los responsables de entregar las fuentes de información,
 - i. El valor de la línea base³²;
 - j. Semaforización³³;
 - k. La meta del indicador³⁴
 - l. Otros campos que el contratista considere.

- Ficha de Mejora: este documento debe detallar:
 - a. Cuál es el problema que se ha identificado
 - b. En qué proceso se ha identificado el problema
 - c. Cuáles son las consecuencias
 - d. Análisis de causas
 - e. Describir la alternativa de propuesta de mejora para la causa identificada
 - f. Clasificar la propuesta de mejora de acuerdo al tipo;
 - g. Identificar el responsable de implementar esta propuesta de mejora
 - h. Determinar los recursos que se van a necesitar para la mejora
 - i. Un cronograma propuesto de implementación de mejora
 - j. Describir los beneficios esperados de implementar las mejoras,
 - k. Señalar cuál es el valor proyectado del indicador después de la mejora
 - l. Requerimientos Funcionales que se desprende de la mejora propuesta
 - m. Otros campos que el contratista considere.

- Propuesta de digitalización de procesos: este documento contiene la propuesta de qué procesos se van a automatizar y los requerimientos funcionales que se desprenden.



³¹ Debe existir al menos una ficha de indicador por cada proceso, es posible que algunos procesos tengan asociada más de una ficha de indicador.

³² La línea base es la primera medición que se realiza del indicador y el contratista deberá tomar las previsiones del caso debido a que es posible que algunos datos que se requieran para el cálculo del indicador se tengan que requerir a OGTI.

³³ Se refiere al rango de valores en los que el indicador estaría en rojo (tomar acción inmediata), en amarillo (evaluar acción) y en verde (no tomar acción).

³⁴ La meta del indicador será propuesta por los dueños de los procesos relacionados y validado por las direcciones de línea de la DGDPAL.

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del D.S. 070-2013-PCM y la tercera Disposición Complementaria final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: https://sgd.minjus.gob.pe/qesdoc_web/login.jsp e ingresando el Tipo de Documento, Número y Rango de Fechas de ser el caso o https://sgd.minjus.gob.pe/qesdoc_web/verifica.jsp e ingresando Tipo de Documento, Número, Remitente y Año, según corresponda."

Firmado por
ADRIANZEN FARFAN Luzmila Ysabel
 FAU 20131371617 hard
 Date: 29/03/2023 07:07

- Diagramas de flujo optimizados: Describe las actividades de cada uno de los procesos de último nivel, considerando la propuesta de mejora (To Be).
- Fichas de procedimiento optimizadas: Las fichas de procedimiento se elaboran en base a los diagramas de flujo, considerando la propuesta de mejora (To Be).

- **Resultado**

Esta etapa culmina con la elaboración del Plan de Implementación de Mejoras. Este informe debe contener como mínimo:

- a. Análisis realizado a los procesos para buscar oportunidades de mejoras.
- b. Fichas de Indicador.
- c. Fichas de Mejora³⁵.
- d. Cuadros generales que resuman las propuestas de mejora.
- e. Priorización de mejoras³⁶.
- f. Calendario general propuesto de implementación de mejoras priorizadas.
- g. Diagramas de flujo optimizados.
- h. Fichas de procedimiento optimizadas.
- i. Requerimientos funcionales.
- j. Recomendaciones para implementar las mejoras priorizadas.
- k. Otros puntos que sean necesarios para cumplir con los objetivos del servicio y/u otros puntos que el contratista considere.

- **Metodología específica**

Para el desarrollo de esta etapa se definió la siguiente metodología específica que se detalla a continuación:

- Para la mejora de procesos el contratista, aparte de lo descrito en el presente documento, puede tomar en cuenta lo establecido en la Norma Técnica N° 001-2018-SGP, Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública.
- Para realizar el análisis de causas el contratista puede tomar en cuenta lo establecido en la Norma Técnica N 002-2021-PCM-SGP para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público.

³⁵ Las Fichas de Mejora son de las mejoras priorizadas y no priorizadas

³⁶ Para la priorización de mejoras se tomará en cuenta factores como tiempo para implementar mejoras y disponibilidad de recursos. Los tiempos a tomar en cuenta deben estar en relación al plazo disponible para entregar el producto B3.

