

PLIEGO DE ACLARACIONES A LA SOLICITUD DE PROPUESTAS

SDP N° 001-2025-SBCC-PMSAJ-EJENOPENAL

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

ACLARACIÓN N° 1

Referencia a las bases

Sección: 2

Numeral: 10.2

Página: 35

ACLARACIÓN:

En el IAC 10.2 exigen una declaración de compromiso ¿existe un modelo de declaración de compromiso que puedan compartírnos o puede ser un modelo propio del postor?

Respuesta:

Referirse a la enmienda 02.

ACLARACIÓN N° 2

Referencia a las bases

Sección: 2

Numeral: 15.2

Página: 37

ACLARACIÓN:

En el IAC 15.2 solicitan la presentación de la Declaración Jurada de no estar inhabilitado para contratar con el Estado Peruano, según anexo 2 de la sección 3. Propuesta técnica de los formularios estándar. Sin embargo, dicho anexo 2 no se ubica en la SDP. En ese sentido solicitamos nos compartan el anexo 2.

Respuesta:

Referirse a la enmienda 03

ACLARACIÓN N° 3

Referencia a las bases

Sección: 2

Numeral: 15.2

Página: 38

ACLARACIÓN:

En el IAC 15.2 respecto a los Documentos requeridos para la suscripción del contrato, ¿Cuál es la diferencia entre los requisitos 1 y 2 con el requisito 7, el cual indica "Originales o copias certificadas de los documentos registrales a que se refieren los literales A o B, ¿si los requisitos 1 y 2 forman parte de los dichos originales o copias certificadas de los documentos registrales que se refiere los literales A o B?

Respuesta:

Se precisa que, la diferencia entre los requisitos 1 y 2 con el requisito 7, es que los dos primeros, son documentos que se remiten como parte de la propuesta, mientras que el tercero, es un documento que se presenta como requisito para participar de la reunión de negociación. Es decir, son los mismos documentos, presentados en dos momentos distintos, sin embargo, se debe tener cuenta que los documentos **presentados para negociación** deben tener una antigüedad máxima de 30 días calendario.

ACLARACIÓN N° 4

Referencia a las bases

Sección: 2

Numeral: 16.3

Página: 39

ACLARACIÓN:

En el IAC 16.3 señalan que “El total del impuesto no deberá ser incluido en la propuesta de precio sado que no será evaluado, pero será tratado durante las negociaciones del contrato” Solicitamos confirmar, si pese a que no será evaluado, debemos colocar el monto estimado de impuestos indirectos locales en el FORMULARIO FIN-2 . RESUMEN DE LOS COSTOS o no debe mostrarse por ningún motivo

Respuesta:

Se confirma que, pese a que no será evaluado, se debe colocar el monto estimado de impuestos indirectos locales en el FORMULARIO FIN-2 . RESUMEN DE LOS COSTOS

ACLARACIÓN N° 5

Referencia a las bases

Sección: 2

Numeral: 21.1

Página: 42

ACLARACIÓN:

En el perfil el cargo de Especialista de Procesos (P-2), se asigna un puntaje total de 8 puntos, sin embargo, los criterios b.2. y b.3 suman solo 6 puntos (cumpliendo en ambos el tiempo máximo de experiencia). Solicitamos nos puedan aclarar cómo se distribuyen los 8 puntos totales.

Respuesta:

Referirse a la enmienda 09

ACLARACIÓN N° 6

Referencia a las bases

Sección: 2

Numeral: 21.1

Página: 43

ACLARACIÓN:

En el perfil para el cargo de Especialista de Calidad (P-5) solicitan en el numeral e.3 “Experiencia laboral no menor 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 publica**”, pero en los TDR el requisito solo menciona “.....o ISO 9001”. Existe una diferencia entre los términos “ISO 9001.publica” e “ISO 9001” o es un error de digitación?

Respuesta:

Referirse a la enmienda 09

ACLARACIÓN N° 7

Referencia a las bases

Sección: Formulario TEC3

Numeral:

Página: 53

ACLARACIÓN:

Solicitamos confirmar si al ser una PTS, en el Formulario TEC3, si aplican la presentación de los puntos: A. Sobre los Términos de Referencia y B. Sobre las instalaciones y el personal de contrapartida, ya que solo uno se encuentra resaltado de amarillo.

Respuesta:

Referirse a la enmienda 12

ACLARACIÓN N° 8

Referencia a las bases

Sección: H. SOLUCION DE CONTROVERSIAS

Numeral: 46

Página: 111

ACLARACIÓN:

Conforme a lo precisado en la Clausula 46.1 en caso de no solucionar una controversia de forma amigable, las partes podrán recurrir a un proceso judicial/arbitraje. Al respecto, y a efectos de no crear una ambigüedad o una cláusula patológica, solicitamos que se corrija dicho extremo y se consigne únicamente el ARBITRAJE como mecanismos de solución de controversia, al versar sobre una contratación pública. Asimismo, solicitamos se consigne a la institución arbitral de preferencia de la contratante, así como la designación de un árbitro único, para efectos de una mejor claridad y correcta interpretación de la cláusula arbitral.

Respuesta:

Se precisa que para temas arbitrales la entidad recurrirá a la Cámara de Comercio de Lima

ACLARACIÓN N° 9

Referencia a las bases

Sección: 8

Numeral: III

Página: 117

ACLARACIÓN:

El apartado III. Condiciones Especiales del Contrato de la sección de condiciones contractuales y formularios de su contenido se verifica que existen precisiones erróneas y que no corresponden a la contratación, en el numeral 14.1 tercer párrafo se hace mención del Tribunal Constitucional, así como un plazo para levantamiento de observaciones distinto al señalado en los TDR. Asimismo, las CEC se encuentra incompleto ya que no se visualiza todos los números de cláusula de las CGC. En tal sentido, se solicita se proporcione de forma inmediata las CEC correspondientes o sin los errores ya señalados que inducen a error.

Respuesta:

Referirse a la enmienda 16

ACLARACIÓN N° 10

Referencia a las bases

Sección: C. OBLIGACIONES DEL CONSULTOR

Numeral: 24

Página: 104

ACLARACIÓN:

Con respecto a los seguros contra riesgos y coberturas, solicitamos se precise concretamente a que tipo de seguro se refiere, si es al Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo o a un seguro de responsabilidad, así como la duración, monto y la persona clave o no clave exigido.

Respuesta:

Se precisa que se refiere al Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo.

ACLARACIÓN N° 11

Referencia a las bases: TDR

Sección: V

Numeral: 5.2

Página: 7

ACLARACIÓN:

En el TDR indica que se deberán entregar evidencias de inducción del Manual que esta 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”. En el caso de la inducción presencial, la grabación será solo en audio o también en video, y estas deben hacerse a toda la sesión o de determinados momentos.

Respuesta:

Se precisa que, en el caso de la inducción presencial, la grabación será solo en video y durante toda la sesión.

ACLARACIÓN N° 12

Referencia a las bases: TDR

Sección: V

Numeral: 5.2

Página: 7

ACLARACIÓN:

En la sección “Insumos de información” del Producto 02, se menciona un “Informe de caracterización de los procesos de los Centros ALEGRA, MEGA ALEGRA Y FONDO ALEGRA”. ¿este será entregado por la entidad o será elaborado por la consultoría?

Respuesta:

Se precisa que, el Informe de caracterización de los procesos de los Centros ALEGRA, MEGA ALEGRA Y FONDO ALEGRA, será entregado por la entidad al día siguiente hábil de la suscripción

ACLARACIÓN N° 13

Referencia a las bases: TDR

Sección: V

Numeral: 5.2

Página: 10

ACLARACIÓN:

Se señala que la DGDPAJ entregara la lista de personas que participaran en la inducción. En ese sentido, se solicita precisar:

- La cantidad de participantes en la inducción según los centros, para la modalidad presencial y virtual
- b. El número de horas de la inducción

Respuesta:

- La inducción será para todo el personal de los 49 centros ALEGRA y MEGA ALEGRA. En ese sentido, el personal de Lima recibirá una capacitación presencial y la cantidad de personas oscila **entre 200 y 250** en total, aproximadamente. En el caso de los talleres en provincia, serán virtuales y participarán **entre 450 y 500** personas, aproximadamente. La firma es responsable de la organización del(los) taller(es) de inducción presencial, el mismo que será planteado en el plan de trabajo.

b. Se precisa que, para la inducción **presencial será como mínimo 02:30 horas cronológicas y, para la inducción virtual será como mínimo 02:00 horas cronológicas.**

ACLARACIÓN N° 14

Referencia a las bases: TDR

Sección: V

Numeral: 5.3

Página: 10

ACLARACIÓN:

De acuerdo con la Tabla 2, referida al listado de infografías, se señala la elaboración de un total de 37 infografías. Al respecto, entendemos que las infografías se entregan en formato digital, en caso se requiera en formato impreso, se solicita se precise el número y las características de la impresión.

