



**PERÚ**

Ministerio  
de Justicia  
y Derechos Humanos



**EJE PENAL**

Programa Mejoramiento de los Servicios  
de Justicia en Materia Penal en el Perú

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

**UNIDAD EJECUTORA 005**  
**PROGRAMA MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS DE JUSTICIA EN MATERIA PENAL**  
**EN EL PERÚ - PMSJMPP**

**Contrato de Préstamo N° 4959/OC-PE**

**TÉRMINOS DE REFERENCIA**  
**SERVICIO DE CONSULTORÍA: DESARROLLO DEL ESTUDIO DE NECESIDADES**  
**JURÍDICAS PARA MEJORAR LA FORMULACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS DE**  
**ACCESO A LA JUSTICIA DEL PROGRAMA "MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS DE**  
**JUSTICIA EN MATERIA PENAL EN EL PERÚ"**

LIMA – PERU

**2024**

"Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N° 27269, Ley de Firmar y Certificados Digitales, su reglamento y modificatorias. La integridad del documento y autoría de la(s) firma(s) pueden se verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>".



**BICENTENARIO  
DEL PERÚ**  
2021 - 2024



[mesadepartes@ejepenal.gob.pe](mailto:mesadepartes@ejepenal.gob.pe)



Manuel A. Fuentes N°894, Urb. Malibu  
San Isidro





PERÚ

Ministerio  
de Justicia  
y Derechos Humanos



EJE PENAL  
Programa Mejoramiento de los Servicios  
de Justicia en Materia Penal en el Perú

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

## Antecedentes

La República del Perú y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), suscribieron el 8 de julio del 2020 el Contrato de Préstamo N° 4959/OC-PE, con el objeto de contribuir al financiamiento y ejecución del *Programa de Inversión Pública: "Mejoramiento de los Servicios de Justicia en Materia Penal en el Perú"* (CUI 2413075), en adelante "el Programa", por el monto de cien millones de dólares americanos. El financiamiento por parte del BID, se sujeta a las disposiciones estipuladas en dicho Contrato de Préstamo y los Manuales de Operaciones del Programa.

Las entidades beneficiarias de "el Programa" son el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (MINJUSDH), el Poder Judicial (PJ) y el Ministerio Público (MP), quienes cuentan cada una con una Unidad Ejecutora.

El objetivo general de "el Programa" es la mejora de la gestión del servicio del Sistema de Administración de Justicia Penal (SAJP), a través de tres componentes:

- (i) Componente 1: Aumento de la eficiencia del SAJP a través de medios tecnológicos;
- (ii) Componente 2: Aumento de la calidad de la investigación criminal; y
- (iii) Componente 3: Mejoramiento del acceso a los servicios de administración de justicia penal a través de medios tecnológicos.

Para el cumplimiento de dicho objetivo, estos componentes comprenden el desarrollo de ocho proyectos de inversión, que se encuentran claramente diferenciados, pero interrelacionados entre sí, cuya ejecución está a cargo de las Unidades Ejecutoras de cada una de las entidades beneficiarias: MINJUSDH, PJ y MP.

Todas las entidades beneficiarias (MINJUSDH, PJ y MP), están vinculadas y comprometidas con las principales líneas de la reforma del SAJP como son la modernización, interoperabilidad e integridad; asimismo, "el Programa" está enmarcado en el Plan Nacional de Interoperabilidad (2018); y comparten el primer objetivo prioritario establecido en la Política Pública de la Reforma del Sistema de Justicia, aprobada con Decreto Supremo N° 012-2021-JUS: "Impulsar la gobernanza de datos e interoperabilidad del sistema de justicia".

Mediante Resolución Ministerial N° 0023-2021-JUS, de fecha 29 de enero de 2021, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos aprobó su Plan Estratégico Institucional para el período 2021-2024. En dicho Plan, el Ministerio establece como Objetivos Estratégicos:

- i. Fomentar el respeto de los derechos humanos en la población, sociedad civil y el Estado.
- ii. Asegurar la atención de las víctimas y familiares de las personas desaparecidas, con énfasis en las víctimas del proceso de violencia.
- iii. Ampliar la cobertura de los servicios de defensa pública con énfasis en la población en situación de pobreza y/o vulnerabilidad.
- iv. Ampliar la cobertura de los mecanismos alternativos de solución de conflictos para la población.
- v. Mejorar la articulación de los operadores del Sistema de Justicia.

"Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N° 27269, Ley de Firmar y Certificados Digitales, su reglamento y modificatorias. La integridad del documento y autoría de la(s) firma(s) pueden verificarse en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>".



BICENTENARIO  
DEL PERÚ  
2021 - 2024

[mesadepartes@ejepenal.gob.pe](mailto:mesadepartes@ejepenal.gob.pe)  
Manuel A. Fuentes N°894, Urb. Malibu  
San Isidro



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

- vi. Mejorar la coherencia del ordenamiento jurídico del Estado.
- vii. Mejorar la efectividad en la defensa jurídica del Estado.
- viii. Fomentar el respeto de la legalidad en la población.
- ix. Mejorar la transparencia y el acceso a la información pública.
- x. Desarrollar la política criminal coherente e integral orientada a prevenir y controlar la criminalidad en la sociedad.
- xi. Modernizar la Gestión Institucional.
- xii. Implementar la gestión de Riesgo de Desastres en la institución.

Mediante documento N° O-CAN/CPE-769/2023 de fecha 12 de abril del 2023 el BID en el marco de las obligaciones de la Unidad Ejecutora, indica que es importante acelerar el desarrollo de estudios y otros documentos técnicos que, en su momento, servirán para una oportuna medición de resultados e impactos. En este marco, resulta necesario que se adelanten investigaciones sobre aspectos jurídicos que son importantes para el desarrollo sectorial y, además, resultan claves para la finalidad antes mencionada. De manera general, este conjunto de iniciativas debe estar vinculadas al desarrollo general del Programa de inversión "Mejoramiento de los servicios de justicia en materia penal" y, de manera particular al objetivo "Mejora de la gestión del servicio del Sistema de Administración de Justicia Penal".

Por lo que, autoriza a la Unidad Ejecutora a efectuar las contrataciones necesarias a fin de contar con una base empírica que permita identificar los problemas y brechas existentes en materia de justicia de la población peruana, bajo una perspectiva de inclusión y mejora de servicios.

En ese contexto, el programa ha considerado como un aporte para el país que permita mejorar la formulación de políticas públicas de acceso a la justicia, contar con un estudio acerca de las necesidades jurídicas insatisfechas de las personas/colectivos social, económica y culturalmente menos favorecidos, a fin de conocer la brecha existente entre la oferta y la demanda de servicios jurídicos y fortalecer la administración de justicia haciéndola más accesible a la población y articulándola con los operadores del Sistema de Justicia.

## Contexto

En los últimos años en el Perú se han llevado a cabo diferentes esfuerzos para mejorar y reformar la administración de la justicia, siendo las propuestas vinculadas a la mejora del acceso a la justicia una constante. En el Acuerdo Nacional, firmado en 2002, se incorporó la política 28 orientada a la "Plena vigencia de la Constitución de los derechos humanos y acceso a la justicia e independencia judicial", mediante la cual el Estado se comprometía a "garantizar el acceso universal a la justicia...".

Con el objetivo de concretar esa política, el 25 de septiembre de 2003 se creó la Comisión Especial de Reforma Integral de la Administración de Justicia (CERIAJUS) con el objetivo de elaborar un Plan Integral de Reforma Judicial que finalmente fue presentado en 2004. Dicho Plan incorporó un componente relativo al Acceso a la justicia y ya se identificaba la existencia de graves obstáculos y barreras legales, económicas, lingüísticas, culturales y geográficas que impiden a grandes sectores de la población acceder a la justicia y a la protección de sus derechos.

"Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N° 27269, Ley de Firmar y Certificados Digitales, su reglamento y modificatorias. La integridad del documento y autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>".



Ministerio  
de Justicia  
y Derechos Humanos



**EJE PENAL**  
Programa Mejoramiento de los Servicios  
de Justicia en Materia Penal en el Perú

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

El plan formulado por la CERIAJUS fue el documento de referencia en la temática en el país durante algunos años y a raíz de este se implementaron algunos cambios sustantivos; incluso, algunas de las propuestas planteadas por el mismo en el ámbito de acceso a la justicia fueron apoyadas por los programas de cooperación internacional de la época, en particular por el Programa ACCEDE del Banco Mundial y el Programa JUSPER de la Unión Europea.

En noviembre de 2016 se dio un nuevo impulso a la reforma del sistema de justicia, a través de la creación del Acuerdo Nacional por la Justicia, con el objetivo de constituirse en un espacio de coordinación entre las instituciones del sistema para el intercambio de información, la identificación de problemas comunes y el análisis de las acciones necesarias para atenderlos, teniendo como bases la defensa de los derechos de todas las personas, así como la lucha contra la impunidad. Esta instancia elaboró el documento "Contexto, problemas y justificación del Acuerdo Nacional por la Justicia" (2016) que ponía el acento en cuatro ejes temáticos: i) reforma institucional; ii) lucha contra la corrupción; iii) **acceso a la justicia**; y, iv) la capacitación, formación y selección.

Posteriormente, se crea por Ley N° 30942 de 2019 el Consejo para la Reforma del Sistema de Justicia, con el objetivo de impulsar la reforma del sistema de justicia mediante la formulación de los criterios para la elaboración de la política nacional en materia de justicia. Esta Propuesta de Política Pública de reforma del sistema de justicia (2021-2025)<sup>1</sup>, aprobada por Decreto Supremo N°012-2021-JUS de 14 de julio de 2021, contempla entre sus objetivos prioritarios: *Garantizar el acceso a la justicia de todas las personas*. En este ámbito la política pública busca impulsar acciones y estrategias conjuntas entre las instituciones que conforman el sistema judicial, a fin de asegurar el acceso ciudadano a la justicia, especialmente de quienes habitan las zonas rurales del país y viven en situación de vulnerabilidad.