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del D.S. 070-2013-PCM y la tercera Disposición Complementaria final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/login.jsp e ingresando el Tipo de Documento, Número y Rango de Fechas de ser el caso o https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/verifica.jsp e ingresando Tipo de Documento, Número, Remitente y Año, según corresponda."

Firmado por
ADRIANZEN FARFAN Luzmila Ysabel
 FAU 20131371617 hard
 Date: 29/03/2023 07:07

75

Firmado por
SOLIS CORDOVA Mario FAU
 20131371617 hard
 Date: 31/03/2023 16:07



Firmado por
 RAEZ PACORA
 Felicitia
 Isabel FAU
 20131371617
 hard
 Date: 04/04/2023
 12:14



- El contratista deberá validar con la OOM y DGDPAJ el formato de Ficha de Indicador y formato de Ficha de Mejora, conforme a las fechas que señale en su plan de trabajo.
 - a. La construcción de las Fichas de Indicador requiere por lo mínimo validar la calidad y disponibilidad de la información que se va utilizar de las fuentes de información identificadas.
 - b. En caso falte información determinar cómo se construirá la información faltante.
 - c. Construir y validar la línea base, semaforización y meta con el responsable del proceso al que está asociado el indicador³⁷.
- La construcción de las Fichas de Mejora requiere por lo mínimo que:
 - a. Se validen y dimensionen el problema.
 - b. Para el análisis de causas se requiere documentar y validar los supuestos que van a sustentar la causa identificada.
 - c. Se requiere validar la propuesta de mejora (que soluciona la causa).
- Para los puntos señalados en las dos viñetas anteriores el contratista debe acreditar que realizó reuniones de trabajo y recopiló información, esta información debe estar contenida en los anexos del producto Plan de implementación de mejoras. Las fechas de estas reuniones deben estar contempladas en su plan de trabajo.
- Las Fichas de Mejora deben ser validadas por la DGDPAJ y OOM.
- La propuesta de digitalización de procesos debe ser socializada con la OGTI, para que realicen las observaciones de forma que correspondan.
- El contratista conforme a los plazos contractuales definidos y cumpliendo también lo dispuesto en la metodología general y plan de trabajo presentará formalmente el producto del numeral 5.3 para la validación de la OOM y la DGDPAJ.



PRODUCTOS Y PLAZOS

Los productos deben presentarse en 2 ejemplares y en medio digital editable (CD o DVD por duplicado conteniendo los archivos digitales y editables de los gráficos, tablas, diagramas de interacción, etc.); para la edición de los informes se deberá de utilizar el tipo y tamaño de letra Arial N°11. Interlineado sencillo e impreso en ambas caras.

Asimismo, los documentos contenidos en los entregables deberán ser debidamente suscritos por los profesionales de acuerdo a su especialidad siendo estos los que figuraron en la propuesta técnica presentada en el respectivo proceso de selección.

El servicio tendrá una duración efectiva de ciento cincuenta (150) días calendario. En la siguiente tabla se muestra el detalle de cada producto y plazo.

³⁷ En caso el responsable deba ser una persona distinta al dueño del proceso, estos casos deberán ser consultados con la OOM y DGDPAJ para que aprueben el cambio.

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del D.S. 070-2013-PCM y la tercera Disposición Complementaria final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/login.jsp e ingresando el Tipo de Documento, Número y Rango de Fechas de ser el caso o https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/verifica.jsp e ingresando Tipo de Documento, Número, Remitente y Año, según corresponda."