Respuesta:

Se confirma que, las infografías se entregarán en formato digital, no se requieren en formato impreso

ACLARACIÓN N° 15

Referencia a las bases: TDR

Sección: V

Numeral: 5.3

Página: 12

ACLARACIÓN:

De acuerdo con la Tabla 3, referida al listado de flujogramas, se señala la elaboración de un total de 37 flujogramas. Al respecto, entendemos que los flujogramas se entregan en formato digital, en caso se requiera en formato impreso, se solicita se precise el número y las características de la impresión.

Respuesta:

Se confirma que, las infografías se entregarán en formato digital, no se requieren en formato impreso

ACLARACIÓN N° 16

Referencia a las bases: TDR

Sección: V

Numeral: 5.3

Página: 14

ACLARACIÓN:

De acuerdo con la tabla 4, referida al listado de videos, se establece la elaboración de 33 videos. Al respecto, se solicita se precise las características de los videos, por ejemplo:

1. Duración del Video
2. Tipo de video: educativo solo animado o educativo con actores y animados, etc.
3. Tipo de resolución que vendrán los videos.

Respuesta:

1. Se precisa que la duración de los videos será de un (1) minuto con veinte (20) segundos.
2. Se precisa que el tipo de video será educativo para la población usuaria, con actores, no animados, que sea explicativo, didáctico y dinámico, además de subtítulos en español.
3. Se precisa que el tipo de resolución será de 1080x1920 largo- full HD, como mínimo, formato de imagen vertical.

ACLARACIÓN N° 17

Referencia a las bases: TDR

Sección: V

Numeral: 5.3

Página: 15

ACLARACIÓN:

Los videos deben presentarse en 3 versiones, para ello se solicita se precise si la cantidad de videos en total será 99.

Respuesta:

Se precisa que la cantidad de videos en total será de 99.

ACLARACIÓN N° 18

Referencia a las bases: TDR

Sección: V

Numeral: 5.3

Página: 15

ACLARACIÓN:

Para la elaboración de los Materiales comunicaciones, solicitamos se confirme que la información temática de fuentes oficial será proporcionada por el área usuaria.

Respuesta:

Se confirma que la información temática de fuentes oficial será proporcionada por la Dirección de Asistencia Legal y Defensa de Víctimas, Dirección de Servicios Multidisciplinario y Dirección de Conciliación Extrajudicial y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia, al día siguiente hábil de la suscripción del contrato.

ACLARACIÓN N° 19

Referencia a las bases: SDP

Sección: 2

Numeral: -

Página: 41

ACLARACIÓN:

En la SDP, a.1 requisito de cumplimiento, indica: “Grado de Maestría en gestión Pública y/o administración de empresas o similares”, asimismo para puntajes indica “Grado de magister: Egresado – 03 pts. / Título – 04 pts.” Solicitamos se aclare si el requisito de cumplimiento bastaría con ser egresado y no necesariamente titulado.

Respuesta:

Se precisa que se requiere el grado de magister. Referirse a lo estipulado en los términos de referencia.

ACLARACIÓN N° 20

Referencia a las bases: TDR

Sección: VI

Numeral: -

Página: 19

ACLARACIÓN:

En los TDR se establece un plazo de hasta 10 días calendario para la subsanación de observaciones por parte del contratista; Sin embargo, no se precisa el plazo máximo que tendrá el contratante para emitir observaciones después de la entrega de producto. ¿Se podría aclarar el plazo en que la entidad remitirá observaciones de los productos, a fin de no afectar el cronograma de ejecución del servicio?

Respuesta:

Se precisa que, el plazo máximo de respuesta del PMSAJ/MINJUSDH para emitir la conformidad o formular observaciones respecto de cada entregable o producto del servicio será de hasta cinco (05) días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente de su recepción en Mesa de Partes de la opinión técnica emitida por la DGDPAJ, sobre la revisión del referido producto

ACLARACIÓN N° 21

Referencia a las bases: TDR

Sección: VII

Numeral: 7.2

Página: 21

ACLARACIÓN:

En los TDR, respecto a personal clave requerido: Diseñador/a instruccional. Se solicita se aclare se requieren Diseñadores instruccionales o Diseñadores gráficos. Dado que el diseño instruccional corresponde a la creación de experiencias de aprendizaje utilizando teorías, metodologías pedagógicas y materiales para programas educativos, con un perfil educativo; mientras que las características indicadas como requisitos mínimos corresponden más al perfil de un diseñador grafico

Respuesta:

Referirse a lo estipulado en los términos de referencia.

ACLARACIÓN N° 22

Referencia a las bases: TDR

Sección: V

Numeral: 5.2

Página: 10

ACLARACIÓN:

Según el TDR se indica que la “OOM alcanzara 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 (3) días calendarios”. Sin embargo, después indican que “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”

Según lo señalado, se solicita lo siguiente:

- A) Se precise claramente, cuáles son los órganos encargados de la emisión de la conformidad funcional o técnica, según el punto IX. CONFORMIDAD DE LA PRESTACION DE LOS TDR
- B) Se solicita que cuando se presente el borrador final del Manual, este sea revisado no solo por la OOM sino también por la DJDPAJ y ELPMSAJ, para que reciban la retroalimentación y sugerencias de ajustes o cambios necesarios oportunamente en el proceso de elaboración del manual. Si reciben las solicitudes de cambio, durante el proceso de planificación y/o desarrollo de la inducción, esto puede significar retrocesos y demoras en el cronograma establecido; lo cual afecta los plazos del producto 02 que desde ya está bastante ajustado. Ello no quita que se puedan hacer pequeños ajustes de forma al Manual.

Respuesta:

- A) Se precisa que la ruta de emisión de conformidad inicia con la recepción del producto por parte del PMSAJ-MINJUSDH, quien lo deriva a la DGDPAJ, quien lo deriva a las direcciones de línea de la DGDPAJ y a los órganos técnicos del MINJUSDH a cargo de la revisión del producto, según especialidad del mismo (OGIC u OOM), para su revisión y aprobación o para la formulación de observaciones, de corresponder. En este último caso, la DGDPAJ remitirá a PMSAJ MINJUSDH para la notificación formal al proveedor
- B) Se precisa que el borrador final del Manual, será revisado no solo por la OOM sino también por la DGDPAJ y el PMSAJ, durante las reuniones de presentación, donde la firma expone el producto a fin de emitir comentarios finales.

ACLARACIÓN N° 23

Referencia a las bases TDR

Sección: V

Numeral: 5.3

Página: 16

ACLARACIÓN:

En los TDR se indica: “El contratista debe desarrollar reuniones con OGIC para la elaboración de los materiales comunicacionales”, sugerimos que se agregue: “...los que deben estar de acuerdo a los bosquejos validados OGIC y la DGDPAJ”, para evitar retrocesos.

Respuesta:

Se confirma que el contratista debe desarrollar reuniones con OGIC para la elaboración de los materiales comunicacionales y estos se basarán en los bosquejos validados por la OGIC y la DGDPAJ.

ACLARACIÓN N° 24

Referencia a las bases: TDR

Sección: 2

Numeral: 21.1

Página: 45

ACLARACIÓN:

En el perfil para el cargo de interprete de lenguas originarias (P-12) solicitan como requisito de cumplimiento: “Estudiante o egresado de carrera universitaria o técnica de traducción e interpretación o afines. Solicitamos incorporar como carreras afines las carreras de educación y/o ciencias sociales.

Respuesta:

Referirse a lo estipulado en los términos de referencia.