En el ámbito del Poder Judicial destacan los trabajos realizados por la Comisión Permanente de Acceso a la Justicia del Poder Judicial, que ha venido implementando desde 2016 el Plan Nacional de Acceso a la Justicia de Personas en Condición de Vulnerabilidad (2016-2021) en línea con las Reglas de Brasilia. El Plan se ha articulado en torno a once ejes de trabajo: niñas, niños y adolescentes; adolescentes en conflicto con la ley penal; adulto mayor; persona con discapacidad; pueblos indígenas, comunidades campesinas, nativas y afrodescendientes; victimización; migración, refugio y desplazamiento interno; género, orientación sexual, identidad de género y/o expresiones sexuales; privación de la libertad; servicio al usuario en condición de pobreza y otras causales de vulnerabilidad; y eficacia de las reglas. Para el cumplimiento de este se han ido definiendo políticas específicas y protocolos de actuación para cada uno de estos colectivos. Cabe destacar, además, los Planes Nacionales de Derechos Humanos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2014-2016 y 2017-2021).

Como se puede constatar, la preocupación por mejorar el acceso a la justicia ha sido una constante en los diferentes procesos de reforma de justicia abordados en Perú. Y, si bien se han realizado importantes avances en los últimos años, aún persisten importantes obstáculos y barreras para diversos sectores de la población para ver satisfechas sus necesidades jurídicas, entre ellos, las mujeres, las personas pertenecientes a comunidades originarias, las personas en situación de pobreza, los

<sup>1</sup> <https://www.gob.pe/8141-propuesta-de-politica-publica-para-la-reforma-del-sistema-de-justicia>

"Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N° 27269, Ley de Firmar y Certificados Digitales, su reglamento y modificatorias. La integridad del documento y autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>".



BICENTENARIO  
DEL PERÚ  
2021 - 2024

[mesadepartes@ejepenal.gob.pe](mailto:mesadepartes@ejepenal.gob.pe)  
 Manuel A. Fuentes N°894, Urb. Malibu  
San Isidro





PERÚ

Ministerio  
de Justicia  
y Derechos Humanos



EJE PENAL  
Programa Mejoramiento de los Servicios  
de Justicia en Materia Penal en el Perú

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

niños, niñas y adolescentes, las personas con discapacidad, las personas en situación de movilidad (migrantes, desplazados y refugiados), las personas adultas mayores, las personas privadas de libertad, etc.

Según la vigente Propuesta de Política Pública de reforma del sistema de justicia (2021-2025), *“Esa situación se ve reflejada en la percepción que la ciudadanía tiene al respecto. Los resultados de la II Encuesta Nacional de Derechos Humanos dan cuenta de que el 76% de la población nacional considera que el Estado hace poco o nada para garantizar el derecho de acceso a la justicia de la población. Esto demuestra un reto pendiente que las instituciones del sistema deben asumir: garantizar el acceso a la justicia de todas las personas, especialmente de aquellas que se encuentran en situación de vulnerabilidad”*.

Se considera que la intervención del Programa busca el aumento de la eficiencia del SAJP a través de medios tecnológicos y más en concreto el mejoramiento del acceso a los servicios de administración de justicia penal a través de medios digitales. Ello implica una vinculación entre las entidades beneficiarias (MINJUSDH, PJ y MP), lo que debe concretarse en un Plan Nacional de Interoperabilidad para coadyuvar a la mayor eficacia y mejor gobernanza de datos e interconexión del sistema de justicia, lo que debe incluir a los usuarios de los servicios de justicia, en el acceso a los medios tecnológicos de las personas para verificar que el nuevo modelo no incorpore una barrera adicional al acceso a la justicia.

En este contexto, se vuelve fundamental abordar en general los problemas de acceso a la justicia desde el punto de vista de las necesidades jurídicas insatisfechas que permitan identificar barreras concretas que deban ser removidas para garantizar los derechos de las personas a través de la reformulación o creación de la oferta de servicios de justicia que se adapte a las necesidades de los y las ciudadanas peruanas. En ello será fundamental evaluar y medir desde la perspectiva de las personas que buscan utilizar los servicios de justicia, si la tecnología —y cuánto de ella— se convierte en una barrera para el acceso a la justicia, a efectos de considerar estrategias concretas para reducir brechas en esta materia.

## I. Objetivo general y específicos

El objetivo de esta consultoría es contar con los servicios de un consultor con amplia experiencia para la desarrollo de un estudio de opinión pública sobre las necesidades jurídicas y de brechas tecnológicas en los servicios de justicia de la población peruana, que permitirá contar con información acerca de las demandas de justicia de las personas que requieren o usualmente utilizan los servicios de asistencia legal para la solución de conflictos o controversias jurídicas que requieren soluciones desde la oferta de servicios que provee el MINJUSDH, el Ministerio Público y el Poder Judicial, para identificar la discordancia entre la oferta de servicios jurídicos y las necesidades satisfecha o insatisfechas, con el objetivo de focalizar mejor la formulación de políticas públicas de acceso a la justicia<sup>2</sup>.

<sup>2</sup> **Problema Jurídico.** Situaciones o circunstancias que experimentan los ciudadanos, que afectan derechos o generan responsabilidades establecidas por las leyes o regulaciones del derecho positivo. El problema jurídico existe aun cuando los individuos no consideren el asunto como “legal” y aunque recurran a medios no judiciales para su resolución, e incluso cuando no hagan nada por resolverlo. Necesidad Jurídica. Es la que queda planteada cuando un problema jurídico no puede ser resuelto



BICENTENARIO  
DEL PERÚ  
2021 - 2024





### 1.1. Objetivos Específicos

- Realizar un estudio de opinión a nivel nacional y regional que identifique a aquella población que, por mantener conflictos o requerir acceder a la justicia, necesite los servicios del sistema de justicia.
- Formular una muestra representativa de la población objetivo que identifique-visibilice los distintos estamentos principales que la conforma (mujer, grupos étnicos, urbano-rural, entre otros).
- Identificar los tipos de conflictos más recurrentes de la población.
- Identificar las necesidades jurídicas insatisfechas de la población.
- Identificar las barreras culturales, sociales, económicas, geográficas que afectan a la población para satisfacer sus necesidades jurídicas.
- Identificar la brecha digital que impide a la población el acceso a la justicia en los diversos servicios que brindan las instituciones que conforman el sistema de justicia.
- Verificar el nivel de conocimiento de la población sobre los diversos servicios jurídicos que brinda el Estado y a los que pueden acceder.
- Definir recomendaciones y cursos de acción para abordar las necesidades jurídicas insatisfechas.

## II. Actividades principales

El servicio de consultoría incluirá los siguientes temas:

- 2.1. Elaborar un plan de trabajo de la prestación del servicio, con el detalle de todas las actividades, reuniones e hitos relevantes. En el plan de trabajo inicial se deberá incorporar una propuesta de la metodología a aplicar durante el estudio.
- 2.2. Supervisar los instrumentos de levantamiento de la información (cuestionario para encuesta) y coordinar con los especialistas de la Unidad Ejecutora.
- 2.3. Supervisar el levantamiento de información para la elaboración del estudio de necesidades jurídicas insatisfechas en el Perú. Relevamiento de datos en el terreno bajo la modalidad presencial.
- 2.4. Análisis e interpretación de la Sistematización de los datos obtenidos.
- 2.5. Elaboración del documento/informe final con los resultados de la encuesta.
- 2.6. El documento deberá incorporar como mínimo los siguientes apartados:

(o no puede ser resuelto de manera satisfactoria) mediante el propio conocimiento jurídico o capacidades de la persona que lo experimenta. La necesidad jurídica existe con independencia de que los ciudadanos consideren o no el asunto como "legal", y aunque recurran a medios no judiciales para su resolución, e incluso cuando no hagan nada por resolverlo. Necesidad Jurídica Insatisfecha. Son aquellas necesidades jurídicas frente a las cuales el sujeto no ha actuado, o bien cuando habiendo actuado, se encuentra insatisfecho respecto de las respuestas obtenidas como resultado de su propio accionar o el de terceros. Aparece cuando hay una brecha entre la experimentación de una necesidad jurídica y la resolución satisfactoria de la misma. Dignan (2004) plantea a las unmet legal needs como el espacio entre las necesidades legales experimentadas y las resoluciones satisfactorias alcanzadas frente a esas necesidades.

"Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N° 27269, Ley de Firmar y Certificados Digitales, su reglamento y modificatorias. La integridad del documento y autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>".

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

- Resumen Ejecutivo.
- Presentación/Introducción.
- Marco conceptual (desarrollo de los conceptos utilizados).
- Marco metodológico (objetivos del estudio, grupo/os destinatarios, dimensiones, variables, indicadores, metodología utilizada).
- Descripción de los hallazgos.
- Reporte de los resultados obtenidos.

### III. Productos

La presente consultoría contiene los siguientes productos a cumplir en el desarrollo de esta:

- 3.1. P1: Informe que recomienda la aprobación del plan de trabajo y los instrumentos de levantamiento de la información (cuestionario para encuesta).
- 3.2. P2: Elaboración del documento/informe final con los resultados de la encuesta, que contenga el análisis e interpretación de la Sistematización de los datos obtenidos.

El documento deberá incorporar como mínimo los siguientes apartados:

- Resumen Ejecutivo.
- Presentación/Introducción.
- Marco conceptual (desarrollo de los conceptos utilizados).
- Marco metodológico (objetivos del estudio, grupo/os destinatarios, dimensiones, variables, indicadores, metodología utilizada).
- Descripción de los hallazgos.
- Reporte de los resultados obtenidos.

