

**TÉRMINOS DE REFERENCIA**

Denominación del Servicio	Servicio de caracterización de usuarios/as, elaboración de Manual de mejora de atención a la ciudadanía con enfoque intercultural, material comunicacional y análisis de requerimientos tecnológicos y logísticos 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 Usuaría/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 accedana 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
Código WBS – Plan Plurianual	2.1.2

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 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

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.”





PERÚ

Ministerio
de Justicia
y Derechos Humanos

Despacho Viceministerial
de Derechos Humanos y
Acceso a la Justicia

Dirección General
de Defensa Pública y
Acceso a la Justicia

*“Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres”
“Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana”*

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.”





II. OBJETIVO DEL SERVICIO

2.1. Objetivo general

- Mejorar la calidad de atención que se brinda a la ciudadanía y la gestión de requerimientos tecnológicos y logísticos en los centros ALEGRA y MEGA ALEGRA (que incluye la atención a través del FONO ALEGRA).

2.2. Objetivos específicos

- Caracterizar a los usuarios/as e identificar a aquellos que requieren atención diferenciada en los centros ALEGRA y MEGA ALEGRA.
- Diseñar un Manual de Mejora de Atención a la ciudadanía con enfoque intercultural y difundir su uso en los centros ALEGRA y MEGA ALEGRA.
- Elaborar material comunicacional amigable y de fácil entendimiento para los usuarios/as de los centros ALEGRA y MEGA ALEGRA.
- Analizar y mejorar la gestión de requerimientos tecnológicos y logísticos de 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.

IV. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO

El servicio está compuesto por los siguientes productos y metodología.

4.1. Productos del servicio

El presente servicio de “caracterización de usuarios/as, elaboración de Manual de atención, material comunicacional y análisis y mejora de atención de requerimientos tecnológicos y logísticos 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” contiene los productos que se señalan en la siguiente tabla:

Tabla 01: Listado de los productos del servicio del presente TdR

Producto	Denominación
1	Plan de Trabajo
2	Expediente del Manual de Mejora de Atención a la Ciudadanía con enfoque intercultural
3	Materiales comunicacionales
4	Informe estadístico de los Requerimientos de compra y de soporte tecnológico

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.”





4.2. Metodología general

- El contratista, el primer día hábil del servicio, debe solicitar el inventario de los procesos y servicios del MINJUSDH y cualquier otra 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 a la dirección del MINJUSDH que corresponda 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 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. La carpeta debe ser actualizada de forma permanente.
- El contratista tiene la obligación de gestionar los riesgos que afecten el desarrollo del servicio. Los riesgos son dinámicos y pueden variar en cualquier momento del servicio.
- El contratista debe presentar los documentos editables que incluyen procesador de texto, hoja de cálculo o los documentos editables del software especial que se haya utilizado, señalando el software que se utilizó.
- El contratista realizará 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.
- El contratista debe presentar formalmente cada producto, en el cual deberá anexar todos los documentos editables. 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.
- El desarrollo de la metodología debe tomar en cuenta los siguientes dispositivos:
 - Norma Técnica N° 001-2022-PCM-SGP, Norma Técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público, aprobada mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 011-2022-PCM/SGP.
 - Decreto Supremo N° 001-2023-MC, "Lineamientos para incorporar el enfoque intercultural en la prestación de servicios públicos.
- Estos dispositivos incluyen sus respectivas normas modificatorias, complementarias o las normas que las reemplacen al inicio efectivo 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."





V. DESCRIPCIÓN DE LOS PRODUCTO

5.1. Primer producto: Plan de trabajo

El primer producto del servicio es el plan de trabajo y debe ser presentado a los diez (10) días calendarios contados a partir del día siguiente hábil de suscrito el contrato, debe contener 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 específica de cada producto.
- g. Definir de forma sustentada los aplicativos informáticos que se utilizarán en el desarrollo del servicio, así como, los aspectos estadísticos que se tomarán en cuenta.
- h. Otros puntos que están contemplados en el presente documento.

El contratista en el plan de trabajo puede proponer de forma sustentada mejoras a los puntos señalados a las metodologías específicas de cada producto, las cuales deberán ser aprobadas por el MINJUSDH. 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.

5.2. Segundo producto: Expediente del Manual de Mejora de la Atención a la Ciudadanía con enfoque intercultural.

- **Inicio**

Comienza al día siguiente hábil de notificada la conformidad del primer producto.

- **Propósito**

El propósito de este producto es mejorar la experiencia que tiene la ciudadanía en el uso de los servicios de la defensa pública mediante la elaboración e inducción de un Manual de Mejora de Atención a la Ciudadanía con enfoque intercultural.

- **Alcance**

El producto comprende el desarrollo de acciones y documentación que busca mejorar la experiencia de la ciudadanía con los servicios que se ofrecen en los centros ALEGRA y MEGA ALEGRA.

- **Documentación**

El segundo producto del servicio contempla como mínimo, el desarrollo de los siguientes documentos:

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."