ACLARACIÓN N° 25

Referencia a las bases: TDR

Sección: IX

Numeral: -

Página: 24

ACLARACIÓN:

En aras del principio de transparencia, se solicita precisar a que se refieren con conformidad administrativa, su objetivo y cual es el plazo para su emisión

Respuesta:

Se precisa que la conformidad administrativa se refiere a aquella que se realiza al producto a fin de cumpla con todos los puntos establecidos en los términos de referencia y continúe con la gestión de pago, y el plazo para su emisión es de 05 días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente de su recepción en Mesa de Partes de la opinión técnica emitida por la DGDPAJ, sobre la revisión del referido producto

ACLARACIÓN N° 26

Referente a las bases:

Sección: Términos de referencia

Numeral:

Página:

ACLARACIÓN:

En torno a las infografías, flujogramas y videos; consultamos por favor, ¿cuál es la ruta de aprobación y quiénes son todas las partes que tendrían que aprobar estos productos?

Respuesta:

La aprobación será realizada por la Oficina General de Imagen y Comunicaciones del MINJUSDH y las direcciones de línea de la DGDPAJ, según corresponda.

Se precisa que la ruta de aprobación inicia con la recepción del producto por parte del PMSAJ-MINJUSDH, quien lo deriva a la DGDPAJ, quien lo deriva a las direcciones de línea de la DGDPAJ y a la Oficina General de Imagen y Comunicaciones del MINJUSDH y, según especialidad del producto, para su revisión y aprobación o para la formulación de observaciones, de corresponder. En este último caso, la DGDPAJ remitirá a PMSAJ MINJUSDH para la notificación formal al proveedor.

:

ACLARACIÓN N° 27

Referente a las bases:

Sección: Términos de referencia

Numeral:

Página:

ACLARACIÓN:

En torno a los videos; consultamos por favor, ¿cuánto tiempo deben durar estos videos?, y ¿podrán proporcionar ejemplos de videos, para conocer las características esperadas de este producto?

Respuesta:

- Se precisa que la duración de los videos será de un (1) minuto con veinte (20) segundos.
- Los ejemplos de los videos esperados se adjuntan en los siguientes links:
https://www.youtube.com/watch?v=0JtaSpDCoEI&list=PLP1qcD_YwcuYtvZHcitJ7BPiBmQi97z4b
https://www.youtube.com/watch?v=HuqSe23Qoss&list=PLP1qcD_YwcuYtvZHcitJ7BPiBmQi97z4b&index=2

ACLARACIÓN N° 28

Referente a las bases:

Sección: Términos de referencia

Numeral:

Página:

ACLARACIÓN:

En cuanto al Cuarto producto: Informe estadístico de los requerimientos de compra y de soporte tecnológico, solicitamos ampliar el alcance por favor de los puntos e) Brecha de atención de los requerimientos y niveles de servicio actual y deseado y f) Capacidad de las respuestas de los requerimientos para solucionar el problema que los originó.

Se indica en el Alcance del producto que debe abarcar el análisis de los requerimientos de la tecnología de la información y de compra de bienes y servicios de los centros ALEGRA y MEGA ALEGRA de los últimos cinco años; sin embargo lo que se indica en los puntos e) y f), se entiende más relacionado a un tema de satisfacción del usuario o cliente final, respecto al servicio recibido y esto demandaría realizar un diagnóstico y medición de la satisfacción de los usuarios, para poder dar respuesta a los

respectivos puntos e) y f).

Agradeceremos brindar los alcances respectivos para poder comprender mejor el nivel de despliegue que se debería realizar para cumplir con lo solicitado para este Cuarto producto.

Respuesta:

Se precisa que, el alcance del cuarto producto está vinculado al análisis de los requerimientos de tecnología de información y compra de bienes y servicios de los Centros ALEGRA y Mega ALEGRA, no está relacionado con un diagnóstico y medición de la satisfacción de los usuarios. Es decir, una evaluación de los bienes y equipos requeridos por cada centro ALEGRA / MEGA ALEGRA versus la realidad de bienes y equipos que le han sido atendidos, en los últimos cinco (5) años, contados como fecha máxima de revisión, el día siguiente hábil de suscrito el contrato.

ACLARACIÓN N° 29

Referente a las bases:

Sección: V. Descripción de los Productos

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

Página: 5 de los TdR.

ACLARACIÓN:

Según el “Manual de Mejora de Atención a la Ciudadanía” con enfoque intercultural: este documento debe contener como mínimo lo siguiente: **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.

De acuerdo a este punto se debe incluir pautas para usuarios que usan lenguaje de señas y los videos deben considerar a personas sordomudas, por lo tanto, se solicita aclarar lo siguiente:

Pregunta(s):

- a. ¿La Entidad proveerá al intérprete de Lenguaje de Señas para las validaciones, inducciones y videos?
- O,
- b. ¿Debemos incorporarlo como parte de nuestro equipo y en la propuesta económica?
- c. ¿También será necesario incluir especialistas en “Manejo de conflictos”, “Discapacidad física”, ¿y “Discapacidad Mental o Especial”?

Respuesta:

- a. Se precisa que la entidad no proveerá el intérprete de lenguaje de señas para las validaciones, ni inducciones ni tampoco para los videos.
- b. Se confirma que, la firma debe incorporar al intérprete de Lenguaje de Señas como parte de su equipo y considerar el costo en la propuesta económica.
- c. Se precisa que la necesidad de incluir a los especialistas en manejo de conflictos, discapacidad física y discapacidad mental o Especial, es potestad de la firma.

ACLARACIÓN N° 30

Referente a las bases:

Sección: V. Descripción de los Productos

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

Página: 5 de los TdR.

ACLARACIÓN:

En el Perú hay al menos 26 Centros ALEGRA, y se mencionan solo 10 de ellos para las visitas presenciales en los TdR. Sin embargo, en el alcance de numeral citado, se indica lo siguiente: “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.”

Pregunta(s):

- a. La recopilación de información, análisis, inducciones, etc. y todo cuanto se desarrolle para el cumplimiento del presente servicio ¿está circunscrito solo a los 10 Centros ALEGRA de visita presencial

indicados en los TdR o se requiere información de todos los centros ALEGRA y/o MEGA ALEGRA?
b. El alcance en el párrafo citado no es claro, se asumiría, por tanto, que aquello que se recoja y se desarrolle en función a los 10 Centros ALEGRA, se extenderá a los demás Centros en el país, ¿es correcto?

Respuesta:

- a. Se confirma que la recopilación de información se realizará en los 10 Centros ALEGRA indicados en el ANEXO 01 de los términos de referencia. Sin embargo, la inducción se realizará al personal de todos los Centros ALEGRA.
b. Se confirma que es correcto afirmar que aquello que se recoja y se desarrolle en función a estos 10 Centros ALEGRA, se extenderá a los demás Centros en el país.

ACLARACIÓN N° 31

Referente a las bases:

Sección: IV. Descripción General del Servicio

V. Descripción de los Productos

Numeral: 4.2. Metodología general

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

Página: 4 y 9 de los TdR.

ACLARACIÓN:

Se pide una reunión de presentación 5 días antes de cada entrega y, además, avances cada 2 semanas durante la elaboración del segundo producto. Considerando que la duración del segundo producto es de 75 días, significa elaborar 5 informes adicionales. Esto duplica esfuerzos sin claridad, ni necesidad, puesto que existirán “coordinaciones y/o reuniones entre el equipo consultor y la OOM y la DGDPAJ. para recibir retroalimentación”.

Página 4:

- 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.

Página 9:

- 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.

Pregunta(s):

- a. ¿Cómo se articularán las reuniones de presentación con los avances parciales, para evitar duplicidad de actividades?
b. Se solicita retirar la exigencia de entrega de informes de avances parciales cada dos semanas, ya que supone cinco informes adicionales al entregable final, lo cual claramente genera duplicidad de trabajo; más aún cuando la retroalimentación está garantizada, mediante las reuniones de coordinación y trabajo entre equipos.

Respuesta:

- a.- Se precisa que las reuniones de presentación, la firma expone el producto a fin de emitir comentarios finales, mientras que las reuniones con las áreas técnicas son para exponer avances y estos sean retroalimentados por dichas áreas,
b.- Referirse a lo estipulado en los términos de referencia.

ACLARACIÓN N° 32

Referente a las bases:

Sección: V. Descripción de los Productos

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

- **Metodología específica**

Página: 8 de los TdR.

ACLARACIÓN

De acuerdo a la “metodología específica” se menciona que:

- “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 fílmico.