Los documentos serán entregados en medios digitales con firma digital o físico en la mesa de partes en nuestra Sede situada en Calle Manuel A. Fuentes N° 894, San Isidro o de forma virtual al correo: [mesadepartes@ejepenal.gob.pe](mailto:mesadepartes@ejepenal.gob.pe) mediante una Carta dirigida a la UE 005 - Programa Mejoramiento de los Servicios de Justicia en Materia Penal en el Perú - PMSJMPP.

Los documentos elaborados son de propiedad exclusiva de la Unidad Ejecutora N° 005 - Programa Mejoramiento de los Servicios de Justicia en Materia Penal en el Perú - PMSJMPP, por lo que el/la consultor/a no podrá hacer uso de éstos en forma total o parcial.

### IV. Perfil del Consultor/a

#### ➤ Formación Académica:

- Profesional en Derecho, Sociología, Economía o afines.

"Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N° 27269, Ley de Firmar y Certificados Digitales, su reglamento y modificatorias. La integridad del documento y autoría de la(s) firma(s) pueden verificarse en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>".

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

- Estudios de Maestría en Derecho, Comunicaciones, Sociología, Derecho Internacional, Derechos Humanos y afines.

➤ **Experiencia Laboral**

- General:
  - ✓ Siete (07) años en el sector público y/o privado
- Específica:
  - ✓ Dos (02) años en el sector público y/o privado, en entidades conformantes del Sistema de Administración de Justicia

**V. Lugar de ejecución**

Los servicios se realizarán fundamentalmente en la ciudad de Lima, pero podría ser necesaria la realización de desplazamientos a ciudades del interior del país, por lo que los gastos derivados de los mismos como pasajes, alojamiento, alimentación, estarán a cargo de la Unidad Ejecutora N° 005 -1732- Programa Mejoramiento de los Servicios de Justicia en Materia Penal en el Perú.

**VI. Recursos y facilidades a ser provistos por las entidades beneficiarias del Programa**

La UE 005 - Programa Mejoramiento de los Servicios de Justicia en Materia Penal en el Perú - PMSJMPP proveerá a el/la consultor/a los documentos previstos (salvo las normas legales) y participará activamente en la validación de los avances del servicio, generando los puentes de comunicación con entidades o especialistas e instancias involucradas que se requiera para lograr el objetivo del servicio.

**VII. Supervisión**

El seguimiento y supervisión de los productos será realizado por la Coordinación Ejecutiva de la Unidad Ejecutora.

Las observaciones serán comunicadas por la Unidad Ejecutora a el/la consultor/a indicándose claramente el sentido de las mismas, otorgándose un plazo para la subsanación no menor de tres (3) ni mayor de siete (7) días. Si pese al plazo, el/la consultora no cumple con levantar las observaciones se podrá otorgar periodos adicionales para las correcciones pertinentes. En este supuesto corresponde aplicar la penalidad por mora desde el vencimiento del plazo para subsanar.

La Unidad Ejecutora tendrá un plazo no mayor a quince días (15) días hábiles para otorgar la conformidad u observar los productos conforme al plazo de entrega de la sección VI de estos Términos de Referencia

**VIII. Costos del servicio y Forma de pago**

Los honorarios para la presente consultoría ascienden a US\$ 30,000.00, a todo costo (incluye honorarios, pasajes, viáticos y otros gastos), incluido todos los impuestos.

"Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N° 27269, Ley de Firmar y Certificados Digitales, su reglamento y modificatorias. La integridad del documento y autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>".



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Con la conformidad de los productos por parte PMSJMPP realizará el pago directamente al proveedor, quien deberá emitir el comprobante de pago a nombre de Programa Mejoramiento de los Servicios de Justicia en Materia Penal en Perú – PMSJMPP

| Pago | Producto   | Desembolso | Plazo (Desde la Suscripción de Contrato)  | Plazos por Producto en días calendario |
|------|--|------------|---|--|
| 1    | P1: Informe que recomienda la aprobación del plan de trabajo y los instrumentos de levantamiento de la información (cuestionario para encuesta).   | 30%        | A presentar como máximo a los 5 días calendarios de que se le notifique los Productos 1 y 2 y (P1 y P2) del Servicio de Servicio de Levantamiento de Información para conocer las Necesidades Jurídicas para Mejorar la Formulación de Políticas Públicas de Acceso a la Justicia del Programa "Mejoramiento de los Servicios de Justicia en Materia Penal en el Perú"                | 5                                      |
| 2    | P2: Elaboración del documento/informe final con los resultados de la encuesta, que contenga el análisis e interpretación de la Sistematización de los datos obtenidos.<br><br>El documento deberá incorporar como mínimo los siguientes apartados: <ul style="list-style-type: none"><li>- Resumen Ejecutivo.</li><li>- Presentación/Introducción.</li><li>- Marco conceptual (desarrollo de los conceptos utilizados).</li><li>- Marco metodológico (objetivos del estudio, grupo/os destinatarios, dimensiones, variables, indicadores, metodología utilizada).</li><li>- Descripción de los hallazgos.</li><li>- Reporte de los resultados obtenidos.</li></ul> | 70 %       | A presentar como máximo a los 30 días calendarios que se le notifique y aprueben los Productos 3, 4, 5, y 6 (P3 al P6) del Servicio de Servicio de Levantamiento de Información para conocer las Necesidades Jurídicas para Mejorar la Formulación de Políticas Públicas de Acceso a la Justicia del Programa "Mejoramiento de los Servicios de Justicia en Materia Penal en el Perú" | 30                                     |

El equipo contraparte tendrá un plazo máximo de diez (10) días calendario para la revisión de los productos. De existir observaciones, el proveedor deberá entregar el documento con las subsanaciones en un plazo máximo de diez (7) días calendario. En caso de que en una segunda ronda de observaciones el proveedor no logre absolverlas en su totalidad, se dará por incumplido el contrato y se procederá a su terminación anticipada, eximiendo a PMSJMPP de cualquier responsabilidad de pago por el producto incumplido y por los posteriores productos del contrato

"Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N° 27269, Ley de Firmar y Certificados Digitales, su reglamento y modificatorias. La integridad del documento y autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>".

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Asimismo, el pago se efectuará a la presentación del producto respectivo y emisión del recibo por honorarios dirigido a la Unidad Ejecutora UE 005: Programa Mejoramiento de los Servicios de Justicia en Materia Penal en el Perú PMSJMPP y previa conformidad de acuerdo con lo establecido en el punto VII.

El precio de la oferta incluye todos los tributos, seguros, 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.

#### **IX. Plazo de Ejecución**

El servicio de consultoría tendrá un plazo máximo de ciento diez (110) días calendarios, contabilizados a partir del día siguiente de suscrito el contrato. Cabe señalar, que para el desarrollo de la consultoría se requiere contar como insumo principal para su ejecución los productos resultados del Servicio de Levantamiento de Información para conocer las Necesidades Jurídicas para Mejorar la Formulación de Políticas Públicas de Acceso a la Justicia del Programa "Mejoramiento de los Servicios de Justicia en Materia Penal en el Perú".

#### **X. Confidencialidad de la información**

La información y documentación a la que tendrá acceso tiene carácter de confidencial siendo prohibido revelar dicha información a terceros. El/la consultor/a deberá dar cumplimiento a todas las políticas y estándares definidos por las entidades beneficiarias en materia de seguridad de información, tanto de la información que se le entrega como la que genere durante la realización y a la conclusión de las actividades como informes, datos recopilados o recibidos. Todos los entregables elaborados dentro del contrato del presente servicio son de propiedad exclusiva de las entidades beneficiarias, por lo que el/la consultor/a no podrá hacer uso de los mismos en forma total o parcial, fuera de las entidades.

"EL/LA CONSULTOR/A", excepto previo consentimiento por escrito por la Entidad, no podrá revelar en ningún momento a cualquier persona o entidad ninguna información confidencial adquirida en el curso de la prestación de los servicios.

"EL/LA CONSULTOR/A", deberá dar cumplimiento a todas las políticas y estándares definidos por la entidad en materia de seguridad de información, tanto de la información que se le entrega como la que genere durante la realización y a la conclusión de las actividades como informes, datos recopilados o recibidos.

Todos los planos, dibujos, especificaciones, diseños, informes, otros documentos y programas de computación preparados por "El/La Consultor/a" para la Entidad contratante en virtud de este Contrato pasarán a ser de propiedad de la Entidad.

"El/La Consultor" entregará a la Entidad dicho documento junto con un inventario detallado, a más tardar en la fecha de terminación del Contrato.

Si fuera necesario o apropiado establecer acuerdos de licencias entre "El/La Consultor/a" y terceros para desarrollar cualquiera de esos programas. "El/La

"Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N° 27269, Ley de Firmar y Certificados Digitales, su reglamento y modificatorias. La integridad del documento y autoría de la(s) firma(s) pueden verificarse en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>".



PERÚ

Ministerio  
de Justicia  
y Derechos Humanos



EJE PENAL  
Programa Mejoramiento de los Servicios  
de Justicia en Materia Penal en el Perú

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Consultora" deberá obtener de la Entidad previamente y por escrito aprobación a dichos acuerdos, y la Entidad, a su discreción, tendrá derecho de exigir gastos de recuperación relacionados con el desarrollo del programa en cuestión.

Todos los entregables elaborados dentro del contrato del servicio que brindará el consultor deben ser elaborados por "EL/LA CONSULTOR/A" y no incurrir en plagio de otros documentos, quien sede la propiedad exclusiva a la Entidad, por lo que "EL/LA CONSULTOR/A" no podrá hacer uso de los mismos en forma total o parcial, fuera de la Entidad.

Esta obligación permanece vigente aún después de la resolución o término del correspondiente contrato.