*"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"*

- Ficha de caracterización de usuarios: esta ficha debe contener las principales características sociales, demográficas y económicas del público usuario/a que utiliza los servicios de los centros ALEGRA y MEGA ALEGRA, conteniendo las características demográficas, conductuales, psicográficas y culturales. Se debe realizar una ficha de caracterización por cada tipo de usuario identificado.
- Identificar a los distintos tipos de usuarios/as, donde se analizará la información de fuente primaria (mediante la recopilación de información de las visitas presenciales) y secundaria (información que ha sido construida y publicada por terceros y que puede ser consultada por el contratista).

Esta ficha debe contener las principales necesidades y expectativas que tiene cada tipo de usuario/a respecto a cada servicio que brinda la defensa pública a la ciudadanía.

Estas fichas deben anexar la evidencia que demuestra el trabajo realizado para su construcción.

- Reporte de recopilación de información: Este documento contiene las guías de observación, guías de entrevista y guías de grupo focal que se aplicaron en las visitas presenciales, así como los resultados de la aplicación de estas guías.
- Reporte de priorización de usuarios/as: En base a los tipos de usuarios/as que se definieron en las fichas de caracterización de usuarios/as se elaborará un listado de priorización de usuarios/as indicando por qué se prioriza unos sobre otros/as. Los factores y/o metodología para priorizar se definirán en el plan de trabajo.
- Manual de Mejora de Atención a la Ciudadanía con enfoque intercultural: este documento debe contener como mínimo lo siguiente:
 - a. Pautas generales y específicas para atención presencial, telefónica, por correo electrónico y chat.
 - b. Pautas específicas de atención para cada tipo de servicio que se brindan en los centros ALEGRA y MEGA ALEGRA.
 - c. Aspectos específicos para atender a cada tipo de usuario identificado en las fichas de caracterización.
 - d. Aspectos específicos para atender a usuarios cuya lengua materna no es el español, que usan lenguaje de señas, usuarios con dificultades en el manejo de conflictos, usuarios/as con algún tipo de discapacidad física, cualquier otro tipo de usuario/a con capacidad física y/o mental diferente o especial y otros tipos de usuarios/as que se identifiquen durante la recopilación de información o que el/la contratista considere conveniente.
 - e. Aspectos específicos para para la atención que pertenece a la comunidad LGBTI+.

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."





*“Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres”
“Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana”*

- Informe técnico de sustento del Manual de Mejora de Atención a la Ciudadanía con enfoque intercultural: se debe elaborar la propuesta de informe técnico que brinde el sustento para que se pueda gestionar la aprobación del Manual de Mejora de Atención a la Ciudadanía con enfoque intercultural ante las instancias del MINJUSDH que tienen que emitir opinión para su aprobación. El informe técnico debe contener el proyecto de resolución que aprueba el citado manual. Este punto debe ser socializado con la OOM del MINJUSDH antes de su presentación formal para obtener su feedback.
- Reporte de recomendaciones para mejorar la atención a la ciudadanía: los puntos que sean relevantes para mejorar la atención a la ciudadanía, pero que el Manual de Mejora de Atención a la Ciudadanía con enfoque intercultural no pueda solucionar deben incluirse en un reporte que describa cada uno de estos puntos, brindando lineamientos para su implementación posterior.
- Materiales de inducción del Manual de Mejora de Atención a la Ciudadanía con enfoque intercultural: está compuesto por diapositivas, casos, textos, gráficos, audios y material audiovisual que se utilice para indicar a los servidores públicos de la DGDPAJ la importancia del Manual de Mejora de Atención a la Ciudadanía con enfoque intercultural y explicar cómo utilizarlo de acuerdo con cada caso y tipo de usuario/a que contiene dicho manual.
- Evidencias de inducción del Manual de Mejora de Atención a la Ciudadanía con enfoque intercultural: 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.
- Modelo de encuesta de satisfacción: es una propuesta de formato que contiene las preguntas que se realizaría a la ciudadanía para medir su satisfacción con los servicios brindados en los centros ALEGRA y MEGA ALEGRA.

- **Insumos de información**

Para el desarrollo de este producto se debe utilizar como insumo el Informe de caracterización de los procesos de los Centros ALEGRA, MEGA ALEGRA y FONO ALEGRA, y a nivel de prerrequisitos se requiere la aprobación del plan de trabajo.

- **Contenido del producto a entregar**

El segundo producto se presenta hasta los setenta y cinco (75) días calendario contados a partir del día siguiente de notificada la conformidad del plan de trabajo y debe contener como mínimo lo siguiente:

- a. Manual de Mejora de Atención a la Ciudadanía con enfoque intercultural (conforme a la estructura señalada previamente).
- b. Informe técnico de sustento del Manual de Mejora de Atención a la Ciudadanía

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.”





*“Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres”
“Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana”*

con enfoque intercultural.

- c. Proyecto de resolución que aprueba el Manual de Mejora de Atención a la Ciudadanía con enfoque intercultural.
- d. Fichas de caracterización de los usuarios/as.
- e. Reporte de priorización de usuarios/as.
- f. Reportes de recopilación de información;
- g. Reporte de recomendaciones para mejorar la atención a la ciudadanía.
- h. Anexos que evidencian la recopilación de información, análisis de información y coordinaciones realizadas con la OOM y DGDPAJ.
- i. Evidencias que acreditan la incorporación de las recomendaciones de la OOM.
- j. Materiales de inducción¹.
- k. Evidencias de inducción.
- l. Modelo de encuesta de satisfacción.
- m. Otros puntos que ayuden a cumplir el objetivo del servicio y/o que el/la contratista considere necesarios.