Firmado por
ADRIANZEN FARFAN Luzmila Ysabel
 FAU 20131371617 hard
 Date: 29/03/2023 07:07

76

Firmado por
SOLIS CORDOVA Mario FAU
 20131371617 hard
 Date: 31/03/2023 16:07

Tabla 05: Detalle de productos y plazo de presentación

Producto	Plazo
Primer producto: Plan de trabajo	A ser presentado hasta los cinco (05) días calendario, contados a partir del día siguiente hábil de suscrito el contrato. El plan de trabajo debe contener lo señalado en el numeral 4.1, en la sección concerniente al Plan de Trabajo.
Segundo producto: Caracterización de los procesos de los Centros Alegre y Mega Alegre (5.1)	A ser presentado hasta los cincuenta (50) días calendario, contados a partir del día siguiente hábil de notificada la conformidad del primer producto.
Tercer producto: Informe de sustento para la mejora y digitalización de los formatos del Proceso de Defensa Pública y Acceso a la Justicia – As Is (5.2)	A ser presentado hasta los treinta (30) días calendario, contados a partir del día siguiente hábil de notificada la conformidad del segundo producto (5.1).
Cuarto producto: MAPRO del Proceso de Defensa Pública y Acceso a la Justicia – As Is (5.2)	A ser presentado hasta los cuarenta (40) días calendario, contados a partir del día siguiente hábil de notificada la conformidad del tercer producto (5.2).
Quinto producto: Plan de implementación de Mejoras de los Procesos de Defensa Pública y Acceso a la Justicia - To Be (5.3)	A ser presentado hasta los veinticinco (25) días calendario, contados a partir del día siguiente hábil de notificada la conformidad del cuarto producto (5.2).

Firmado por
 **PERÚ**
 RAEZ PACORA
 Felicitia
 Isabel FAU
 20131371617
 hard
 Date: 04/04/2023
 12:14


El PMSAJ Eje No Penal notificará al contratista la conformidad del producto o la emisión del informe de opinión favorable correspondiente, para lo cual el MINJUSDH previamente deberá comunicar la conformidad del producto al PMSAJ Eje No Penal.

En caso existan observaciones a la presentación de cualquiera de los entregables, el PMSAJ Eje No Penal por indicación expresa del MINJUSDH otorgará un plazo máximo de hasta diez (10) días calendario, para que el Contratista subsane los mismos.

Una vez presentado el producto subsanado, el MINJUSDH dispondrá de 10 días calendario para emitir la conformidad correspondiente. En caso que por alguna razón el contratista no subsane a cabalidad las observaciones y éstas aún subsistan, el PMSAJ Eje No Penal, mediante solicitud expresa del MINJUSDH, podrá resolver el contrato y aplicar las penalidades y/o sanciones que sean previstas en la normativa vigente.

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del D.S. 070-2013-PCM y la tercera Disposición Complementaria final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/login.jsp e ingresando el Tipo de Documento, Número y Rango de Fechas de ser el caso o https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/verifica.jsp e ingresando Tipo de Documento, Número, Remitente y Año, según corresponda."

Firmado por
 PERÚ
 MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS
ADRIANZEN FARFAN Luzmila Ysabel
FAU 20131371617 hard
Date: 29/03/2023 07:07

Firmado por
 **PERÚ**
 MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS
SOLIS CORDOVA Mario FAU
20131371617 hard
Date: 31/03/2023 16:07

VII. REQUERIMIENTOS DEL POSTOR Y SU PERSONAL

7.1. Perfil del postor

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/. 1,500,000 (un millón quinientos mil con 00/100 soles) por la contratación de por los menos cinco (05) o más servicios y/o servicios de consultoría iguales o similares al objeto de la convocatoria durante los diez (10) años anteriores a la fecha de presentación de ofertas que se computará desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.

Se consideran servicios de consultoría similares a los siguientes: mejora de procesos y/o rediseño de procesos y/o mapeo de procesos y/o simplificación administrativa y/o implementación de sistemas de gestión de la calidad y/o auditoría de sistemas de gestión de la calidad y/o elaboración de contenidos comunicacionales.

7.2. Perfil del personal clave

Para la presentación de ofertas y desarrollo del servicio el postor debe acreditar que cuenta con el siguiente personal clave como mínimo:

7.2.1. Especialista de procesos líder (01)

Característica	Requisitos mínimos
Formación académica:	<ul style="list-style-type: none">Título profesional en ingeniería industrial, y/o ingeniería de sistemas y/o administración.Grado de maestría en gestión de procesos, y/o gestión pública, y/o administración de empresas o similares.Diploma o curso de especialización en gestión por procesos o mejora de procesos de mínimo 90 horas.
Experiencia general:	<ul style="list-style-type: none">Experiencia laboral en el sector público o privado, no menor a ocho (08) años en proyectos de mapeo de procesos, rediseño y/o mejora de procesos, gestión por procesos o mejora continua.
Experiencia específica:	<ul style="list-style-type: none">Experiencia laboral no menor a cuatro (04) años, como especialista líder en gestión por procesos o mejora de procesos o simplificación administrativa o gestión de la calidad o ISO 9001.