De conformidad con la Ley N° 31564 - Ley de Prevención y Mitigación del Conflicto de Intereses en el Acceso y Salida de Personal del Servicio Público:

*"Son causales de resolución de contrato la presentación con información inexacta o falsa de la Declaración Jurada de Prohibiciones e Incompatibilidades a que se hace referencia en la Ley de prevención y mitigación del conflicto de intereses en el acceso y salida de personal del servicio público. Asimismo, en caso se incumpla con los impedimentos señalados en el artículo 5 de dicha ley se aplicará la inhabilitación por cinco años para contratar o prestar servicios al Estado, bajo cualquier modalidad".*

## XI. Idioma

Toda la correspondencia y documentos relativos al Programa deberán redactarse en idioma español.

## XII. Anexos

- **Anexo 1:** Enfoque de los servicios levantamiento de información para conocer las necesidades jurídicas para mejorar la formulación de políticas públicas de acceso a la justicia.
- **Anexo 2** posibles preguntas para cuestionario encuesta de necesidades jurídicas

"Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N° 27269, Ley de Firmar y Certificados Digitales, su reglamento y modificatorias. La integridad del documento y autoría de la(s) firma(s) pueden verificarse en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>".



BICENTENARIO  
DEL PERÚ  
2021 - 2024

 [mesadepartes@ejepenal.gob.pe](mailto:mesadepartes@ejepenal.gob.pe)  
 Manuel A. Fuentes N°894, Urb. Malibu  
San Isidro



## Anexo N° 1

### **Enfoque de los servicios levantamiento de información para conocer las necesidades jurídicas para mejorar la formulación de políticas públicas de acceso a la justicia**

#### **1.1. Aspectos generales**

El acceso a la justicia es un derecho humano fundamental por sí mismo y al mismo tiempo puede considerarse como un derecho llave ya que permite ejercer el resto de los derechos y garantizar su cumplimiento. Partimos de considerar el acceso a la justicia en un sentido amplio, que va más allá del acceso a los tribunales, como el acceso a cualquier mecanismo eficaz para la resolución de un problema tutelado por el ordenamiento jurídico.

El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) define el acceso a la justicia como "la capacidad de las personas para buscar y obtener una vía de recurso a través de instituciones formales o informales de justicia, y de conformidad con las reglas sobre derechos humanos". Por su parte la Agenda para el Desarrollo Sostenible 2030, lo incorpora como una de sus metas en el ODS 16.3: "Promover el estado de derecho en los planos nacional e internacional y garantizar la igualdad de acceso a la justicia para todos". En marzo del 2020 la Asamblea General de las Naciones Unidas incorporó un indicador adicional para la medición de la meta de acceso a justicia, el ODS16.3.3- definido como: "Proporción de la población que se ha visto implicada en alguna controversia en los dos últimos años y ha accedido a algún mecanismo formal o informal de solución de controversias, desglosada por tipo de mecanismo.

Tradicionalmente las políticas de justicia se han definido partiendo de la oferta y de las necesidades de las instituciones, orientadas fundamentalmente a la eficacia y eficiencia, sin tomar muy en cuenta la demanda, esto es, las necesidades reales y las experiencias de justicia de los ciudadanos y las ciudadanas. En ese sentido, los esfuerzos solo atinan a considerar que las personas se encuentran dentro del sistema de justicia (son demandantes, demandados o denunciantes o denunciados), sin considerar la vía de entrada al mismo; así, ¿tienen defensa y/o asesoramiento jurídico? ¿cuentan con información sobre sus derechos o sobre los posibles mecanismos para acceder a la justicia? ¿los servicios públicos de justicia cubren todas las posibilidades? ¿existe igualdad de condiciones para acceder a la justicia? ¿a través de qué tipo de mecanismo, formal o informal, logran las personas acceder a justicia?

Además, hay que tener en cuenta que, determinadas personas y colectivos en situación de vulnerabilidad presentan necesidades específicas de justicia porque confluyen en ellos determinadas situaciones o condiciones que hace que requieran una atención prioritaria. Consideramos, en línea con las Reglas de Brasilia sobre acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad de la Cumbre Judicial Iberoamericana, que:

Regla 3: Una persona o grupo de personas se encuentran en condición de vulnerabilidad, cuando su capacidad para prevenir, resistir o sobreponerse a un impacto que les sitúe en situación de riesgo, no está desarrollada o se encuentra limitada por circunstancias diversas, para ejercitar con plenitud ante el sistema de justicia los

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico. En este contexto se consideran en condición de vulnerabilidad aquellas personas quienes, por razón de su edad, género, orientación sexual e identidad de género, estado físico o mental, o por circunstancias sociales, económicas, étnicas y/o culturales, o relacionadas con sus creencias y/o prácticas religiosas, o la ausencia de estas encuentran especiales dificultades para ejercitar con plenitud ante el sistema de justicia los derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico.

Regla 4: Podrán constituir causas de vulnerabilidad, entre otras, las siguientes: la edad, la discapacidad, la pertenencia a comunidades indígenas, a otras diversidades étnicas, culturales, entre ellas las personas afrodescendientes, así como la victimización, la migración, la condición de refugio y el desplazamiento interno, la pobreza, el género, la orientación sexual e identidad de género y la privación de libertad. La concreta determinación de las personas en condición de vulnerabilidad en cada país dependerá de sus características específicas, o incluso de su nivel de desarrollo social y económico.

A los efectos de este estudio habrá que prestar especial atención a algunas de estas personas/colectivos en condición de vulnerabilidad.

Por un lado, las mujeres por su propia condición, por los prejuicios y estereotipos de género y las dinámicas de poder aún presentes en muchos ámbitos de la sociedad, se enfrentan a múltiples barreras para acceder al sistema de justicia y obtener una respuesta oportuna y de calidad. Además, hay que tener en cuenta que las mujeres son quienes en su mayoría enfrentan formas de discriminación múltiple e interseccional, al sumar factores que condicionan el ejercicio real de derechos como ser pobre, migrante, indígena, persona con discapacidad, adulta mayor, o estar privada de libertad, entre otros.

Por otro las personas en situación de pobreza, estudios realizados en otros países de la región demuestran que en contexto de pobreza las personas bajan sus demandas de justicia, al mismo tiempo que son muy bajas las posibilidades que tienen para acceder a la misma, ya sea por los costos que ello implica y/o el desconocimiento de sus derechos y los mecanismos para hacerlos efectivos. En este sentido cabe señalar que en el Perú el índice de pobreza en 2021 fue del 25,9% a nivel nacional. Los mayores niveles de pobreza se reportaron en la sierra rural, con 44,3% y en la selva rural con 35,0%. En 2021, el nivel de pobreza urbana creció a un 22% con lo cual se profundizó el fenómeno de la pobreza a nivel nacional. En este sentido en estudio debería explorar la relación entre la situación de pobreza y el acceso a la justicia y como esta pueda estar impactando en su efectivo ejercicio.

Las personas en situación de movilidad (migrantes, refugiados) con carácter general cuentan con mayores obstáculos para poder acceder a los servicios de justicia, ya sea en los países de tránsito como en los de acogida. Como señala el Relator Especial de la ONU sobre derechos humanos de los migrantes "Los principales obstáculos son la falta de información y desconocimiento sobre sus derechos y cómo exigirlos en la vía judicial, la carencia de un estatus migratorio regular y el consiguiente temor de acudir a los tribunales de justicia, las limitaciones de tipo económico y temporal, la ausencia de asesoría legal gratuita y la desconfianza en el sistema de justicia".

"Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N° 27269, Ley de Firmar y Certificados Digitales, su reglamento y modificatorias. La integridad del documento y autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>".



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Según datos de la Superintendencia Nacional de Migraciones, el número de extranjeros que estarían residiendo en el país hasta el mes de agosto del 2021 asciende a 1.347.893 extranjeros, siendo los más altos porcentajes de ingreso de extranjeros residentes en los años 2018 y 2021, con 32,3% y 34,7%, respectivamente. Existe una fuerte concentración de inmigrantes procedentes de la región. El 95,9% de los extranjeros residentes en el Perú provienen de un país del continente americano principalmente de Sudamérica.

Las personas adultas mayores y las personas con discapacidad son otros de los colectivos que encuentran especiales dificultades para acceder a la justicia, ya sea por las barreras físicas o por el tipo de discapacidad para acceder a las instituciones o entender los procedimientos, por la complejidad y burocracia del sistema, o el lenguaje técnico y poco comprensible, por citar algunas de ellas.

## 1.2. La importancia de un estudio en Perú

En el Perú no se ha realizado hasta la fecha un estudio de estas características. No obstante, un reporte efectuado a nivel mundial por el World Justice Project, entre 2017 y 2018 (publicado en 2019), que contempló información sobre litigios centrados en el ámbito civil, concluyó que, en el Perú en los dos años anteriores al estudio, un 44% de la población experimentó algún tipo de problema legal. Destacan por la mayor incidencia los problemas relacionados con los recursos naturales y comunitarios (24%); tierra (11%); vivienda (11%) y familia (7%). Según los hallazgos de este estudio, únicamente un 21% pudieron acceder a algún tipo de ayuda.

Similares datos arrojan un análisis más reciente de 2022 de la misma organización (WJP) sobre el Estado de Derecho en la región, que señala que el 37% de los peruanos declaró haber tenido un problema legal en los últimos dos años. Los problemas más frecuentes fueron los relacionados con el consumo, la vivienda y los litigios sobre tierras. Solo un 27% de los peruanos encuestados con un problema legal obtuvieron asesoramiento de una persona u organización que podría ayudarles a comprender mejor o resolver su problema, y aproximadamente 1 de cada 5 (19%) informó que era difícil o casi imposible conseguir el dinero necesario para resolver su problema.