- **Metodología específica**

Para el desarrollo de este producto, se definió la siguiente metodología específica que se detalla a continuación:

- Al inicio de este producto se debe llevar una reunión inicial con la OOM, DGDPAJ y PMSAJ para tomar en cuenta sus necesidades y expectativas con relación a este producto.
- El contratista para el desarrollo de este servicio deberá revisar y analizar todos los esfuerzos previos que han existido en la materia en el MINJUSDH, para lo cual deberá solicitar esta información oportunamente al representante de la DGDPAJ y al de la OOM.
- El contratista deberá recopilar información en visitas presenciales a los diez (10) centros ALEGRA señalados en el anexo 01, previa coordinación con el director/a de la DGDPAJ, a efectos de recopilar información in situ, en concordancia con el cronograma contemplado en el Plan de Trabajo.
- El contratista debe recopilar información de campo mediante el desarrollo de entrevistas a representantes de las organizaciones civiles y/o organizaciones indígenas y tres (03) grupos focales con usuarios/as de los centros donde se realice las visitas presenciales, así como, con defensores públicos, debiendo presentar evidencia de lo actuado, lista de asistencias, actas de reuniones, registro fotográfico fechado, registro filmico.
- Antes de iniciar el trabajo de campo el contratista debe diseñar las guías de observación, guías de entrevista y guías de grupos focales. La planificación de estas guías debe estar contemplada en el plan de trabajo, las mismas que deberán ser aprobadas por la PMSAJ y DGDPAJ.
- Producto de los resultados de la aplicación de estas guías se debe elaborar

¹ Pueden estar comprendidos por fotos, videos, audios y otros.

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.”





*"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"*

las fichas de caracterización de usuarios/as y el reporte de priorización de usuarios/as.

- Tomando como base las situaciones identificadas en campo y las fichas de caracterización de usuarios/as se deberá elaborar la propuesta de estructura del Manual de Mejora de Atención a la Ciudadanía con enfoque intercultural, la cual deberá ser validada por la OOM y DGDPAJ, para ello el contratista deberá comunicar oportunamente esta estructura.
- La elaboración y validación debe ser antes de que se entregue el segundo producto y deben ser contempladas en el plan de trabajo.
- Después de validada la estructura debe comenzar la elaboración del Manual de Atención a la Ciudadanía.
- Durante el desarrollo de este producto, deberán existir coordinaciones y/o reuniones entre el equipo consultor del contratista con la OOM y la DGDPAJ, asimismo, se deberán entregar avances parciales cada dos semanas para recibir la retroalimentación del MINJUSDH. Las mismas que deberán evidenciarse mediante actas de reuniones, donde se plasmarán los acuerdos.
- En paralelo al desarrollo del Manual de Mejora de Atención a la Ciudadanía con enfoque intercultural se deberá desarrollar el informe técnico de sustento para su aprobación y el proyecto de resolución de aprobación. La elaboración del citado informe y resolución debe realizarse de forma coordinada con la OOM.
- El Manual de Mejora de Atención a la ciudadanía con enfoque intercultural deberá ser presentado a las organizaciones indígenas representativas: Organización Nacional de los Pueblos Indígenas de la Amazonía Peruana (AIDSESP), ONAMIAP (Organización Nacional de Mujeres Indígenas Andinas y Amazónicas), Central Única Nacional de Rondas Campesinas del Perú - CUNARC-P, Confederación de Nacionalidades Amazónicas del Perú CONAP, mediante talleres informativos a fin de obtener su validación u opinión.
- El contratista debe entregar a la OOM mediante correo electrónico el avance parcial del segundo producto hasta los (40) días de empezada la elaboración de este producto, el Informe técnico de sustento del citado Manual junto al proyecto de resolución que aprueba el manual, las fichas de caracterización de los usuarios/as y el Reporte de priorización de usuarios/as, adjuntando el borrador final del Manual de Mejora de Atención a la Ciudadanía con enfoque intercultural.
- La OOM alcanzará por este mismo medio los comentarios de mejora, los cuales deben ser incorporados por el contratista de forma obligatoria y remitir el avance parcial actualizado en el plazo de tres (03) días calendarios.
- Después de incorporar los comentarios de la OOM corresponde que el contratista elabore los materiales de inducción dirigido a los servidores públicos de las direcciones distritales de la DGDPAJ.
- La inducción deberá realizarse al personal de todos los centros ALEGRA, mega ALEGRA, al personal del fono ALEGRA y al personal de los órganos de línea de la DGDPAJ. La inducción será presencial para el caso de Lima y virtual para las sedes que se encuentran fuera de Lima.

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."