Firmado por
RAEZ PACORA
Felicitia
Isabel FAU
20131371617
hard
Date: 04/04/2023
12:14

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del D.S. 070-2013-PCM y la tercera Disposición Complementaria final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/login.jsp e ingresando el Tipo de Documento, Número y Rango de Fechas de ser el caso o https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/verifica.jsp e ingresando Tipo de Documento, Número, Remitente y Año, según corresponda."

Firmado por

ADRIANZEN FARFAN Luzmila Ysabel
FAU 20131371617 hard

Date: 29/03/2023 07:07

78



Firmado por
SOLIS CORDOVA Mario FAU
20131371617 hard
Date: 31/03/2023 16:07

7.2.2. Especialista de procesos (02)

Característica	Requisitos mínimos
Formación académica:	<ul style="list-style-type: none">• Título profesional en ingeniería industrial, y/o ingeniería de sistemas y/o administración.• Diploma o curso de especialización en gestión por procesos o mejora de procesos de mínimo 90 horas.
Experiencia general:	<ul style="list-style-type: none">• Experiencia laboral en el sector público o privado, no menor a seis (06) años en proyectos de implementación de gestión por procesos, mejora continua o afines.
Experiencia específica:	<ul style="list-style-type: none">• Experiencia laboral no menor a tres (03) años, como especialista en gestión por procesos o mejora de procesos o simplificación administrativa o gestión de la calidad o ISO 9001.

7.2.3. Documentador de procesos (02)

Característica	Requisitos mínimos
Formación académica:	<ul style="list-style-type: none">• Bachiller de la carrera de ingeniería industrial, y/o ingeniería de sistemas y/o administración.• Diploma o curso de especialización en gestión por procesos o mejora de procesos de mínimo 90 horas.
Experiencia general:	<ul style="list-style-type: none">• Experiencia laboral en el sector público o privado, no menor a cuatro (04) años en proyectos de gestión por procesos, mejora continua o afines.
Experiencia específica:	<ul style="list-style-type: none">• Experiencia laboral no menor a dos (02) años, en gestión por procesos o mejora de procesos o simplificación administrativa o gestión de la calidad o ISO 9001.



El contratista luego de analizar el documento de términos de referencia, deberá valorar y calcular la cantidad de recursos humanos necesario y especialidad, para fortalecer el equipo del proyecto y asegurar el cumplimiento del alcance, cronograma y calidad.

VIII. FORMA DE PAGO

El pago del presente servicio se realizará en cuatro (04) armadas, previa revisión y aprobación del producto entregado en el plazo que se especifica en el numeral VI del presente documento, según lo señalado en la siguiente tabla:

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del D.S. 070-2013-PCM y la tercera Disposición Complementaria final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/login.jsp e ingresando el Tipo de Documento, Número y Rango de Fechas de ser el caso o https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/verifica.jsp e ingresando Tipo de Documento, Número, Remitente y Año, según corresponda."

Firmado por
ADRIANZEN FARFAN Luzmila Ysabel
FAU 20131371617 hard
Date: 29/03/2023 07:07