Pregunta(s):

- a. Considerando el desarrollo de entrevistas tanto a:
 1. Representantes civiles y/o
 2. Representantes indígenas,
 3. Tres (03) grupos focales con usuarios de los centros, y
 4. Defensores públicos

Evidenciando que son varias y variadas entrevistas ¿De cuánto tiempo en promedio se estima que deben ser estos viajes? Considerar que, se requiere este estimado para costear viáticos.

- b. Para viabilizar la efectividad de las visitas presenciales con antelación, ¿organizará y convocará el MINJUSDH a los representantes civiles y/o indígenas, y defensores públicos en cada una de las 10 localidades?
- c. Caso contrario, ¿Proveerá el MINJUSDH la lista y datos de contacto de los representantes civiles, representantes indígenas y defensores públicos, por cada una de las 10 localidades?
- d. Igualmente, a fin de posibilitar la efectividad de las visitas presenciales con antelación, ¿organizará y convocará el MINJUSDH a los tres (03) grupos focales de usuarios de los centros, en cada una de las 10 localidades?

Respuesta:

- a.- Se precisa que, el tiempo promedio estimado de cada viaje estará relacionado a la cantidad de entrevistas programadas por la firma y en coordinación con el Director Distrital del Centro ALEGRA y MEGA ALEGRA.
- b.- Se precisa que el MINJUSDH no organizará ni convocará a los representantes civiles y/o indígenas, y defensores públicos en cada una de las 10 localidades, sin embargo, el Director Distrital, prestará el apoyo necesario para la realización de las mismas.
- c.- Se precisa que el MINJUSDH no entregará la lista y datos de contacto de los representantes civiles, representantes indígenas y defensores públicos, por cada una de las 10 localidades, solo facilitará los datos de contacto de los Directores Distritales de Defensa Pública y Acceso a la Justicia, quien brindará los contactos y facilidades a la firma para la coordinación de las visitas presenciales y entrevistas a realizar.
- d.-Se precisa que el MINJUSDH no organizará ni convocará a los tres (03) grupos focales de usuarios de los centros, en cada una de las 10 localidades, sin embargo, el Director Distrital prestará el apoyo necesario para la realización de las mismas.

ACLARACIÓN N° 33

Referente a las bases:

Sección: V. Descripción de los Productos

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

Página: 5 de los TdR.

ACLARACIÓN:

Acerca de la “priorización de usuarios”, se pide elaborar un reporte de priorización, pero no se define la metodología ni criterios mínimos indispensables para identificar las necesidades de atención diferenciada en los centros ALEGRA, ejemplo: vulnerabilidad, frecuencia de uso, región, tipo de filiación, etc.

- Producto de los resultados de la aplicación de estas guías se debe elaborarlas fichas de caracterización de usuarios/as y el reporte de priorización de usuarios/as.

Pregunta(s):

- a. ¿Qué lineamientos o metodología debe aplicarse para priorizar a los usuarios en el reporte?
- b. ¿Brindará el MINJUSDH algún tipo de información estadística que permita identificar criterios de priorización previos y/o necesarios?

Respuesta:

- a.- Se precisa que los lineamientos o metodología a aplicar para determinar los criterios de priorización, será propuesto por la firma y aprobado por la entidad, en la etapa de presentación del Plan de trabajo.
- b.- Se confirma que el MINJUSDH brindará información estadística que permita identificar criterios de priorización previos y/o necesarios, al día siguiente hábil de la suscripción del contrato.

ACLARACIÓN N° 34

Referente a las bases:

Sección: V. Descripción de los Productos

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

Página: 9 de los TdR.

ACLARACIÓN:

Como parte del segundo producto se solicita presentar el Manual de Mejora de Atención a la Ciudadanía ante AIDSEP, ONAMIAP, CUNARC-P y CONAP, pero no se aclara cómo se gestionará la coordinación, el tiempo y/o los costos que puede implicar dicha validación ante cuatro organizaciones indígenas en diferentes regiones.

- 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 (AIDSEP), 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.

Pregunta(s):

- a. ¿El MINJUSDH gestionará y asumirá la convocatoria a estas organizaciones, o es responsabilidad total del contratista?
- b. ¿Los talleres informativos deberán ser presenciales o podrían ser también virtuales?
- c. Considerando que no es lo mismo opinar que validar, aclarar si es necesario obtener validaciones escritas (acta o similar) de cada organización indígena.

Respuesta:

- a. Se precisa que el MINJUSDH no gestionará ni asumirá la convocatoria a las organizaciones, siendo responsabilidad exclusiva de la firma. No obstante, el Director Distrital brindará las facilidades necesarias para el desarrollo de dichas convocatorias.
- b. Se precisa que los talleres informativos deberán ser presenciales y no virtuales.
- c. Se precisa que será necesario obtener validaciones escritas (acta o similar) por cada organización indígena.

ACLARACIÓN N° 35

Referente a las bases:

Sección: V. Descripción de los Productos

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

Página: 9 de los TdR.

ACLARACIÓN:

Sobre la inducción al personal se indica que la inducción será presencial en Lima y virtual en regiones, pero no se especifica número de sesiones, ni participantes estimados. Tampoco se especifica si en el caso de Lima, la inducción será en los locales ALEGRA, MINJUSDH o si el contratista deberá ver la locación.

- 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.

Pregunta(s):

- a. ¿Cuántas sesiones de inducción deben realizarse y con cuántos participantes en el caso de las sedes fuera de Lima?
- b. ¿Cuántas sesiones de inducción deben realizarse y con cuántos participantes por sede, en el caso de Lima?
- c. ¿Dónde deberán realizarse las inducciones presenciales en Lima, en los locales ALEGRA, en las instalaciones del MINJUSDH, o será responsabilidad del contratista? del MINJUSDH, o será responsabilidad del contratista?

Respuesta:

- a.- Se precisa que deberá desarrollarse una sola sesión de inducción. La cantidad de participantes será definida por cada Dirección Distrital fuera de Lima, sin embargo, este número oscilará entre 450 y 500 personas a nivel nacional.
- b.- Se precisa que, para las sedes de Lima, deberá desarrollarse una sesión de inducción. La cantidad de participantes será definida por cada Dirección Distrital de Lima, sin embargo, este número oscilará entre 200 y 250 personas.
- c.- Se precisa que las inducciones presenciales en Lima, serán realizadas en ambientes proporcionados por la firma.

ACLARACIÓN N° 36

Referente a las bases:

Sección: V. Descripción de los Productos

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

Página: 10 de los TdR.

ACLARACIÓN:

Considerando que, para realizar las inducciones al personal se tendrían que haber desarrollado como mínimo las actividades de:

1. Coordinación y validación con la OOM, la DGDPAJ y/o el PMSAJ,
2. Recopilación de información en los 10 centros ALEGRA,
3. Diseño y aplicación de guías de observación, fichas de caracterización, reporte de priorización de usuarios,
4. Propuesta de estructura y elaboración del Manual de Atención actualizado y validado,
5. En paralelo, desarrollar el Informe Técnico de sustento para aprobación,
6. Presentación del nuevo Manual ante las organizaciones indígenas,
7. Remitir informe parcial a la OOM para recibir feedback,
8. Haber incorporado el feedback, para elaborar el material de inducción, y finalmente
9. Compartir previamente con la OOM y la DGDPAJ el material de inducción para recibir feedback, antes de que se ejecute la inducción.

Se indique adicional a ello que:

- 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.

Pregunta(s):

- a. ¿Cómo sería posible incorporar nuevas solicitudes cambio durante el desarrollo de las inducciones, si el material ya fue previamente aprobado?
- b. ¿Cuántas nuevas solicitudes cambio podrían darse durante el desarrollo de las inducciones, si ya se recibió feedback de las organizaciones indígenas, la de la OOM y la DGDPAJ antes de aprobar el material de inducción?
- c. Se solicita modificar este párrafo para que el material de inducción no sufra más modificaciones una vez aprobado, antes de las inducciones. Caso contrario podría ser una rueda interminable de cambios.

- d. Se sugiere fortalecer y comunicar los criterios de validación previos a la inducción, principalmente por la OOM y la DGDPAJ, para evitar retrabajo innecesario para las partes.