*“Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres”
“Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana”*

- Los materiales para realizar la inducción deben ser compartidos previamente con la OOM y la DGDPAJ para recibir feedback que le permita mejorar la planificación y contenido de los materiales antes de que se ejecute la inducción.
- El contratista deberá pedir previamente a la DGDPAJ las listas de las personas que participarán en la inducción
- Durante la planificación y/o desarrollo de la inducción la OOM, la DGDPAJ y/o el PMSAJ pueden presentar solicitudes de cambio en el avance parcial actualizado de este producto.

5.3. Tercer Producto: Materiales comunicacionales

- **Inicio**

Comienza al día siguiente hábil de notificada la conformidad del segundo producto.

- **Propósito**

El propósito de este producto es elaborar los materiales comunicacionales que faciliten a los nuevos y actuales usuarios/as la orientación, comprensión y utilización de los servicios que se brindan en los centros ALEGRA y MEGA ALEGRA.

- **Alcance**

El producto comprende los materiales comunicacionales necesarios para el adecuado funcionamiento de los centros ALEGRA y MEGA ALEGRA y deben tomar en cuenta como mínimo a todos los tipos de usuarios/as priorizados que acuden a estos centros.

- **Documentación**

El tercer producto contempla como mínimo el desarrollo de infografías², flujogramas³ y videos de acuerdo con el siguiente detalle:

Tabla 02: Listado de infografías que se desarrollarán

N°	Infografías
1	Características y requisitos, jurisdicción, horarios, competencia del MINJUSDH, competencias del PJ, de otras entidades, limitaciones del servicio y materias en las que el MINJUSDH brinda patrocinio, asistencia legal y servicios conciliatorios (en centro ALEGRA y MEGA ALEGRA)

² Una infografía es una creación gráfica simple, visualmente atractiva y fácil de entender de un conjunto de ideas o datos que se desea comunicar.

³ Para el propósito de este servicio, el flujograma es una ruta que especifica todos los pasos que debe seguir el usuario/a para un determinado servicio, explicando qué ocurre o qué debe hacer el usuario/a en cada paso, qué requisitos se debe tener en cuenta y qué resultado se espera.

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.”





PERÚ

Ministerio
de Justicia
y Derechos Humanos

Despacho Viceministerial
de Derechos Humanos y
Acceso a la Justicia

Dirección General
de Defensa Pública y
Acceso a la Justicia

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

N°	Infografías
2	Características, horarios y materias para el FONDO ALEGRA
3	Materia familia (información genérica)
4	Materia familia (demanda de alimentos)
5	Materia familia (demanda de tenencia)
6	Materia familia (demanda de régimen de visitas)
7	Materia familia (demanda de filiación)
8	Materia familia (Protección de niño, niña y adolescente sin cuidados parentales o en riesgo de perderlos)
9	Materia familia (Separación convencional y divorcio ulterior.)
10	Materia familia (Declaración de unión de hecho.)
11	Materia familia (Atención de materias conexas derivadas de casos de violencia familiar)
12	Materia civil (información genérica)
13	Materia civil (Rectificación de partidas.)
14	Materia civil (Sucesión intestada.)
15	Materia civil (Inscripción de defunción.)
16	Materia civil (Designación de Apoyos y Salvaguardias.)
17	Materia civil (Desalojo cuando el predio en controversia está destinado a casahabitación)
18	Materia administrativa (Impugnación de resolución administrativa en materia previsional, salud, educación, identidad y servicios públicos (agua, desagüe, energía eléctrica)
19	Materia laboral (Nulidad de despido, despido arbitrario y beneficios sociales, conforme a lo señalado en el artículo 10 de la Ley N° 29497, Ley Procesal de Trabajo)
20	Materia contencioso administrativo (Previsional)
21	Materia procesal constitucional
22	Defensa de víctimas (genérico)
23	Defensa de víctimas (delitos contra la vida, el cuerpo y la salud)
24	Defensa de víctimas (delitos contra la libertad)

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."



**PERÚ**Ministerio
de Justicia
y Derechos HumanosDespacho Viceministerial
de Derechos Humanos y
Acceso a la JusticiaDirección General
de Defensa Pública y
Acceso a la Justicia*“Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres”
“Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana”*

N°	Infografías
25	Defensa de víctimas (delitos contra la familia)
26	Defensa de víctimas (delitos contra la dignidad humana)
27	Defensa de víctimas (delitos contra el patrimonio)
28	Defensa de víctimas (delitos contra la humanidad)
29	Defensa de víctimas (en otras materias de competencia del MINJUSDH)
30	Servicio de peritaje forense en materia antropológica
31	Servicio de peritaje forense en criminalística
32	Servicio de peritaje forense en medicina
33	Servicio de peritaje forense en psicología
34	Servicio de peritaje forense en trabajo social
35	Evaluaciones socioeconómicas
36	Servicio de Conciliación Extrajudicial Presencial
37	Servicio de Conciliación Extrajudicial a través de Medios electrónicos u otros de naturaleza similar

Fuente: DGDPAJ
Elaboración: PMSAJ**Tabla 03: Listado de flujogramas que se desarrollarán**

N°	flujogramas
1	Características y requisitos, jurisdicción, horarios, competencia del MINJUSDH, competencias del PJ, de otras entidades, limitaciones del servicio y materias en las que el MINJUSDH brinda patrocinio, asistencia legal y servicios conciliatorios (en centros ALEGRA y MEGA ALEGRA)
2	Características, horarios y materias para el FONDO ALEGRA
3	Materia familia (información genérica)
4	Materia familia (demanda de alimentos)
5	Materia familia (demanda de tenencia)
6	Materia familia (demanda de régimen de visitas)

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.”