El estudio revela también algunos hallazgos relevantes en el ámbito de la justicia penal y la actuación policial. Según este los peruanos están más convencidos de que el sistema de justicia penal salvaguarda la presunción de inocencia de los acusados (47%) y garantiza la igualdad de trato de las víctimas y los acusados (40%). Los peruanos se muestran menos conformes con que el sistema de justicia penal garantice la oportunidad (30%), otorgue castigos apropiados (33%) y asegure una calidad de servicio uniforme (33%).

El veintiocho por ciento (28%) de los peruanos declararon haber sufrido un delito en los últimos 12 meses, una cifra inferior a la media regional (34%). Más de la mitad (60%) de los encuestados peruanos que fueron víctimas de un delito no lo denunciaron a una autoridad, y estos encuestados citaron con mayor frecuencia la creencia de que la denuncia no ayudaría como razón para no denunciar (39%).

Cuando se les preguntó por sus impresiones sobre la actuación de la policía, los encuestados de Perú se mostraron más condescendientes con que la policía trata a

"Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N° 27269, Ley de Firmar y Certificados Digitales, su reglamento y modificatorias. La integridad del documento y autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>".

**PERÚ****Ministerio  
de Justicia  
y Derechos Humanos****EJE PENAL**Programa Mejoramiento de los Servicios  
de Justicia en Materia Penal en el Perú

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

todas las personas con respeto (61%); La policía no sirve a los intereses de las bandas (55%); La policía investiga los delitos de forma independiente (47%); Los encuestados de Perú son los menos favorables a que: La policía responde a las denuncias de delitos (18%); La policía rinde cuentas por violar las leyes (24%); La policía actúa conforme a la ley (26%). En Perú, los encuestados indicaron con mayor frecuencia que los sospechosos con tatuajes y los sospechosos más jóvenes probablemente estarían en desventaja en una investigación criminal.

En un reciente estudio (enero de 2023) del INEI relativo a la Línea de Base de los principales indicadores disponibles de los Objetivos de Desarrollo Sostenible-ODS, se recoge que, en el año 2021, la proporción de jefe de hogares que expresaron que algún miembro de su hogar en los últimos doce meses presentó problemas de justicia, representó el 71,9% a nivel nacional, siendo mayor en el área urbana (72,1%) en comparación con el área rural (70,9%). Si bien el estudio no entra en el análisis detallado de la tipología e incidencia de los problemas jurídicos.

En este marco, la consultoría estará orientada a la definición de un estudio de ámbito nacional y regional sobre las necesidades jurídicas de la población peruana en general y considerando una muestra representativa con altos niveles de confianza, contemplando en ella los diversos segmentos sociales que la conforman (mujer, grupos étnicos, etc.).

Para ello se propone llevar a cabo un estudio de opinión que permita identificar las demandas de justicia reales de la población y las rutas de acción que siguen las personas (a través de encuesta de necesidades jurídicas).

El estudio plantea analizar las necesidades jurídicas de la población a través de una encuesta y las rutas de acción que siguen las personas para afrontar sus necesidades jurídicas. Se analizarán las necesidades jurídicas que no están siendo atendidas/resueltas (necesidades jurídicas insatisfechas), y a la luz de los hallazgos del estudio se realizarán recomendaciones de mejora de las políticas que permitan mejorar y/o ampliar la oferta de servicios de acceso a la justicia para dar cobertura a las necesidades jurídicas no satisfechas.

"Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N° 27269, Ley de Firmar y Certificados Digitales, su reglamento y modificatorias. La integridad del documento y autoría de la(s) firma(s) pueden verificarse en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>".

**BICENTENARIO  
DEL PERÚ  
2021 - 2024**

[mesadepartes@ejepenal.gob.pe](mailto:mesadepartes@ejepenal.gob.pe)  
 Manuel A. Fuentes N°894, Urb. Malibu  
San Isidro



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"



### 1.3. Variables a considerar en el estudio

En todo caso el estudio de opinión/encuesta debe ser aplicable bajo estándares técnicos con un margen de error de  $(\pm)$  5% y un nivel de confianza del 95%. Con estos parámetros la empresa encuestadora deberá proponer en el plan de trabajo inicial el análisis de una muestra representativa de toda la población.

El estudio estará dirigido a la población adulta en general. Dicha población engloba a personas adultas de cualquier sexo seleccionadas de forma aleatoria entre la población total del país. La definición general de edad adulta hace referencia a todas las personas que tengan 18 años o más.

En relación con el ámbito geográfico, el estudio será aplicable en todo el país, en las 25 regiones y Lima Metropolitana.

Los datos deberán presentarse desagregados por:

- Edad
- Nivel educativo
- Sexo
- Origen: lugar de nacimiento
- Estado civil
- Ubicación geográfica (residencia)
- Usuario del servicio de justicia
- Usuario potencial del servicio de justicia

"Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N° 27269, Ley de Firmar y Certificados Digitales, su reglamento y modificatorias. La integridad del documento y autoría de la(s) firma(s) pueden verificarse en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>".

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

El estudio deberá abordar las necesidades jurídicas de la población en los siguientes ámbitos (se incluye como Anexo 1 un listado más detallado):

- Procesos de alimentos
- Problemas vecinales
- Vivienda/Desalojos/Propiedad
- Conflictos familiares
- Lesiones graves y leves
- Violencia contra la mujer e intrafamiliar
- Conflictos laborales
- Derechos constitucionales
- Pensiones
- Derecho a la salud
- Derecho a la educación
- Abuso de la autoridad
- Deudas/Pago de dinero
- Discriminación
- Delitos/Faltas

#### ❖ Enfoque de género

Sin bien los artículos 2 y 15 de la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer establecen que debe garantizarse a las mujeres, en pie de igualdad, la disponibilidad y el acceso a mecanismos y recursos judiciales y cuasi judiciales en virtud del derecho administrativo, social y laboral. La realidad es que en la práctica se siguen presentando obstáculos y barreras que impiden que las mujeres puedan acceder a la justicia en igualdad de condiciones que los hombres. Los sistemas de justicia reflejan los desequilibrios de poder existentes en la sociedad, y en este sentido el acceso a la justicia de las mujeres y niñas y las posibilidades de ver satisfechas sus necesidades jurídicas se pueden ver limitadas por la normativa, las políticas públicas, los procedimientos y los prejuicios y sesgos de género existentes en la sociedad y en los operadores del sistema de justicia. Además, la discriminación contra la mujer se ve agravada cuando confluyen factores interseccionales que afectan a algunas mujeres en diferente grado o de diferente forma que a los hombres.

El estudio deberá incorporar en todo caso un enfoque transversal de género y los resultados deberán presentarse desagregados por género. De forma que permita visibilizar claramente las específicas necesidades jurídicas que afrontan las mujeres en el Perú.

#### ❖ Análisis de la brecha digital

La aplicación de las tecnologías de la información y comunicación (TICs) en los servicios de justicia se ha ido extendiendo en los últimos años. Esta tendencia se ha acelerado a raíz de la emergencia sanitaria derivada de la COVID, durante la cual muchas instituciones optaron por la suspensión de los servicios presenciales y el uso masivo de las tecnologías, lo que dificultó el acceso a los servicios de justicia en aquellos países que no estaban preparados para este cambio. Las TICs presentan una doble cara, por un lado, pueden facilitar el acceso a la justicia (reduciendo trámites, tiempos y desplazamientos) pero, en contrapartida, pueden generar mayores obstáculos y

"Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N° 27269, Ley de Firmar y Certificados Digitales, su reglamento y modificatorias. La integridad del documento y autoría de la(s) firma(s) pueden verificarse en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>".

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

barreras para aquellas personas que carecen de los recursos económicos, sociales o culturales necesarios para hacer uso de las TICs. Además, se pueden presentar diferentes tipos de brechas: de acceso, de uso, de contenidos y de habilidades tecnológicas, que pueden limitar el acceso a los servicios de justicia.

Diversos estudios muestran que la brecha digital afecta más a determinados colectivos como las mujeres, las personas adultas mayores, las poblaciones indígenas o las personas con discapacidad y está más presente en las zonas rurales frente a las urbanas. En el Perú se ha llevado a cabo recientemente por el INEI estudios y encuestas que dan cuenta de esta realidad.

En el Perú existe aún una enorme brecha digital, más acentuada en las zonas rurales en comparación con las urbanas, y esto es el reflejo de las profundas diferencias entre las áreas rurales y Lima Metropolitana. De acuerdo con el informe del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) de marzo del 2022, el 84.1% de la población de Lima Metropolitana utiliza internet, mientras que en las áreas rurales la cifra solo llega al 46.8%.

La misma diferencia se observa en los hogares con acceso a internet. En Lima Metropolitana representan el 76.2% de los hogares, mientras en las áreas rurales apenas alcanza un 18.8%. Los datos son más alarmantes en las zonas fronterizas de del país, particularmente en la región de la Amazonía.

Según el INEI aunque la población usuaria de Internet ha aumentado de forma considerable en los últimos años, el porcentaje de mujeres que usa Internet aún está 3,4 puntos porcentuales por debajo de los hombres. Según el área de residencia, la brecha se amplía en la zona rural: de una diferencia de 3 puntos porcentuales en la zona urbana se pasa a 8,8 en las zonas rurales. Similares diferencias se presentan según la condición étnica. Las mujeres y hombres indígenas acceden a Internet en 39,5% y 50,8% respectivamente, mientras que las mujeres y hombres no indígenas lo hacen en el 76,4% y 78,0%, respectivamente. Según el INEI, "las mujeres indígenas que viven en áreas rurales enfrentan las desventajas de la lejanía, la falta de medios de transporte y comunicaciones accesibles, y las múltiples discriminaciones enraizadas en las desigualdades étnico-raciales". Según el estudio "Brechas de género 2022. Avances hacia la igualdad de mujeres y hombres" estas desigualdades no se producen sólo en el acceso a los equipos y a Internet, sino también en el acceso a información, en la disponibilidad de contenidos y en la identidad de las personas que generan los contenidos.