Respuesta:

- a. Se precisa que no será posible incorporar nuevas solicitudes de cambio durante el desarrollo de las inducciones. Dichas solicitudes solo podrán presentarse antes de la aprobación final del material de inducción. Una vez que este haya sido validado y aprobado por la OOM y la DGDPAJ, cualquier modificación posterior deberá gestionarse como una observación formal en una fase subsiguiente, y no durante la ejecución de las inducciones, a fin de mantener la coherencia técnica y evitar retrabajos.
- b. Se precisa que, durante el desarrollo de las inducciones, no se establece un número máximo de solicitudes de cambio; sin embargo, se recomienda que todas las observaciones se concentren en la etapa de planificación y antes del inicio de la ejecución, a fin de evitar retrasos en el cumplimiento del cronograma. Cualquier modificación posterior deberá sustentarse técnicamente y coordinarse con la OOM para su debida evaluación.
- c. Referirse a lo estipulado en los términos de referencia.
- d. Se precisa que, durante la ejecución del servicio, la OOM y la DGDPAJ comunicarán oportunamente los criterios de validación que deberán aplicarse —tales como la pertinencia técnica, la consistencia con el Manual, el uso de lenguaje inclusivo y la consideración de la interculturalidad—, los cuales constituirán un requisito previo para la aprobación de los materiales

ACLARACIÓN N° 37

Referente a las bases:

Sección: V. Descripción de los Productos

Numeral: 5.3. Tercer Producto: Materiales comunicacionales.

Tabla 04: Listado de videos que se desarrollarán.

Página: 15 -16 de los TdR.

ACLARACIÓN:

Teniendo en consideración que:

1. El Ministerio de Cultura del Perú, a través de la Biblioteca Digital de Lenguas Indígenas (BDPI), reconoce 48 lenguas originarias en el país, distribuidas en 4 lenguas andinas y 44 lenguas amazónicas. Asimismo, este ministerio publicó en el marco de la Ley N° 29735, las cinco lenguas originarias más habladas del Perú: quechua, aymara, ashaninka, awajún y shipibo.
2. Para presentar la propuesta técnica se debe contar con el “Intérprete de Lenguas Originarias”, es indispensable determinar cuáles serían dichas lenguas, a fin contratar al profesional adecuado, ya que no es razonable que dicho intérprete conozca todas las lenguas, considerando que hay 48 reconocidas.
3. Se menciona en los TdR que: “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.”
4. Los centros ALEGRA a visitar según los TdR son 10 y están distribuidos en las siguientes regiones: 2 Lima, 2 Selva y 6 Sierra, por lo tanto, no sería difícil identificar desde ahora cuáles podrían ser las lenguas originarias utilizadas de dichos centros.

Pregunta(s):

- a. ¿Cuáles serían las lenguas originarias a considerar en los videos? Debe estar delimitado.
- b. ¿Cuáles serán las lenguas originarias a considerar principalmente en el perfil del Intérprete de Lenguas Originarias? Debe estar previamente indicado.
- c. ¿Se dispondrá del intérprete de Lenguaje de Señas por parte del MINJUSDH?

Respuesta:

- a.- Se precisa que, las lenguas originarias a considerar en los videos son el Quechua y el Ashaninka.
- b.- Se precisa que, las lenguas originarias a considerar principalmente en el perfil del Intérprete de Lenguas Originarias es el dominio de Quechua y Ashaninka.
- c.- Se precisa que el MINJUSDH no dispondrá del intérprete de Lenguaje de Señas, para la ejecución del servicio, la firma deberá disponer del mismo.

ACLARACIÓN N° 38

Referente a las bases:

Sección: V. Descripción de los Productos

Numeral: 5.3. Tercer Producto: Materiales comunicacionales.

• Metodología específica

Página: 16 de los TdR.

ACLARACIÓN:

Sobre los “Materiales comunicacionales”, no se definen criterios de calidad, formatos ni métricas de validación, a ser usadas por la OGIC y/o DGDPAJ. No está claro quién aprueba el diseño final (DGDPAJ u OGIC).

- 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.

Pregunta(s):

- a. ¿Qué criterios de calidad se aplicarán para la aprobación final del producto?
- b. ¿Qué entidad será la responsable de la aprobación final de los materiales comunicacionales?
- c. Si las reuniones de coordinación para la elaboración de los materiales son solo con la OGIC, ¿Cómo y cuándo hará las validaciones la DGDPAJ?

Respuesta:

- a.- Se precisa que los criterios de calidad a considerar para la aprobación final del producto son los siguientes: los materiales deberán ser amigables, visualmente atractivos, de fácil comprensión y estar orientados a todos los tipos de usuarios priorizados de los Centros ALEGRA y MEGA ALEGRA.
- b.- Se precisa que la aprobación final de los materiales de comunicación estará a cargo de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia (DGDPAJ) y de la Oficina General de Imagen y Comunicaciones (OGIC).
- c.- Se precisa que los materiales de comunicación deberán desarrollarse en coordinación con la Oficina General de Imagen y Comunicaciones (OGIC) y las direcciones de línea de la DGDPAJ, como parte del proceso de validación de los respectivos bosquejos. Por lo que, de manera previa a la elaboración de dichos materiales, ya se contará con las aprobaciones correspondientes, conforme el procedimiento establecido en los términos de referencia.

ACLARACIÓN N° 39

Referente a las bases:

Sección: VI. Productos y Plazos

Numeral: VI. Productos y Plazos

Página: 18 -19 de los TdR.

ACLARACIÓN:

Sobre Pago del primer producto, el Plan de Trabajo se entrega a los 10 días, pero no tiene pago asociado (0%).

Pregunta(s):

- a. ¿Es posible asignar un pago parcial al primer producto para asegurar liquidez inicial al contratista?

Respuesta:

- a.- Se precisa que, no es posible asignar un pago parcial al primer producto.

ACLARACIÓN N° 40

Referente a las bases:

Sección: VI. Productos y Plazos

Numeral: VI. Productos y Plazos

Página: 18 -19 de los TdR.

ACLARACIÓN:

Sobre los plazos de revisión por parte del PMSAJ/MINJUSDH.

Se consulta sobre el plazo en días calendario que dispondrá la entidad en emitir y notificar al Contratista con la Conformidad de la prestación por los cuatro productos o entregables, en función

que el inicio del segundo entregable y de los siguientes depende de la conformidad de la prestación del anterior entregable, cabe indicar que conociendo el plazo de la revisión de la entidad y el plazo de la emisión de la conformidad se estimará adecuadamente el tiempo del proyecto, dado que el resto de tiempos ya se indican en los términos de referencia. De ser así, sírvase indicar el plazo de otorgamiento de la conformidad o envío de observaciones en días calendario.

Pregunta(s):

- a. ¿Cuál será el plazo máximo de respuesta del PMSAJ/MINJUSDH para la conformidad u observaciones de cada entregable o producto del servicio, a partir de la presentación en mesa de partes de los mismos?

Respuesta:

- a.-El plazo máximo de respuesta del PMSAJ/MINJUSDH para emitir la conformidad o formular observaciones respecto de cada entregable o producto del servicio será de hasta cinco (05) días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente de su recepción en Mesa de Partes de la opinión técnica emitida por la DGDPAJ, sobre la revisión del referido producto.

ACLARACIÓN N° 41

Referente a las bases:

Sección: VII. Requerimientos del postor y su personal

Numeral: 7.2.3. Analista de procesos (02)

Página: 20 de los TdR.

ACLARACIÓN:

Como Formación Académica, se solicita que el Analista de procesos cuente con “Título profesional en ingeniería industrial y/o ingeniería de sistemas y/o administración y/o investigación operativa”.

Teniendo en cuenta el objeto de la convocatoria y para una mayor Libertad de Concurrencia, Transparencia y Competencia, sírvase confirmar que se aceptará también como Formación Académica para el Analista de procesos, el Grado de Bachiller en ingeniería industrial y/o ingeniería de sistemas y/o administración y/o investigación operativa.

Pregunta(s):

- a. Sírvase confirmar que se aceptará también como Formación Académica para el Analista de procesos, el Grado de Bachiller en ingeniería industrial y/o ingeniería de sistemas y/o administración y/o investigación operativa.

Respuesta:

- a.-No se confirma. Referirse a lo estipulado en los términos de referencia.