PERÚ

Ministerio
de Justicia
y Derechos Humanos

Despacho Viceministerial
de Derechos Humanos y
Acceso a la Justicia

Dirección General
de Defensa Pública y
Acceso a la Justicia

*"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"*

N°	flujogramas
7	Materia familia (demanda de filiación)
8	Materia familia (Protección de niño, niña y adolescente sin cuidados parentales o en riesgo de perderlos)
9	Materia familia (Separación convencional y divorcio ulterior.)
10	Materia familia (Declaración de unión de hecho.)
11	Materia familia (Atención de materias conexas derivadas de casos de violencia familiar)
12	Materia civil (información genérica)
13	Materia civil (Rectificación de partidas.)
14	Materia civil (Sucesión intestada.)
15	Materia civil (Inscripción de defunción.)
16	Materia civil (Designación de Apoyos y Salvaguardias.)
17	Materia civil (Desalojo cuando el predio en controversia está destinado a casahabitación)
18	Materia administrativa (Impugnación de resolución administrativa en materiaprevisional, salud, educación, identidad y servicios públicos (agua, desagüe, energía eléctrica)
19	Materia laboral (Nulidad de despido, despido arbitrario y beneficios sociales, conforme a lo señalado en el artículo 10 de la Ley N° 29497, Ley Procesal de Trabajo)
20	Materia contencioso administrativo (Previsional)
21	Materia procesal constitucional
22	Defensa de víctimas (genérico)
23	Defensa de víctimas (delitos contra la vida, el cuerpo y la salud)
24	Defensa de víctimas (delitos contra la libertad)
25	Defensa de víctimas (delitos contra la familia)
26	Defensa de víctimas (delitos contra la dignidad humana)
27	Defensa de víctimas (delitos contra el patrimonio)
28	Defensa de víctimas (delitos contra la humanidad)
29	Defensa de víctimas (en otras materias de competencia del MINJUSDH)

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."



**PERÚ**Ministerio
de Justicia
y Derechos HumanosDespacho Viceministerial
de Derechos Humanos y
Acceso a la JusticiaDirección General
de Defensa Pública y
Acceso a la Justicia

*"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"*

N°	flujogramas
30	Servicio de peritaje forense en materia antropológica
31	Servicio de peritaje forense en criminalística
32	Servicio de peritaje forense en medicina
33	Servicio de peritaje forense en psicología
34	Servicio de peritaje forense en trabajo social
35	Evaluaciones socioeconómicas
36	Servicio de Conciliación Extrajudicial Presencial
37	Servicio de Conciliación Extrajudicial a través de Medios electrónicos u otros de naturaleza similar

Fuente: DGDPAJ
Elaboración: PMSAJ

Tabla 04: Listado de videos que se desarrollarán

N°	Videos
1	Características y requisitos, jurisdicción, horarios, competencia del MINJUSDH, competencias del PJ, de otras entidades, limitaciones del servicio y materias en las que el MINJUSDH brinda patrocinio, asistencia legal y servicios conciliatorios (en centros ALEGRA y MEGA ALEGRA)
2	Características, horarios y materias para el FONDO ALEGRA
3	Materia familia (información genérica)
4	Materia familia (demanda de alimentos)
5	Materia familia (demanda de tenencia)
6	Materia familia (demanda de régimen de visitas)
7	Materia familia (demanda de filiación)
8	Materia familia (Protección de niño, niña y adolescente sin cuidados parentales o en riesgo de perderlos)
9	Materia familia (Separación convencional y divorcio ulterior.)
10	Materia familia (Declaración de unión de hecho.)
11	Materia familia (Atención de materias conexas derivadas de casos de violencia)

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."





PERÚ

Ministerio
de Justicia
y Derechos Humanos

Despacho Viceministerial
de Derechos Humanos y
Acceso a la Justicia

Dirección General
de Defensa Pública y
Acceso a la Justicia

*“Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres”
“Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana”*

N°	Videos
	familiar)
12	Materia civil (información genérica)
13	Materia civil (Rectificación de partidas.)
14	Materia civil (Sucesión intestada.)
15	Materia civil (Inscripción de defunción.)
16	Materia civil (Designación de Apoyos y Salvaguardias.)
17	Materia civil (Desalojo cuando el predio en controversia está destinado a casahabitación)
18	Materia administrativa (Impugnación de resolución administrativa en materia previsional, salud, educación, identidad y servicios públicos (agua, desagüe, energía eléctrica)
19	Materia laboral (Nulidad de despido, despido arbitrario y beneficios sociales conforme a lo señalado en el artículo 10 de la Ley N° 29497, Ley Procesal de Trabajo)
20	Materia contencioso administrativo (Previsional)
21	Materia procesal constitucional
22	Defensa de víctimas (genérico)
23	Defensa de víctimas (delitos contra la vida, el cuerpo y la salud)
24	Defensa de víctimas (delitos contra la libertad)
25	Defensa de víctimas (delitos contra la familia)
26	Defensa de víctimas (delitos contra la dignidad humana)
27	Defensa de víctimas (delitos contra el patrimonio)
28	Defensa de víctimas (delitos contra la humanidad)
29	Defensa de víctimas (en otras materias de competencia del MINJUSDH)
30	Intervención del equipo multidisciplinario
31	Evaluaciones socioeconómicas
32	Servicio de Conciliación Extrajudicial Presencial
33	Servicio de Conciliación Extrajudicial a través de Medios electrónicos u otros de naturaleza similar

Fuente: DGDPAJ
Elaboración: PMSAJ

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.”