Este análisis es especialmente relevante en el marco del Programa de "Mejoramiento de los Servicios de Justicia en Materia Penal en el Perú", en la medida en que el objetivo general del mismo es precisamente la mejora de la gestión del servicio del Sistema de Administración de Justicia Penal (SAJP), a través de: (i) aumento de la eficiencia del SAJP a través de medios tecnológicos; (ii) aumento de la calidad de la investigación criminal; (iii) mejoramiento del acceso a los servicios de administración de justicia penal a través de medios tecnológicos.

Como vemos en dos de los componentes del programa tiene un peso muy relevante las TICs, y en este sentido sería conveniente que el estudio incorporara un análisis sobre la brecha digital y en qué medida las necesidades jurídicas y las rutas de acción que

"Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N° 27269, Ley de Firmar y Certificados Digitales, su reglamento y modificatorias. La integridad del documento y autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>".



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

toman las personas se ven afectadas por las facilidades de acceso y uso de las herramientas TICs.

❖ Periodo de referencia del estudio.

El periodo de referencia del estudio se refiere al tiempo sobre el cual se realiza el análisis y sobre el cual pregunta sobre una determinada experiencia, particularmente en la encuesta y otros instrumentos de levantamiento de información. En este sentido, es importante considerar un marco temporal técnicamente viable para estudios de opinión pública, que tenga en cuenta las variables exógenas que impidan sesgos al momento de la toma de datos, permitiendo así levantar información de los resultados finales y determinar cuál es la necesidad jurídica y si esta fue resuelta o no.

❖ Metodología

Como fue adelantado en el apartado 3.3, el estudio de opinión/encuesta debe ser aplicable de manera simultánea en el ámbito nacional, bajo estándares técnicos con un margen de error de ( $\pm$ ) 5% y un nivel de confianza del 95%. Con estos parámetros la empresa encuestadora deberá proponer en el plan de trabajo inicial el análisis de una muestra representativa de toda la población.

El proveedor deberá levantar la información conforme a los criterios señalados elaborando una muestra representativa de la población objetivo en el ámbito nacional **(el tamaño de la muestra no debe ser menor a dos mil (2,000) encuestas)**, conjuntamente con los especialistas de la Unidad Ejecutora se revisará la pertinencia de la propuesta de preguntas del Anexo 1 para verificar su pertinencia técnica y evitar sesgos que induzcan resultados no objetivos. La información que entregue el proveedor conciliará las respuestas conforme a las preguntas considerando las variables señaladas en el apartado 5.3 en medio digital con la posibilidad de conjugar la información para poder desplegar el análisis y las recomendaciones futuras de mejora de política pública de acceso a la justicia. La edición original del estudio de opinión será efectuada, además, mediante un reporte de gráficos y cuadros de salida.

El proveedor deberá tener presente que el objetivo del estudio es conocer las necesidades jurídicas de la población, y más en concreto aquellas no satisfechas por los servicios que brinda el Estado a usuarios o potenciales usuarios de los servicios de justicia; de igual manera será valorado que el diseño muestral incluya a personas que demandan los servicios de justicia en las diferentes entidades (ALEGRA, Centros de conciliación, Poder Judicial, Ministerio Público, centros penitenciarios, centros juveniles, delegaciones policiales, centro de emergencia mujer, Instituto de Medicina Legal otros). En ese sentido, deberá recomendar la mejor metodología para el diseño de la muestra y el diseño del instrumento de acopio de información, a efectos de contar con un producto robusto para el diseño de nuevas políticas. El proveedor será consciente que su estudio será ampliamente difundido en medios de comunicación y a expertos, por lo que la metodología aplicable debe ser muy solvente.

Posteriormente a esta recopilación de información, la data producida servirá para un análisis de la situación de acceso a la justicia en el país con recomendaciones que permitan mejorar y/o ampliar la oferta de servicios de acceso a la justicia para dar cobertura a las necesidades jurídicas no satisfechas.

"Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N° 27269, Ley de Firmar y Certificados Digitales, su reglamento y modificatorias. La integridad del documento y autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>".



PERÚ

Ministerio  
de Justicia  
y Derechos Humanos



EJE PENAL

Programa Mejoramiento de los Servicios  
de Justicia en Materia Penal en el Perú

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

En el plan de trabajo el proveedor deberá presentar una metodología detallada para desarrollar el estudio donde incorpore las diferentes herramientas e instrumentos para el análisis cuantitativo y cuantitativo.

En todo caso los instrumentos que se propagan por la empresa de consultoría para el levantamiento de la información (cuestionario para encuestas) deberán ser aprobados/validados por el equipo de la Unidad Ejecutora del Programa, con carácter previo a la utilización de estos.

Una vez finalizado el estudio es clave validar los hallazgos de este con los principales actores que estuvieron involucrados en el trabajo, con un triple objetivo: 1) transparentar la información recabada; 2) compartir y validar el análisis e interpretación de los datos; y 3) recabar insumos para incorporar al documento de propuestas de mejora.

Los productos con la información, objeto de este servicio, elaborados por el proveedor, conforme a los términos de referencia, serán de propiedad de la Unidad Ejecutora.

"Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N° 27269, Ley de Firmar y Certificados Digitales, su reglamento y modificatorias. La integridad del documento y autoría de la(s) firma(s) pueden verificarse en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>".



BICENTENARIO  
DEL PERÚ  
2021 - 2024



[mesadepartes@ejepenal.gob.pe](mailto:mesadepartes@ejepenal.gob.pe)



Manuel A. Fuentes N°894, Urb. Malibu  
San Isidro





## Anexo N° 2

### POSIBLES PREGUNTAS PARA CUESTIONARIO ENCUESTA DE NECESIDADES JURIDICAS

#### DOCUMENTO BORRADOR

#### I. Identificar condición del encuestado

- ☐ Hombre
- ☐ Mujer
- ☐ Rango de edad
- ☐ Ubicación geográfica
- ☐ Ámbito urbano o rural
- ☐ Nacionalidad
- ☐ Discapacidad
- ☐ Empleado
- ☐ Desempleado
- ☐ Independiente
- ☐ Personas que dependen del entrevistado (indicar número) (ver parámetros de los TDR)

#### II. Identificar el tipo general de conflicto (30 alternativas)

| Categoría             | Diferentes opciones (30 tipos de conflictos)  |
|-----------------------|---|
| Civil                 | 1. Arrendamiento, desalojo<br>2. Defensa de la propiedad y posesión<br>3. Discusión de linderos, daños en vivienda<br>4. Pago de dinero (deudas)<br>5. Conflictos vecinales<br>6. Incumplimiento de contrato<br>7. Otros (especificar)                          |
| Penal                 | 8. Víctima de delito<br>9. Está procesado en la Fiscalía por un delito/Falta<br>10. Problemas penales en delegación policial<br>11. Otros (especificar)   |
| De familia            | 12. Alimentos<br>13. Separación de cuerpos, divorcio, liquidación o la definición de los asuntos patrimoniales.<br>14. Definición de tenencia, patria potestad y régimen de visitas de sus hijos o hijas.<br>15. Asuntos de herencia.<br>16. Otro (especificar) |
| Laboral-<br>Pensiones | 17. Despido arbitrario<br>18. Pago de salarios y beneficios laborales<br>19. Reconocimiento de vínculo laboral.<br>20. Pago de indemnización laboral.   |

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

|                            |  |
|----------------------------|--|
|                            | 21. Hostigamiento laboral<br>22. Accidentes de trabajo.<br>23. Pago o reajuste de pensiones<br>24. Otros (especificar)         |
| Constitucional             | 25. Defensa de algún derecho constitucional (amparo)<br>26. Habeas corpus<br>27. Acción de cumplimiento<br>28. Otros (indicar) |
| Contencioso-administrativo | 29. Impugnación de actos administrativos-resoluciones<br>30. Otros (indicar)   |

### III. PRIMER BLOQUE (Enfoque general)

Indicar desacuerdos o conflictos que se pueden haber presentado en los últimos tres (3) años.

**En los últimos tres años, ¿Usted ha tenido algún desacuerdo o conflicto con otras personas o instituciones públicas o privadas?**

- ☐ SI  
☐ NO

Nota: un desacuerdo o conflicto es una controversia, disputa, discusión, enfrentamiento o pelea, violenta o no violenta, que Usted ha tenido o tiene con otra persona o institución. Identificar en su caso si existiera más de un conflicto y en ese caso analizar cada uno por separado.

**¿Dentro de qué categoría incluiría el conflicto o conflictos?**

- ☐ Civil (propiedad, pago de dinero, conflictos vecinales, etc.)  
☐ Penal (delitos y faltas; agraviado o procesado)  
☐ Familia (violencia familiar, alimentos, divorcios, tenencia y régimen de visitas de menores, etc.)  
☐ Laboral-Pensionario  
☐ Constitucional (discusión de derechos en materias como salud, educación, medioambiente, etc.)  
☐ Contencioso administrativo (controversia con el Estado, impugnación de actos administrativos-resoluciones)  
☐ Otros (indicar)

#### Empoderamiento legal

**¿Conoce sus derechos?**

- ☐ SI  
☐ NO

**¿Sabe dónde obtener información adecuada y consejo para resolver conflictos jurídicos?**

- ☐ SI  
☐ NO

"Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N° 27269, Ley de Firmar y Certificados Digitales, su reglamento y modificatorias. La integridad del documento y autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>".