ACLARACIÓN N° 42

Referente a las bases:

Sección: VII. Requerimientos del postor y su personal

Numeral: 7.2. Perfil del personal

Página: 20, 21 y 22 de los TDR.

ACLARACIÓN:

Dentro de la Formación Académica de todos los perfiles, se solicitan cursos de especialización con una cantidad mínima de horas.

Teniendo en cuenta el objeto de la convocatoria y para una mayor Libertad de Concurrencia, Transparencia y Competencia, sírvase confirmar que se aceptará para llegar a esas cantidades de horas que se puedan acumular o sumar las horas de uno o varios cursos de especialización.

Pregunta(s):

- a. Sírvase confirmar que se aceptará para llegar a las cantidades mínimas de horas de los cursos de especialización solicitados en los diferentes perfiles, que se puedan acumular o sumar las horas de uno o varios cursos de especialización.

Respuesta:

- a.-No se confirma, referirse a lo estipulado en los términos de referencia.

ACLARACIÓN N° 43

Referente a las bases:

Sección: VII. Requerimientos del postor y su personal

Numeral: 7.2.5. Especialista de diseño (01)

Página: 21 de los TDR.

ACLARACIÓN:

Como Formación Académica, se solicita que el Especialista de diseño cuente con “Título profesional en Comunicaciones o Diseño”.

Teniendo en cuenta el objeto de la convocatoria y para una mayor Libertad de Concurrencia, Transparencia y Competencia, sírvase confirmar que se aceptará también como Formación Académica para el Especialista de diseño, el Grado de Bachiller en Comunicaciones o Diseño.

Pregunta(s):

- a. Sírvase confirmar que se aceptará también como Formación Académica para el Especialista de diseño, el Grado de Bachiller en Comunicaciones o Diseño.

Respuesta:

- a. **No se confirma**, referirse a lo estipulado en los términos de referencia.

ACLARACIÓN N° 44

Referente a las bases:

Sección: VII. Requerimientos del postor y su personal

Numeral: 7.2.5. Especialista de diseño (01)

Página: 21 de los TDR.

ACLARACIÓN:

Como Formación Académica, se solicita que el Especialista de diseño cuente con “Diploma o curso de diseño gráfico de mínimo 90 horas”.

Teniendo en cuenta el objeto de la convocatoria y para una mayor Libertad de Concurrencia, Transparencia y Competencia, sírvase confirmar que se aceptará también dentro de la Formación Académica para el Especialista de diseño, el diploma o curso de Medios de Comunicación Audiovisuales, además del de Diseño Gráfico.

Pregunta(s):

- a. Sírvase confirmar que se aceptará también como Formación Académica para el Especialista de diseño, el diploma o curso de Medios de Comunicación Audiovisuales.

Respuesta:

- a. **No se confirma** referirse a lo estipulado en los términos de referencia.

ACLARACIÓN N° 45

Referente a las bases:

Sección: VII. Requerimientos del postor y su personal

Numeral: 7.2.6. Diseñador/a Instruccional (03)

Página: 21 de los TDR.

ACLARACIÓN:

Como Formación Académica, se solicita que el Especialista de diseño cuente con “Título técnico profesional en Diseño gráfico y/o Diseño publicitario”.

Teniendo en cuenta el objeto de la convocatoria y para una mayor Libertad de Concurrencia, Transparencia y Competencia, sírvase confirmar que se aceptará también como Formación Académica para el Diseñador/a Instruccional, el Grado de Bachiller o Egresado técnico profesional en Diseño gráfico y/o Diseño publicitario.

Pregunta(s):

- a. Sírvase confirmar que se aceptará también como Formación Académica para el Diseñador/a

Instruccional, el Grado de Bachiller o Egresado técnico profesional en Diseño gráfico y/o Diseño publicitario.

Respuesta:

a.-Referirse a lo estipulado en los términos de referencia.

ACLARACIÓN N° 46

Referente a las bases:

Sección: VII. Requerimientos del postor y su personal

Numeral: 7.2.7. Analista estadístico (01)

Página: 22 de los TDR.

ACLARACIÓN:

Como Formación Académica, se solicita que el Analista estadístico cuente con “Título profesional en estadística y/o ingeniería estadística”.

Teniendo en cuenta el objeto de la convocatoria y para una mayor Libertad de Concurrencia, Transparencia y Competencia, sírvase confirmar que se aceptará también como Formación Académica para el Analista estadístico, el Título profesional en Ingeniería industrial.

Pregunta(s):

a. Sírvase confirmar que se aceptará también como Formación Académica para el Analista estadístico, el Título profesional en Ingeniería Industrial.

Respuesta:

a. **No se confirma** referirse a lo estipulado en los términos de referencia.

ACLARACIÓN N° 47

Referente a las bases:

Sección: VII. Requerimientos del postor y su personal

Numeral: 7.2.8. Analista social (01)

Página: 22 de los TDR.

ACLARACIÓN:

Como Formación Académica, se solicita que el Analista Social cuente con “Título profesional en antropología, sociólogo”.

Teniendo en cuenta el objeto de la convocatoria y para una mayor Libertad de Concurrencia, Transparencia y Competencia, sírvase confirmar que se aceptará también como Formación Académica para el Analista Social, el Grado de Bachiller en antropología o sociología.

Pregunta(s):

a. Sírvase confirmar que se aceptará también como Formación Académica para el Analista Social, el Grado de Bachiller en Antropología o Sociología.

Respuesta:

a.- **No se confirma** referirse a lo estipulado en los términos de referencia.

ACLARACIÓN N° 48

Referente a las bases:

Sección: VII. Requerimientos del postor y su personal

Numeral: 7.2.8. Analista social (01)

Página: 22 de los TDR.

ACLARACIÓN:

Como Formación Académica, se solicita que el Analista Social cuente con un “Diplomado o curso en interculturalidad, como mínimo de 20 horas”.

Teniendo en cuenta el objeto de la convocatoria y para una mayor Libertad de Concurrencia, Transparencia y Competencia, sírvase confirmar que se aceptará también como Formación Académica para el Analista Social, el Diplomado en “Evaluación y Monitoreo de Programas y Proyectos de Desarrollo Social” y/o Diplomado en “Estrategias Comunicacionales para empoderar habilidades y

destrezas a comunidades vulnerables en la protección del agua y el medioambiente” y/o Diplomado en “Estrategia Comunicacional para el Desarrollo Sostenible en Comunidades Rurales”; y/o curso en “Facilitación del aprendizaje en la promoción del desarrollo” y/o curso en “Violencia hacia la mujer y los integrantes del grupo familiar: Intervención Psicosocial y Legal”, como mínimo de 20 horas.

Pregunta(s):

a. Sírvase confirmar que se aceptará también como Formación Académica para el Analista Social, el Diplomado en “Evaluación y Monitoreo de Programas y Proyectos de Desarrollo Social” y/o Diplomado en “Estrategias Comunicacionales para empoderar habilidades y destrezas a comunidades vulnerables en la protección del agua y el medioambiente” y/o Diplomado en “Estrategia Comunicacional para el Desarrollo Sostenible en Comunidades Rurales”; y/o curso en “Facilitación del aprendizaje en la promoción del desarrollo” y/o curso en “Violencia hacia la mujer y los integrantes del grupo familiar: Intervención Psicosocial y Legal”, como mínimo de 20 horas.

Respuesta:

a.- No se confirma referirse a lo estipulado en los términos de referencia.

ACLARACIÓN N° 49

Referente a las bases:

Sección: 7 Términos de referencia

Numeral: 5.1 Segundo producto: Expediente del Manual de Mejora de la Atención a la Ciudadanía con enfoque intercultural.

Página: 5.

ACLARACIÓN:

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.

Al respecto, se podría facilitar el mencionado informe y/o en todo caso proporcionar la matriz de procesos para poder dimensionar correctamente el alcance del presente servicio.

Respuesta:

Se precisa que se facilitará el informe y la matriz de procesos a la firma adjudicada y previo al inicio de la ejecución del servicio.

ACLARACIÓN N° 50

Referente a las bases:

Sección: 7 Términos de referencia

Numeral: 5.1 Segundo producto: Expediente del Manual de Mejora de la Atención a la Ciudadanía con enfoque intercultural.

Página: 8

ACLARACIÓN:

Metodología específica

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

- 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.