*“Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres”
“Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana”*

Los videos descritos en la tabla anterior deben editarse en tres versiones, una primera versión en español y dos versiones adicionales en dos lenguas originarias, estas lenguas se elegirán de acuerdo con la información que se obtuvo del segundo producto del presente servicio. Asimismo, los videos deben tomar en cuenta a las personas sordomudas.

- **Contenido del producto a entregar**

El tercer producto se presenta hasta los cuarenta y cinco (45) días calendario contados a partir del día siguiente de notificada la conformidad del segundo producto y debe contener como mínimo lo siguiente:

- a. Resumen de las acciones realizadas.
- b. Resumen de los materiales comunicacionales.
- c. Insumos utilizados para la elaboración de los materiales comunicacionales.
- d. Infografías.
- e. Flujogramas.
- f. Videos.
- g. Evidencias de las coordinaciones realizadas durante la elaboración de los materiales comunicacionales de parte de la OGIC y DGDPAJ.

- **Metodología específica**

Para el desarrollo de este producto, se definió la siguiente metodología específica que se detalla a continuación:

- Al inicio de la elaboración del siguiente producto se debe llevar a cabo una reunión inicial con la OGIC para recibir indicaciones generales y específicas. Las indicaciones de esta reunión complementarán los puntos indicados en esta metodología específica.
- El contratista para el desarrollo de este servicio deberá revisar y analizar los lineamientos e información que indique OGIC para el desarrollo de los materiales comunicacionales. Asimismo, deberá recoger las necesidades y expectativas de la DGDPAJ.
- El contratista debe recopilar información de los productos anteriores y de otras fuentes oficiales de información.
- El contratista deberá desarrollar bosquejos de los materiales comunicacionales, estos bosquejos deben ser validados por la OGIC y la DGDPAJ.
- El contratista debe desarrollar reuniones con OGIC para la elaboración de los materiales comunicacionales.

5.4. Cuarto Producto: Informe estadístico de los requerimientos de compra y de soporte tecnológico

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.”





*“Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres”
“Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana”*

- **Inicio**

Comienza al día siguiente hábil que se notifica la conformidad al tercer producto.

- **Propósito**

El propósito de este producto es analizar los requerimientos de tecnologías de la información y los requerimientos de compra de bienes y servicios.

- **Alcance**

El producto comprende el análisis de los requerimientos de tecnologías de la información y de compra de bienes y servicios de los centros ALEGRA y MEGA ALEGRA de los últimos cinco años.

- **Documentación**

El cuarto producto del servicio contempla como mínimo el desarrollo de los siguientes documentos:

- Bases de datos construidas para el análisis
- Documento que sustente la elección de pruebas estadísticas para el análisis
- Informe que explica el análisis estadístico con las recomendaciones.
- Otros documentos señalados en el plan de trabajo (primer producto) y/o que sean necesarios para alcanzar el propósito del producto y del servicio.

- **Contenido del producto a entregar**

El cuarto producto se presenta hasta lo treinta (30) días calendario contados a partir del día siguiente de notificada la conformidad del tercer producto y debe contener como mínimo lo siguiente:

- a. Resumen de acciones realizadas.
- b. Resumen de principales indicadores estadísticos.
- c. Análisis estadístico de la gestión realizada sobre los requerimientos de soporte tecnológico dirigidos a la OGTI que permita determinar la problemática de estos y cómo impacta en la calidad de los servicios que brinda la DGDPAJ.
- d. Análisis estadístico de la gestión realizada sobre los requerimientos de compra de bienes y servicios dirigidos a la OGA que permita determinar la problemática de estos y cómo impacta en la calidad de los servicios que brinda la DGDPAJ.
- e. Brecha de atención de los requerimientos y niveles de servicio actual y deseado.
- f. Capacidad de las respuestas de los requerimientos para solucionar el problema que los originó.
- g. Comparativo de la demanda de los servicios (a nivel de atenciones y/o personas atendidas) que brinda la DGDPAJ con la demanda de los otros servicios que presta el MINJUSDH a la ciudadanía.
- h. Recomendaciones para la priorización de los requerimientos de la DGDPAJ y propuestas de solución a la problemática identificada en los

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.”





*“Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres”
“Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana”*

literales c) y d)

- i. Flujo de atención de requerimientos.
- j. Otros que sean necesarios para el cumplimiento de los objetivos del servicio o que el/la contratista considere necesarios.