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

|   |   |
|---|---|
| ¿Conoce qué instituciones prestan asistencia jurídica en su ciudad?   | <input type="checkbox"/> SI<br><input type="checkbox"/> NO  |
| ¿Tiene conocimiento de la existencia de estas instituciones en Perú?  | <input type="checkbox"/> Centros de Asistencia Legal Gratuita. ALEGRA<br><input type="checkbox"/> Métodos Alternos de Solución de Conflictos.<br><input type="checkbox"/> Fiscalía<br><input type="checkbox"/> Juzgados<br><input type="checkbox"/> Consultorios jurídicos de las universidades<br><input type="checkbox"/> Defensoría del Pueblo<br><input type="checkbox"/> Inspección de trabajo<br><input type="checkbox"/> Policía<br><input type="checkbox"/> Otros (especificar) |
| Además, para las víctimas de violencia de género ¿Tiene conocimiento de la existencia de estas instituciones en Perú? | <input type="checkbox"/> Juzgados de Familia<br><input type="checkbox"/> Fiscalía de Familia<br><input type="checkbox"/> Policía<br><input type="checkbox"/> Línea 100 del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables<br><input type="checkbox"/> CEM - Centro de Emergencia Mujer  |

#### Percepción en temas de justicia

|   |  |
|---|--|
| Confianza en la justicia<br>¿Hasta qué punto tiene confianza en el sistema de justicia de Perú? | En una escala de 1 a 4, donde 1 es la mínima calificación y 4 la máxima calificación.<br>1. Poco confiable<br>2. Moderadamente confiable<br>3. Confiable<br>4. Muy confiable<br>5. No sabe/No responde |
| En cuanto a la agilidad de la justicia, ¿Usted la considera?                                    | En una escala de 1 a 4<br>1. Muy lenta<br>2. Lenta<br>3. Ágil<br>4. Muy ágil<br>5. No sabe/No responde   |
| En cuanto a los costos de acceder a la justicia, ¿Usted los considera?                          | <input type="checkbox"/> Muy altos<br><input type="checkbox"/> Altos   |

"Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N° 27269, Ley de Firmar y Certificados Digitales, su reglamento y modificatorias. La integridad del documento y autoría de la(s) firma(s) pueden verificarse en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>".



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

|   |   |   |
|---|---|---|
|   |   | <input type="checkbox"/> Bajos<br><input type="checkbox"/> Muy bajos<br><input type="checkbox"/> No sabe/No responde  |
| ¿Considera que los funcionarios judiciales son?                                     |   | <input type="checkbox"/> Muy honestos<br><input type="checkbox"/> Honestos<br><input type="checkbox"/> Corruptos<br><input type="checkbox"/> No sabe/No responde  |
| ¿Considera que la justicia en Perú es accesible para todos los ciudadanos?          |   | <input type="checkbox"/> SI<br><input type="checkbox"/> NO<br><input type="checkbox"/> No sabe/No responde  |
|   |   | <input type="checkbox"/> El sistema de justicia es lento y caro.<br><input type="checkbox"/> Corrupción en el sistema de justicia.<br><input type="checkbox"/> Complejidad técnica y formalismos de la justicia. Lenguaje y tramites complicados que solo entienden los expertos.<br><input type="checkbox"/> Distancia/lejanía de las instituciones de justicia (policía, fiscalía, juzgados, otras)<br><input type="checkbox"/> La justicia solo funciona para los ricos<br><input type="checkbox"/> Los abogados |
| <b>Acceso y satisfacción sobre los servicios de justicia</b>                        |   |   |
| ¿Cuándo se le presenta un conflicto o problema donde acude en busca de información? | <input type="checkbox"/> Familiares, amigos o conocidos<br><input type="checkbox"/> Abogado o asesor profesional privado<br><input type="checkbox"/> Servicio público de asistencia legal<br><input type="checkbox"/> Oficina de asesoría legal gratuita<br><input type="checkbox"/> Tribunales de justicia<br><input type="checkbox"/> Fiscalía<br><input type="checkbox"/> Policía<br><input type="checkbox"/> Municipalidad<br><input type="checkbox"/> Organización comunitaria o barrial<br><input type="checkbox"/> Un líder u organización comunitaria<br><input type="checkbox"/> ONG<br><input type="checkbox"/> Cualquier otra persona u organización<br><input type="checkbox"/> Sindicato<br><input type="checkbox"/> Iglesias, líderes religiosos, comunidades religiosas<br><input type="checkbox"/> Internet<br><input type="checkbox"/> Medios de comunicación<br><input type="checkbox"/> Otro (especificar) |   |
| ¿Tiene conocimiento de la existencia de estas instituciones en Perú?                | <input type="checkbox"/> Centros de Asistencia Legal Gratuita. ALEG<br><input type="checkbox"/> Centros de conciliación gratuitos<br><input type="checkbox"/> Fiscalía<br><input type="checkbox"/> Juzgados<br><input type="checkbox"/> Consultorios jurídicos de las universidades<br><input type="checkbox"/> Defensoría del Pueblo<br><input type="checkbox"/> Inspección de trabajo<br><input type="checkbox"/> Policía<br><input type="checkbox"/> Otros (especificar)   |   |
| Frente a un desacuerdo o conflicto: ¿Usted qué hizo?                                | <input type="checkbox"/> No hizo nada<br><input type="checkbox"/> Intentó arreglar el conflicto por su propia cuenta o por otra parte.  |   |

"Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N° 27269, Ley de Firmar y Certificados Digitales, su reglamento y modificatorias. La integridad del documento y autría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.qob.pe/web/validador.xhtml>".

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

|  |  |   |
|--|--|---|
|  | <input type="checkbox"/> Acudió a una autoridad del Estado: por ejemplo Fiscalía, juez, policía, defensor del pueblo, o autoridad administrativa, otra autoridad.<br><input type="checkbox"/> Busco a un abogado particular<br><input type="checkbox"/> Buscó algún servicio de defensa legal gratuito<br><input type="checkbox"/> Otro (especificar)  | son demasiado caros para la mayoría de las personas   |
| Si la respuesta es que no hizo nada:<br><b>¿Por qué no hizo nada?</b>                      | <input type="checkbox"/> No sabía dónde acudir o qué debía hacer<br><input type="checkbox"/> No tenía tiempo<br><input type="checkbox"/> No tenía dinero<br><input type="checkbox"/> Me costaba mucho dinero contratar un abogado<br><input type="checkbox"/> Falta de pruebas<br><input type="checkbox"/> No encontré servicios de defensa gratuita para defender mis derechos<br><input type="checkbox"/> Desconfío de los fiscales y jueces<br><input type="checkbox"/> Temor a las consecuencias y represalias<br><input type="checkbox"/> Demasiados trámites<br><input type="checkbox"/> Lejanía de las instituciones responsables<br><input type="checkbox"/> Mucha corrupción<br><input type="checkbox"/> Otro (especificar) | <input type="checkbox"/> Los abogados de los ricos son mejores que los abogados de los pobres<br><input type="checkbox"/> Los hábiles e ingeniosos tienen más probabilidad de obtener un resultado favorable. |
| <b>Si tiene un conflicto ¿Cómo ejerce su defensa?</b>                                      | <input type="checkbox"/> Abogado privado.<br><input type="checkbox"/> Abogado de ALEGRA<br><input type="checkbox"/> Defensor público.<br><input type="checkbox"/> Clínica o consultorio jurídico<br><input type="checkbox"/> Centro de Emergencia Mujer (CEM) para casos de violencia de género.<br><input type="checkbox"/> Otro (especificar)  | <input type="checkbox"/> Las personas pobres generalmente obtienen un peor resultado.   |
| <b>¿Conoce qué instituciones prestan asistencia jurídica en su ciudad?</b>                 | <input type="checkbox"/> Si<br><input type="checkbox"/> No   |   |
| <b>¿Conoce los servicios de defensa gratuita como Alegrias o la Defensa Penal Pública?</b> | <input type="checkbox"/> Si<br><input type="checkbox"/> No   |   |
| Si su respuesta es positiva, responda:<br><b>¿Cómo conoce estos servicios?</b>             | <input type="checkbox"/> Se lo aconsejaron o recomendaron<br><input type="checkbox"/> Por las redes sociales<br><input type="checkbox"/> Por información del Ministerio de Justicia y DDHH<br><input type="checkbox"/> Otros (indicar)   |   |
| <b>¿Conoce los servicios de defensa gratuita como Alegrias o la Defensa Penal Pública?</b> | <input type="checkbox"/> Si<br><input type="checkbox"/> No   |   |
| <b>¿Ha sido usuario de los servicios de ALEGRAS?</b>                                       | <input type="checkbox"/> Si<br><input type="checkbox"/> No   |   |

"Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N° 27269, Ley de Firmar y Certificados Digitales, su reglamento y modificatorias. La integridad del documento y autoría de la(s) firma(s) pueden verificarse en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>".