Al respecto, cual es la cantidad y quienes del equipo clave se espera realice estas visitas, por cuanto tiempo mínimo y si el costo por viaje y viáticos se consigna incluida en la propuesta económica o será reconocido vía reembolso adicional.

Respuesta:

Se precisa que la firma será responsable de determinar la cantidad de profesionales del equipo clave que realizarán las visitas, así como el tiempo de permanencia correspondiente, el cual deberá establecerse en función de la agenda de actividades programadas. Asimismo, el costo de cada uno de estos desplazamientos deberá ser incluido en la propuesta económica y consignarse en el Formulario

FIN-4: Desglose de Gastos Reembolsables.

ACLARACIÓN N° 51

Referente a las bases:

Sección: 7 Términos de referencia

Numeral: 5.1 Segundo producto: Expediente del Manual de Mejora de la Atención a la Ciudadanía con enfoque intercultural.

Página: 9

ACLARACIÓN:

- 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 (AIDSEP), 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.

Al respecto, sobre la cantidad de talleres informativos a realizar, favor de precisar si estos se realizaran en Lima?, en cada zona de origen?, cuantos? y si será necesario solventar los gastos de traslado y/o viáticos de los participantes. Asimismo si tendrán que ser presenciales o la posibilidad de realizarse virtuales.

Respuesta:

Se precisa que la firma será responsable de determinar la cantidad de talleres informativos a desarrollar en la etapa de plan de trabajo. Asimismo, se precisa que estos talleres serán de manera presencial en las sedes correspondientes a cada Dirección Distrital. Asimismo, los gastos de la realización de los talleres, serán asumido por la firma.

ACLARACIÓN N° 52

Referente a las bases:

Sección: 7 Términos de referencia

Numeral: 5.3. Tercer Producto: Materiales comunicacionales

Páginas: 10 a la15

ACLARACIÓN:

- 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: (Tablas 2, 3 y 4)

Al respecto, favor de precisar:

- i. Las dos (2) lenguas originarias que deberá tenerse en consideración en las visitas in situ a 10 centros ALEGRA, indicando en cuál de ellas se usa:
 1. Mega ALEGRA de la provincia de Abancay en la región Apurímac.
 2. Mega ALEGRA de la provincia de Arequipa en la región Arequipa.
 3. Mega ALEGRA de la provincia de Huaraz en la región Ancash.
 4. Mega ALEGRA de la provincia de Huamanga en la región Ayacucho.
 5. Mega ALEGRA de Lima Centro en la provincia de Lima.
 6. Mega ALEGRA de la provincia de Cusco en la región Cusco.
 7. Mega ALEGRA de Lima Este en la provincia de Lima.
 8. Mega ALEGRA de la provincia de Huancaayo en la región Junín.
 9. 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.
- ii. Las dos (2) lenguas originarias a las que deberán traducirse los 33 videos de la Tabla 04. Listado de videos que se desarrollarán.
- iii. En concordancia con lo anterior, precisar las lenguas originarias que debe conocer el rol de “7.2.9 Intérprete de lenguas originarias”.

- iv. Dado que la consultoría está ligada a administración de justicia y el Expediente Judicial Electrónico, es posible agregar un perfil de “Especialista en justicia electrónicas”.

Respuesta:

- i. Se precisa que, las dos (2) lenguas originarias que deberá tenerse en consideración en las visitas in situ a 10 centros ALEGRA, son el Quechua y el Ashaninka
- ii. Se precisa que las dos (2) lenguas originarias a las que deberán traducirse los 33 videos de la Tabla 04, son el Quechua y el Ashaninka.
- iii. Se precisa que, las lenguas originarias que debe conocer el rol de “7.2.9 Intérprete de lenguas originarias, es el dominio de Quechua y Ashaninka.
- iv. Referirse a lo estipulado en los Términos de referencia.

ACLARACIÓN N° 53

Referente a las bases:

Sección: 7 Términos de referencia

Numeral: 7.2. Perfil del personal / 7.2.1. Jefe/a de Proyecto

Página: 19

ACLARACIÓN:

Grado de maestría en gestión pública, y/o administración de empresas o similares

Al respecto, confirmar si el Master Universitario en Análisis y Visualización de datos podrá ser considerado como similar, toda vez que objeto del servicio está relacionado con el análisis y gestión de información para el desarrollo de los entregables.

Respuesta:

No se confirma referirse a lo estipulado en los Términos de referencia.

ACLARACIÓN N° 54

Referente a las bases:

Sección: 7 Términos de referencia

Numeral: 7.2. Perfil del personal / 7.2.3. Analista de procesos

Página: 20

ACLARACIÓN:

- Título profesional en ingeniería industrial y/o ingeniería de sistemas y/o administración y/o investigación operativa.

Al respecto, confirmar si el Titulo en Economía podrá ser incorporado, toda vez que la carrera en mención está relacionada con el análisis y gestión de información en procesos para el desarrollo de los entregables.

Respuesta:

No se confirma referirse a lo estipulado en los Términos de referencia.

ACLARACIÓN N° 55

Referente a las bases:

Sección: 7 Términos de referencia

Numeral: 7.2. Perfil del personal / 7.2.4. Especialista de calidad

Página: 20

ACLARACIÓN:

- Título profesional en ingeniería industrial y/o investigación operativa y/o administración.

Al respecto, confirmar si el Titulo en Ingeniería de Sistemas podrá ser incorporado, toda vez que la carrera en mención está relacionada con proyectos de implementación de gestión por procesos, mejora continua o afines como se solicita en la experiencia requerida.

- Diploma o curso de especialización en ISO 9001 de mínimo 90 horas.

Al respecto, confirmar si los Diplomados de Especialización: en Gestión de la Calidad y Atención al Cliente y/o Sistemas Integrados de Gestión Calidad y SSOMA de 500 horas o más podrán ser

incorporados, toda vez que están relacionados con implementación de gestión por procesos, mejora continua o afines como se solicita en la experiencia requerida. O en su defecto aceptar/complementar 2 cursos de ISO 9001: Auditor Líder - Sistemas de Gestión de Calidad con 80 horas acumuladas en total.

Respuesta:

- Referirse a lo estipulado en los Términos de referencia.
- Referirse a lo estipulado en los Términos de referencia.

ACLARACIÓN N° 56

Referente a las bases:

Sección: 7 Términos de referencia

Numeral: 7.2.Perfil del personal / 7.2.5. Especialista de diseño / 7.2.6. Diseñador/a instruccional

Páginas: 21 al 22

ACLARACIÓN:

Sustento técnico del personal clave mínimo para los “productos comunicacionales”

Conforme a los Términos de Referencia (TdR), el Producto 3 exige elaborar materiales comunicacionales (infografías, flujogramas y videos) para orientar a usuarios/as de ALEGRA y MEGA ALEGRA, en coherencia con los objetivos del servicio y la finalidad pública de mejorar la atención ciudadana. Además, los videos deben producirse en tres versiones (español y dos lenguas originarias) e incorporar accesibilidad para personas sordomudas, lo que incrementa sustantivamente la complejidad técnica del encargo.

Bajo el Marco de Adquisiciones del Banco Mundial, las “consultorías” comprenden servicios de naturaleza profesional y consejo estratégico, incluyendo consultoría en comunicaciones; la selección se rige por principios de valor por dinero, idoneidad/fit-for-purpose, integridad, economía, eficiencia, transparencia y equidad. Asimismo, la documentación estándar reconoce el rol de Key Experts (personal clave), cuyas calificaciones son críticas para el desempeño del servicio y forman parte de la evaluación técnica. Este marco, sexta edición (febrero 2025, efectiva desde el 1 de marzo de 2025), se habilita a la entidad a definir perfiles mínimos ajustados al objeto para asegurar resultados y control de calidad.

A su vez, los TdR disponen que el contratista valore y calcule la cantidad y especialidad de recursos humanos necesarios para fortalecer el equipo y asegurar alcance, cronograma y calidad, habilitando una organización “fit-for-purpose” del sub-equipo de comunicaciones.

Una vez definidos el moodboard y el manual de estilo, la producción de infografías y flujogramas se ejecuta principalmente como trabajo de gabinete en herramientas de diseño por una persona con dominio técnico, bajo la supervisión del Especialista en Comunicación. Esta organización permite escalar volumen con eficiencia, sin sacrificar la consistencia editorial.