- **Metodología específica**

La metodología específica de este producto será propuesta por el contratista dentro del plan de trabajo (primer producto), que debe contener las herramientas necesarias para este producto, pautas para el análisis de la problemática y el planteamiento de recomendaciones.

VI. PRODUCTOS Y PLAZOS

Los productos deben presentarse en 2 ejemplares y en medio digital editable (USB) por duplicado conteniendo los archivos digitales y editables de toda la documentación generada; 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 con 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 sesenta (160) días calendario, dicho plazo no incluye los tiempos de revisión de los productos y del levantamiento de observaciones en caso ocurra. En la siguiente tabla se muestra el detalle de cada producto y plazo.

Tabla 05: Plazos de los productos

Producto	Plazo
Primer producto: Plan de trabajo	A ser presentado hasta los diez (10) días calendario, contados a partir del día siguiente hábil de suscrito el contrato.
Segundo producto: Expediente del Manual de Mejora de Atención a la Ciudadanía con enfoque intercultural.	A ser presentado hasta los setenta y cinco (75) días calendario, contados a partir del día siguiente hábil de notificada la conformidad del primer producto.
Tercer producto: Materiales comunicacionales.	A ser presentado hasta los cuarenta y cinco (45) días calendario, contados a partir del día siguiente hábil de notificada la conformidad del segundo producto.

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.”





Producto	Plazo
Cuarto producto: Informe estadístico de los requerimientos de compra y de soporte tecnológico	A ser presentado hasta los treinta (30) días calendario, contados a partir del día siguiente hábil de notificada la conformidad del tercer producto.

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 de 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.

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 elaboración de perfiles de clientes/usuarios 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 manuales de atención y/o elaboración de contenidos comunicacionales.

7.2. Perfil del personal

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

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."



**7.2.1. Jefe/a de Proyecto (01)**

Característica	Requisitos mínimos
Formación académica:	<ul style="list-style-type: none"> Título profesional en ingeniería de sistemas y/o ingeniería industrial y/o ingeniería informática y/o ingeniería de computación y/o economía y/o administración. Grado de maestría en gestión pública, y/o administración de empresas o similares. Diploma o curso de especialización en dirección o gestión de proyectos de mínimo 120 horas o contar con certificación PMP vigente.
Experiencia general:	<ul style="list-style-type: none"> Experiencia laboral en el sector público o privado, no menor a diez (10) años.
Experiencia específica:	<ul style="list-style-type: none"> Experiencia laboral no menor a seis (06) años gestionando proyectos relacionados a gestión por procesos y/o tecnologías de la información y/o gestión de la calidad y/o auditoría de sistemas de gestión de la calidad y/o atención al usuario con enfoque intercultural y/o de poblaciones vulnerables.

7.2.2. Especialista de procesos (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 y/o investigación operativa. 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.

7.2.3. Analista 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 y/o investigación operativa. Diploma o curso de especialización en gestión por procesos o mejora de procesos de mínimo 90 horas.

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."





"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

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.

7.2.4. Especialista de calidad (01)

Característica	Requisitos mínimos
Formación académica:	<ul style="list-style-type: none"> Título profesional en ingeniería industrial y/o investigación operativa y/o administración. Diploma o curso de especialización en ISO 9001 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.
Experiencia específica:	<ul style="list-style-type: none"> Experiencia laboral no menor a seis (06) años, en implementación de sistemas de gestión de la calidad o gestión de la calidad o mejora de la calidad o ISO 9001.

7.2.5. Especialista de diseño (01)

Característica	Requisitos mínimos
Formación académica:	<ul style="list-style-type: none"> Título profesional en Comunicaciones o Diseño. Diploma o curso de diseño gráfico 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.
Experiencia específica:	<ul style="list-style-type: none"> Experiencia laboral no menor a seis (06) años, en elaboración o desarrollo de materiales gráficos, audiovisuales o de diseño.

7.2.6. Diseñador/a instruccional (03)

Característica	Requisitos mínimos
Formación académica:	<ul style="list-style-type: none"> Título técnico profesional en Diseño gráfico y/o Diseño publicitario. Diploma o curso de diseño en adobe Photoshop o illustrator o InDesign o en Canva o Corel Draw de mínimo 90 horas.
Experiencia general:	<ul style="list-style-type: none"> Experiencia laboral en el sector público o privado, no menor a cinco (05) años.

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."





"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

Experiencia específica:	<ul style="list-style-type: none"> Experiencia laboral no menor a tres (03) años, en elaboración o desarrollo de materiales gráficos, audiovisuales o de diseño.
-------------------------	---

7.2.7. Analista estadístico (01)

Característica	Requisitos mínimos
Formación académica:	<ul style="list-style-type: none"> Título profesional en estadística y/o ingeniería estadística. Diploma o curso en estadística o en análisis de datos de mínimo 20 horas.
Experiencia general:	<ul style="list-style-type: none"> Experiencia laboral en el sector público o privado, no menor a cinco (05) años.
Experiencia específica:	<ul style="list-style-type: none"> Experiencia laboral no menor a tres (03) años, en análisis de información o desarrollo de informes estadístico o en análisis estadístico de cualquier tipo o en investigaciones científicas.