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

|   |  |  |
|---|--|--|
| <b>¿Ha sido usuario de los servicios de la Defensa Pública?</b>   | <input type="checkbox"/> Si<br><input type="checkbox"/> No   |  |
| Su usted ha sido víctima de un delito o falta, responda   | <input type="checkbox"/> Denuncié el delito ante la autoridad policial<br><input type="checkbox"/> Denuncié el delito en la Fiscalía<br><input type="checkbox"/> No sabía dónde acudir<br><input type="checkbox"/> No tenía recursos para denunciar<br><input type="checkbox"/> No tenía información que el Estado brinda servicios de defensa para las víctimas   |  |
| Su usted ha sido víctima de violencia intrafamiliar, responda   | <input type="checkbox"/> Denuncié el delito ante la autoridad policial<br><input type="checkbox"/> Denuncié el delito en la Fiscalía<br><input type="checkbox"/> Denuncié el delito ante los Centros de Emergencia Mujer<br><input type="checkbox"/> No sabía dónde acudir<br><input type="checkbox"/> No tenía recursos para denunciar<br><input type="checkbox"/> No tenía información que el Estado brinda servicios de defensa para las víctimas<br><input type="checkbox"/> Llamé a la Línea 100 del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables<br><input type="checkbox"/> |  |
| Si ha sido usuario de servicios como víctima Alegrías/Defensa Pública:<br><b>¿Cuál ha sido su experiencia?</b>          | <input type="checkbox"/> Estoy satisfecho pues me ayudaron a solucionar el conflicto<br><input type="checkbox"/> El servicio no es idóneo, es deficitario<br><input type="checkbox"/> No hay empatía con las víctimas  |  |
| En general ante un conflicto usted ha sido usuario de Alegrías/Defensa Pública:<br><b>¿Cuál ha sido su experiencia?</b> | <input type="checkbox"/> Estoy satisfecho pues me ayudaron a solucionar el conflicto<br><input type="checkbox"/> El servicio no es idóneo, es deficitario<br><input type="checkbox"/> No hay empatía con las víctimas  |  |
| Si su experiencia ha sido negativa:<br><b>¿Por qué considera que el servicio es deficitario?</b>                        | <input type="checkbox"/> No hay abogados suficientes<br><input type="checkbox"/> No me dedicaron tiempo a la atención de mi problema<br><input type="checkbox"/> Los abogados no están capacitados<br><input type="checkbox"/> Quedaba muy lejos a mi hogar<br><input type="checkbox"/> Exigen pagos por lo bajo<br><input type="checkbox"/> Otro (Indicar)  |  |
| <b>¿Usted prefiere un abogado particular en vez de los servicios públicos como</b>                                      | <input type="checkbox"/> Es barato/gratis<br><input type="checkbox"/> Tiene la autoridad o el conocimiento para resolver su conflicto<br><input type="checkbox"/> Es fácil y sencillo  |  |

"Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N° 27269, Ley de Firmar y Certificados Digitales, su reglamento y modificatorias. La integridad del documento y autría de la(s) firma(s) pueden verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>".



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

|  |   |  |
|--|---|--|
| <b>ALEGRAS o Defensores Públicos?</b>  | <input type="checkbox"/> Cercanía geográfica<br><input type="checkbox"/> Se lo aconsejaron o recomendaron.<br><input type="checkbox"/> Otro, ¿Cuál?   |  |
| <b>Acudió a un servicio de conciliación gratuito</b>   | <input type="checkbox"/> Si<br><input type="checkbox"/> No  |  |
| Si ha sido usuario de los servicios de conciliación gratuita:<br><b>¿Cuál ha sido su experiencia?</b>                | <input type="checkbox"/> Estoy satisfecho pues me ayudaron a solucionar el conflicto<br><input type="checkbox"/> El servicio no es idóneo, es deficitario   |  |
| Si su experiencia ha sido negativa:<br><b>¿Por qué considera que el servicio es deficitario?</b>                     | <input type="checkbox"/> No hay abogados suficientes<br><input type="checkbox"/> No me dedicaron tiempo a la atención de mi problema<br><input type="checkbox"/> Los abogados no están capacitados<br><input type="checkbox"/> Quedaba muy lejos a mi hogar<br><input type="checkbox"/> Exigen pagos por lo bajo<br><input type="checkbox"/> Otro (Indicar) |  |
| Si ha sido usuario de los servicios de defensa ante una delegación policial:<br><b>¿Cuál ha sido su experiencia?</b> | <input type="checkbox"/> Estoy satisfecho pues me ayudaron a solucionar el conflicto<br><input type="checkbox"/> El servicio no es idóneo, es deficitario<br><input type="checkbox"/> No hay servicios de defensa ante delegaciones policiales  |  |
| <b>¿Qué sucedió con su conflicto?</b>  | <input type="checkbox"/> Aún no hay resultado<br><input type="checkbox"/> Se produjo decisión o sentencia<br><input type="checkbox"/> Se llegó a un acuerdo con la otra parte<br><input type="checkbox"/> La solicitud no fue atendida<br><input type="checkbox"/> No sabe.<br><input type="checkbox"/> Otros (Indicar)                                     |  |
| En general:<br><b>¿Cuánto tiempo ha durado o duró el proceso?</b>  | <input type="checkbox"/> Menos de 6 meses<br><input type="checkbox"/> Menos de un año<br><input type="checkbox"/> Menos de dos años<br><input type="checkbox"/> Más de 3 años   |  |
| Si tuviera otros conflictos:<br><b>¿Usted acudiría a los servicios de las ALEGRA o Defensa Penal Pública?</b>        | <input type="checkbox"/> Si<br><input type="checkbox"/> No  |  |
| Si usted fue usuario de los servicios que brinda el Estado:  | <input type="checkbox"/> Si, porque está bien organizado<br><input type="checkbox"/> Si, pues no tengo dinero<br><input type="checkbox"/> Si, porque los abogados conocen y saben ayudar<br><input type="checkbox"/> No, porque no ayudan a las personas  |  |

"Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N° 27269, Ley de Firmar y Certificados Digitales, su reglamento y modificatorias. La integridad del documento y autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.qob.pe/web/validador.xhtml>".



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

|   |  |  |
|---|--|--|
| ¿Usted acudiría nuevamente a los servicios de las ALEGRA o Defensa Penal Pública?                   | <input type="checkbox"/> Otro (Indicar)  |  |
| Si usted es extranjero ¿Ha tenido conflictos que requieran defensa legal?                           | <input type="checkbox"/> Si<br><input type="checkbox"/> No   |  |
| Si su respuesta es positiva indicar   | <input type="checkbox"/> No hizo nada<br><input type="checkbox"/> Intentó arreglar el conflicto por su propia cuenta o por otra parte.<br><input type="checkbox"/> Acudió a una autoridad del Estado: por ejemplo, Fiscalía, juez, policía, defensor del pueblo, autoridad administrativa, otra autoridad.<br><input type="checkbox"/> Busco a un abogado particular<br><input type="checkbox"/> Buscó algún servicio de defensa legal gratuito<br><input type="checkbox"/> Otro (especificar) |  |
| Con los servicios de defensa del Estado en los que usted es víctima ¿Se inició un proceso judicial? | <input type="checkbox"/> SI<br><input type="checkbox"/> NO   |  |
| Si el asunto está concluido ¿Está satisfecho con el resultado obtenido?                             | <input type="checkbox"/> SI<br><input type="checkbox"/> NO   |  |
| Si considera que la justicia NO es accesible para todos los ciudadanos ¿Porqué?                     |  |  |

| Califique de 1 a 4 los siguientes aspectos sobre el rol o función de los jueces, fiscales, policía y los funcionarios en la atención y solución de sus desacuerdos o conflictos.   |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Facilidad para realizar los trámites</li> <li>- Amabilidad en el trato</li> <li>- Claridad en la comunicación</li> <li>- Conocimientos y criterios jurídicos para resolver su conflicto</li> <li>- Honestidad</li> <li>- Rapidez para tramitar su caso</li> <li>- Interés en su caso</li> <li>- El dinero que Usted gastó en comparación con los resultados que obtuvo</li> </ul> | <p>Tenga en cuenta la siguiente escala: (Leer escala)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Totalmente insatisfecho</li> <li>2. Insatisfecho</li> <li>3. Satisfecho</li> <li>4. Totalmente satisfecho</li> </ol> |

"Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N° 27269, Ley de Firmar y Certificados Digitales, su reglamento y modificatorias. La integridad del documento y autría de la(s) firma(s) pueden verificarse en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>".



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

|  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Califique su satisfacción general con los servicios prestados por el juez, fiscal, policía, funcionarios.</li> </ul>  |  |
| <b>Califique de 1 a 4 los siguientes aspectos sobre el asesoramiento legal prestado por los abogados públicos o privados, consultorios jurídicos, CEM y otros.</b>   |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Facilidad para realizar los trámites</li> <li>- Amabilidad en el trato</li> <li>- Claridad en la comunicación</li> <li>- Conocimientos y criterios jurídicos para resolver su conflicto</li> <li>- Honestidad</li> <li>- Rapidez para tramitar su caso</li> <li>- Interés en su caso</li> <li>- El dinero que Usted gastó en comparación con los resultados que obtuvo</li> <li>- Califique su satisfacción general con los servicios prestados.</li> </ul> | <p>Tenga en cuenta la siguiente escala: (Leer escala)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>5. Totalmente insatisfecho</li> <li>6. Insatisfecho</li> <li>7. Satisfecho</li> <li>8. Totalmente satisfecho</li> </ul> |

| Brecha digital   |   |
|--|---|
| <b>¿Tiene acceso a dispositivos electrónicos?</b><br><b>¿Cuáles?</b>       | <input type="checkbox"/> Ordenador<br><input type="checkbox"/> Portátil<br><input type="checkbox"/> Tablet<br><input type="checkbox"/> Teléfono inteligente   |
| <b>¿Tiene conexión a internet?</b>   | <input type="checkbox"/> Wifi<br><input type="checkbox"/> Otra  |
| <b>¿Tiene conocimientos de informática?</b>                                | <input type="checkbox"/> No<br><input type="checkbox"/> Nivel usuario.<br><input type="checkbox"/> Avanzado<br><input type="checkbox"/> Otro (especificar)  |
| <b>¿Ha realizado alguna vez trámites en línea?</b><br><b>¿De qué tipo?</b> | <input type="checkbox"/> Compra de bienes o servicios<br><input type="checkbox"/> Trámites administrativos con organismos del Estado como pago de multas, impuestos, solicitud de documentación, etc.<br><input type="checkbox"/> Trámites judiciales (denuncia o similares)<br><input type="checkbox"/> Solicitud o búsqueda de información.<br><input type="checkbox"/> Otros (especificar) |
| <b>¿Prefiere realizar el trámite en línea o de forma presencial?</b>       | <input type="checkbox"/> On line<br><input type="checkbox"/> Presencial<br><input type="checkbox"/> Indiferente   |

"Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N° 27269, Ley de Firmar y Certificados Digitales, su reglamento y modificatorias. La integridad del documento y autoría de la(s) firma(s) pueden verificarse en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>".