Firmado por
SOLIS CORDOVA Mario FAU
20131371617 hard
Date: 31/03/2023 16:07

Tabla 06: Detalle de conformidades y pago

DENOMINACIÓN DEL ENTREGABLE	CONFORMIDAD	PAGO (%)
Producto 1: Plan de Trabajo	Conformidad emitida por la DGDP AJ, previo informe técnico de la OOM.	0% del valor del contrato
Producto 2: Informe de caracterización de los procesos de los Centros Alegria y Mega Alegria	Conformidad emitida por la DGDP AJ, previo informe técnico de la OOM.	30% del valor del contrato
Producto 3: Informe de sustento para la mejora y digitalización de los formatos de los Procesos de Defensa Pública y Acceso a la Justicia - To Be	Conformidad emitida por la DGDP AJ, previo informe técnico de la OOM.	20% del valor del contrato
Producto 4: MAPRO del proceso de Defensa Pública y Acceso a la Justicia - As Is	Conformidad emitida por la DGDP AJ, previo informe técnico de la OOM.	20% del valor del contrato
Producto 5: Informe de Mejora de los Procesos de Defensa Pública y Acceso a la Justicia - To Be	Conformidad emitida por la DGDP AJ, previo informe técnico de la OOM.	30% del valor del contrato

El informe técnico es emitido en el ámbito de competencia de la oficina correspondiente, dicha opinión puede ser favorable al producto o presentar observaciones que el contratista deberá levantar.

El pago del servicio se realizará previa entrega del informe conteniendo los productos que correspondan, contando con la respectiva conformidad del servicio, así como contra la presentación del comprobante de pago correspondiente. Asimismo, el abono respectivo se realizará en la cuenta bancaria, proporcionada al momento de la firma del contrato.

El precio de la oferta incluye todos los tributos, seguros, transporte, inspecciones, pruebas y, de ser el caso, los costos laborales conforme la legislación vigente, así como cualquier otro concepto que pueda tener incidencia sobre el costo del servicio a contratar; excepto la de aquellos postores que gocen de alguna exoneración legal, no incluirán en el precio de su oferta los tributos respectivos.

La cancelación de los pagos correspondientes a cada producto del servicio se efectuará en el plazo máximo de diez (10) días calendario siguientes de otorgada la conformidad, siempre que se verifiquen las condiciones establecidas en el contrato para ello.

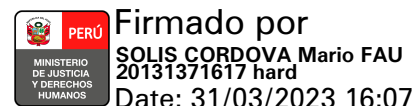
Requisitos para el pago:

- Carta e informe del producto correspondiente al tramo, armada y/o etapa del servicio.
- Comprobante de Pago.

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del D.S. 070-2013-PCM y la tercera Disposición Complementaria final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/login.jsp e ingresando el Tipo de Documento, Número y Rango de Fechas de ser el caso o https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/verifica.jsp e ingresando Tipo de Documento, Número, Remitente y Año, según corresponda."



Firmado por
ADRIANZEN FARFAN Luzmila Ysabel
FAU 20131371617 hard
Date: 29/03/2023 07:07



IX. CONFORMIDAD DE LA PRESTACIÓN

La conformidad funcional y técnica de los productos que conforman este servicio estará a cargo de la DGPAJ y OOM de la OGPM del MINJUSDH.

El Supervisor de Proyecto-MinjusDH de la Unidad de Monitoreo y Supervisión de Proyectos del PMSAJ emitirá la conformidad administrativa.

X. ADELANTOS

La firma podrá solicitar un adelanto de hasta 15% del monto total ofertado, para lo cual contará con un plazo máximo de 10 días calendario después del día de la firma del contrato. Para dicha solicitud la firma deberá presentar una carta fianza de fiel cumplimiento en las condiciones que se señalen en las bases del proceso de contratación.

XI. CONFIDENCIALIDAD

Todo producto o materiales (impresos, estudios, informes, gráficos, u otros) que se genere por este servicio es de propiedad de la Entidad, no constituyéndose títulos de propiedad derechos de autor y otro tipo de derechos para el proveedor; el mismo que a mérito del presente servicio, cede en forma exclusiva y gratuita, sin generar retribución adicional a lo estipulado en el presente término de referencia.

Asimismo, el proveedor no podrá revelar ninguna información confidencial o de propiedad de la Entidad con los Servicios o las actividades u operaciones de la entidad. Toda la información a la que el proveedor tuviere acceso, durante o después de la ejecución del presente servicio, tendrán carácter confidencial, quedando expresamente prohibido su divulgación a terceros por parte del proveedor, a menos que la Entidad otorgue mediante pronunciamiento escrito la autorización correspondiente. Esta obligación se mantendrá incluso después de la conclusión del servicio.