Conclusión y pedido: En atención a (i) la complejidad técnica y multilingüe de los videos y la producción de materiales múltiples (Producto 3), (ii) la obligación de asegurar coherencia, enfoque intercultural y accesibilidad, y (iii) los principios de idoneidad y valor por dinero del marco BIRF, se solicita que el personal clave mínimo para los “productos comunicacionales” esté integrado por:

- (1) un/a Especialista en Diseño/Comunicación,
- (2) un/a Diseñador/a Instruccional/Gráfico, y
- (3) un/a Productor/a Audiovisual.

Esta dotación se considera es la adecuada, suficiente y necesaria para garantizar el cumplimiento del alcance, cronograma y calidad exigidos por los TdR, evitando sobredimensionamiento del equipo y asegurando una ejecución fit-for-purpose.

Respuesta:

Referirse a lo estipulado en los Términos de referencia.

ACLARACIÓN N° 57

Referente a las bases:

Sección: 7 Términos de referencia

Numeral: 7.2.Perfil del personal / 7.2.5. Especialista de diseño

Página: 21

ACLARACIÓN:

- Diploma o curso de diseño gráfico de mínimo 90 horas.

Al respecto, confirmar si los Diploma de especialización en comunicación digital o similar (mínimo 80 horas) y/o Diploma de especialización en comunicación pública, comunicación política, relaciones públicas, relaciones gubernamentales (mínimo 80 horas). podrán ser incorporados, toda vez que están relacionados los conocimientos / experiencia requeridos para este tipo de actividades.

Respuesta:

Referirse a lo estipulado en los Términos de referencia.

ACLARACIÓN N° 58

Referente a las bases:

Sección: 7 Términos de referencia

Numeral: 7.2.Perfil del personal /

Página: 21

ACLARACIÓN:

- En relación con nuestra consulta/sugerencia No 8, de ser aceptada, se propone:
 - i. Dado que se requiere de una posición que lidere el proceso de desarrollo de materiales comunicacionales, la posición de Especialista en Diseño debería cumplir con el siguiente perfil mínimo que garantice la calidad de los productos requeridos:

Característica	Requisitos mínimos
Formación académica	Título Profesional en Ciencias de la Comunicación
Experiencia general	Mínimo 15 años en el sector público o privado
Experiencia específica	Mínimo 10 años liderando trabajos de producción y/o realización de contenido audiovisual de cine, televisión, publicidad

- ii. Se incorpore adicionalmente la posición de Productor Audiovisual la misma podría cumplir el siguiente perfil mínimo que garantice la calidad de los productos requeridos:

Característica	Requisitos mínimos
Formación académica	Título Profesional en Ciencias de la Comunicación
Experiencia general	Mínimo 15 años en el sector público o privado
Experiencia específica	Mínimo 10 años liderando trabajos de producción y/o realización de contenido audiovisual de cine, televisión, publicidad

Respuesta:

Se precisa que lo sugerido no fue aceptado, en ese sentido, referirse a lo estipulado en los Términos de referencia.

ACLARACIÓN N° 59

Referente a las bases:

Sección: 7 Términos de referencia

Numeral: 7.2.Perfil del personal / 7.2.8. Analista social (01

ACLARACIÓN:

- Título profesional en antropología, sociólogo

Al respecto, confirmar si el Título en Biólogo podrá ser incorporado, toda vez que la carrera en mención está relacionada o pueda ser considerada como similar.

- Diplomado o curso en interculturalidad, como mínimo de 20 horas.

Al respecto, confirmar si estudios de Maestría en Gestión Social y Desarrollo Sostenible; podrán ser

incorporados, toda vez que están relacionados los conocimientos / experiencia requeridos para este tipo de actividades.

Respuesta:

- Referirse a lo estipulado en los Términos de referencia.
- Referirse a lo estipulado en los Términos de referencia.

ACLARACIÓN N° 60

Referente a las bases:

Sección: 7 Términos de referencia

Numeral: 7.2.Perfil del personal / 7.2.9. Intérprete de lenguas originarias

Página: 22

ACLARACIÓN:

Toda vez que el Tdr no precisa cuales son las lenguas originarias (2) a ser requeridas durante el desarrollo del presente servicio, se propone esta posición no sea considerada clave y sujeta a calificación, sino como no clave y que bastara con el compromiso de la empresa consultora de proveer iniciado el servicio a dichos profesionales bajo el perfil requerido y según la determinación de las 2 lenguas originarias a tener como competencia en la fase de análisis.

Respuesta:

Se precisa que no se acepta lo propuesto y se deberá referir a lo estipulado en los términos de referencia.

ACLARACIÓN N° 61

Referente a las bases:

Sección: Requerimientos del postor y su personal – Perfil del personal

Numeral: 7.2.6 Diseñador/a Instruccional

ACLARACIÓN:

Se solicita la **eliminación del requisito de acreditar cursos adicionales con horas mínimas específicas** (Diploma o curso de diseño en Adobe Photoshop o Illustrator o InDesign o en Canva o Corel Draw de mínimo 90 horas), dado que estas competencias están comprendidas en la formación académica de los títulos solicitados.

Respuesta:

Referirse a lo estipulado en los términos de referencia.

ACLARACIÓN N° 62

Referente a las bases:

Sección: Requerimientos del postor y su personal – Perfil del personal

Numeral: 7.2

ACLARACIÓN:

¿Es posible incluir en el equipo de trabajo a **profesionales extranjeros** que cumplan con los requisitos académicos, experiencia y certificaciones exigidas? Nuestra firma se encuentra en varias partes de Latinoamérica y hay perfiles que podrían aportar experiencia internacional al Proyecto?

Respuesta:

Si, es posible incluir en el equipo de trabajo a **profesionales extranjeros**, siempre que la documentación que acredite el cumplimiento del perfil, cuente con la validación legal correspondiente (SUNEDU y/o Ministerio de Relaciones Exteriores y/o de corresponder)

ACLARACIÓN N° 63

Referente a las bases:

Sección: Requerimientos del postor y su personal – Perfil del personal

Numeral: 7.2.7 Analista Estadístico

ACLARACIÓN:

Se solicita la eliminación del requisito de acreditar un diploma o curso en estadística o en análisis de datos de mínimo 20 horas, dado que dicha competencia se encuentra comprendida en la formación académica del título profesional en estadística y/o ingeniería estadística requerido para el perfil

Respuesta:
Referirse a lo estipulado en los términos de referencia

ACLARACIÓN N° 64

Referente a las bases:
Sección: Requerimientos del postor y su personal – Perfil del personal
Numeral: 7.2.6. Diseñador/a Institucional

ACLARACIÓN:

Se solicita **ajustar la denominación del perfil de “Diseñador/a Instruccional” por “Diseñador/a de Contenidos o Elementos Gráficos”**, dado que un **Diseñador Instruccional** es un perfil especializado en pedagogía, diseño de experiencias de aprendizaje, desarrollo curricular y metodologías educativas, competencias que exceden lo requerido en las bases (elaboración de materiales gráficos, audiovisuales y de diseño).

Respuesta:
Referirse a lo estipulado en los términos de referencia

ACLARACIÓN N° 65

Referente a las bases:
Sección: Requerimientos del postor y su personal – Perfil del personal
Numeral: 7.2.5. Especialista de Diseño

ACLARACIÓN:

Se solicita la eliminación del requisito de acreditar diploma o curso de diseño gráfico de mínimo 90 horas, dado que esta competencia ya está comprendida en la formación académica del título profesional en Comunicaciones o Diseño exigido para el perfil

Respuesta:
Referirse a lo estipulado en los términos de referencia

ACLARACIÓN N° 66

Referente a las bases:
Sección: Requerimientos del postor y su personal – Perfil del personal
ACLARACIÓN:

Se solicita la **incorporación de un perfil de Diseño de Servicios**, con experiencia en gestión de la innovación o disciplinas afines, que cuente con **experiencia en procesos de innovación en el ámbito público**, preferentemente en proyectos de vinculados al sector justicia. La inclusión de este perfil fortalecería la capacidad del equipo para aplicar metodologías centradas en el usuario, prototipado y rediseño de servicios, asegurando una implementación más efectiva de los objetivos del proyecto

Respuesta:
Se precisa que no es posible incorporación de un perfil de Diseño de Servicios como personal clave.
Referirse a lo estipulado en los términos de referencia