7.2.8. Analista social (01)

Característica	Requisitos mínimos
Formación académica:	<ul style="list-style-type: none"> Título profesional en antropología, sociólogo Diplomado o curso en interculturalidad, como mínimo de 20 horas.
Experiencia general:	<ul style="list-style-type: none"> Experiencia laboral en el sector público o privado, no menor a cinco (05) años.
Experiencia específica:	<ul style="list-style-type: none"> Experiencia laboral no menor a tres (03) años, de trabajo con comunidades nativas y/o campesinas y organizaciones representativas a nivel nacional.

7.2.9. Intérprete de lenguas originarias (01)⁴

Característica	Requisitos mínimos
Formación académica:	<ul style="list-style-type: none"> Estudiante o egresado de carrera universitaria o técnica de traducción e interpretación o afines. Haber recibido o dictado cursos o capacitaciones en lenguas originarias⁵. Encontrarse inscrito en el Registro Nacional de Intérpretes y Traductores de Lenguas Indígenas u Originarias del Ministerio

4 Es el responsable de brindar el soporte al personal clave del proyecto en las zonas geográficas en los que la ciudadanía no tiene como lengua materna el español y/o apoyar en la elaboración de los videos.

5 Las lenguas originarias son definidas por el Ministerio de Cultura.

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."





"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

	de Cultura; o por instituto o universidad debidamente acreditado por la autoridad competente.
Experiencia general:	<ul style="list-style-type: none"> Experiencia laboral en el sector público o privado, no menor a tres (03) años.

El contratista luego de analizar los 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 tres (03) 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:

Tabla 06: Pagos de los productos

DENOMINACIÓN DEL ENTREGABLE	CONFORMIDAD	PAGO (%)
Primer producto: Plan de trabajo	Conformidad emitida por la DGDPAJ, previo informe técnico de la OOM y OGIC.	0% del valor del contrato
Segundo producto: Expediente del Manual de Mejora de la Atención a la Ciudadanía con enfoque intercultural.	Conformidad emitida por la DGDPAJ, previo informe técnico de la OOM.	45% del valor del contrato
Tercer producto: Materiales comunicacionales.	Conformidad emitida por la DGDPAJ, previo informe técnico de OGIC.	30% del valor del contrato
Cuarto producto: Informe estadístico de los requerimientos de compra y de soporte tecnológico.	Conformidad emitida por la DGDPAJ.	25% 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.

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."





*"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"*

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 producto del servicio.
- Comprobante de Pago.

IX. CONFORMIDAD DE LA PRESTACIÓN

La conformidad funcional y técnica de los productos que conforman este servicio estará a cargo de la DGDPAJ, previo informe de los órganos señalados en la tabla 06.

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."





PERÚ

Ministerio
de Justicia
y Derechos Humanos

Despacho Viceministerial
de Derechos Humanos y
Acceso a la Justicia

Dirección General
de Defensa Pública y
Acceso a la Justicia

*“Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres”
“Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana”*

ANEXO 01

Listado de centros ALEGRA que se debe visitar presencialmente

N°	CENTRO ALEGRA
01	Mega ALEGRA de la provincia de Abancay en la región Apurímac
02	Mega ALEGRA de la provincia de Arequipa en la región Arequipa
03	Mega ALEGRA de la provincia de Huaraz en la región Ancash
04	Mega ALEGRA de la provincia de Huamanga en la región Ayacucho
05	Mega ALEGRA de Lima Centro en la provincia de Lima
06	Mega ALEGRA de la provincia de Cusco en la región Cusco
07	Mega ALEGRA de Lima Este en la provincia de Lima
08	Mega ALEGRA de la provincia de Huancayo en la región Junín
09	Mega ALEGRA de la provincia de Tambopata en la región Madre de Dios
10	Mega ALEGRA de la provincia de coronel Portillo en la región Ucayali

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.”





PERÚ

Ministerio
de Justicia
y Derechos Humanos

Despacho Viceministerial
de Derechos Humanos y
Acceso a la Justicia

Dirección General
de Defensa Pública y
Acceso a la Justicia

*“Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres”
“Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana”*

ANEXO 02: Listado de acrónimos y definiciones

- Centro ALEGRA: Centros de Asistencia Legal Gratuita. Estos centros son el lugar físico donde se brindan los servicios de responsabilidad de la DGDPAJ.
- DGDPAJ: Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia. Para el presente servicio esta dirección general está compuesta tres direcciones: Dirección de Asistencia Legal y Defensa de Víctimas, Dirección de Conciliación Extrajudicial y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos y Dirección de Servicios Multidisciplinarios. Asimismo, esta dirección general tiene como órganos desconcentrados a las Direcciones Distritales de Defensa Pública y Acceso a la Justicia, las cuales tienen a su cargo uno o más centros ALEGRA o MEGA ALEGRA.
- MINJUSDH: Ministerio de Justicia y Derechos Humanos
- OGA: Oficina General de Administración del MINJUSDH
- OGIC: Oficina General de Imagen y Comunicaciones del MINJUSDH
- OGPM: Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización del MINJUSDH
- OGTI: Oficina General de Tecnologías de la Información
- OOM: Oficina de Organización y Modernización que depende de la OGPM

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.”