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del D.S. 070-2013-PCM y la tercera Disposición Complementaria final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/login.jsp e ingresando el Tipo de Documento, Número y Rango de Fechas de ser el caso o https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/verifica.jsp e ingresando Tipo de Documento, Número, Remitente y Año, según corresponda.”

Firmado por
ADRIANZEN FARFAN Luzmila Ysabel
FAU 20131371617 hard
Date: 29/03/2023 07:07

81

ANEXO 01

Inventario de procesos en el alcance del medio fundamental 2.1 del Componente 2 del Proyecto de inversión “Mejoramiento de los Servicios de Asesoría Legal Gratuita para lograr la adecuada implementación del expediente electrónico”

Proceso nivel 0	Proceso nivel 1	Proceso / función nivel 2
GESTIÓN DE ACCESO A LA JUSTICIA	ASESORÍA LEGAL	1. Absolución de consultas legales en Asistencia Legal
		2. Absolución de consultas legales en Defensa de Víctimas
		3. Orientación en el FONO ALEGRA
	PATROCINIO DE DEFENSA PÚBLICA	4. Patrocinio legal en materia de derecho de familia
		5. Patrocinio legal en materia de derecho laboral
		6. Patrocinio legal en materia de derecho de civil
		7. Patrocinio legal en materia de derecho constitucional
		8. Patrocinio legal en materia de derecho administrativo
		9. Patrocinios legal en materia de derecho contencioso administrativo
		10. Patrocinio legal de personas agraviadas y/o vulneradas (defensa de víctimas)
		11. Patrocinio legal en otras materias de competencia de la defensa pública
	CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL	12. Absolución de consultas en conciliación extrajudicial
		13. Conciliación extrajudicial en materia de familia
		14. Conciliación extrajudicial en materia civil

Firmado por


RAEZ PACORA
 Felicita
 Isabel FAU
 20131371617
 hard
 Date: 04/04/2023
 12:14



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del D.S. 070-2013-PCM y la tercera Disposición Complementaria final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/login.jsp e ingresando el Tipo de Documento, Número y Rango de Fechas de ser el caso o https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/verifica.jsp e ingresando Tipo de Documento, Número, Remitente y Año, según corresponda.”

Firmado por
ADRIANZEN FARFAN Luzmila Ysabel
 FAU 20131371617 hard
 Date: 29/03/2023 07:07

82

Firmado por

SOLIS CORDOVA Mario FAU
 20131371617 hard
 Date: 31/03/2023 16:07

Proceso nivel 0	Proceso nivel 1	Proceso / función nivel 2
	SERVICIOS MULTIDISCIPLINARIOS	16. Peritaje psicológico
		17. Peritaje antropológico
		18. Peritaje criminalístico
		19. Peritaje médico
	SUPERVISIÓN Y ADMINISTRACIÓN	20. Planificación de los centros ALEGRA y mega ALEGRA
		21. Planificación de la supervisión del centro ALEGRA
		22. Supervisión administrativa para los conciliadores
		23. Supervisión a los defensores públicos
		24. Supervisión a los peritos
		25. Supervisión a los responsables de trabajo social
		26. Registro Individual de Pago de Aranceles
		27. Gestión de requerimientos de servicios y bienes
		28. Gestión de requerimientos de soporte tecnológico
		29. Promoción de actividades de la defensa pública
30. Unificación de criterios		


Firmado por

PERÚ
 RAEZ PACORA
 Felicita
 Isabel FAU
 20131371617
 hard
 Date: 04/04/2023
 12:14



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del D.S. 070-2013-PCM y la tercera Disposición Complementaria final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/login.jsp e ingresando el Tipo de Documento, Número y Rango de Fechas de ser el caso o https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/verifica.jsp e ingresando Tipo de Documento, Número, Remitente y Año, según corresponda.”

Firmado por
ADRIANZEN FARFAN Luzmila Ysabel
FAU 20131371617 hard
Date: 29/03/2023 07:07


PERÚ
 Firmado por
SOLIS CORDOVA Mario FAU
20131371617 hard
Date: 31/03/2023 16:07