



TERMINOS DE REFERENCIA

Denominación del Servicio	Mejoramiento de contenidos para facilitar la información al usuario, enfoque UX
Área usuaria	Unidad de Monitoreo y Supervisión de Proyectos
Entidad Beneficiaria	Junta Nacional de Justicia
Meta	0001
Código Único de Inversión	2412541
Actividad POI	AOI 01
Componente	3 – Mayores capacidades de gestión de las relaciones con los usuarios
Sub Componente	3.2- Mejores capacidades de gestión de las relaciones con los usuarios

1. ANTECEDENTES

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

El 27 de noviembre de 2019 se firmó el Contrato Préstamo No 8975/PE con el Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento (BIRF) para financiar el Programa “Mejoramiento de los Servicios de Justicia no Penales a través de la implementación del Expediente Judicial Electrónico (EJE)”, el mismo que está diseñado para mejorar la eficiencia, el acceso, la transparencia y la satisfacción del usuario en la entrega de los servicios de justicia no penales mediante la implementación del Expediente Judicial Electrónico en materia No Penal, para lo cual las entidades del Sistema de Administración de Justicia involucradas serían el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, el Poder Judicial, la Academia de la Magistratura, el Tribunal Constitucional y el Consejo Nacional de la Magistratura (hoy Junta Nacional de Justicia).

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



Justicia y Derechos Humanos (MINJUSDH), el Tribunal Constitucional (TC) y la Junta Nacional de Justicia (JNJ).

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

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

En el marco del programa de inversión mejoramiento de los servicios de justicia no penales a través de la implementación del Expediente Judicial Electrónico (EJE), con CUI N ° 2413068 y encontrándonos en la etapa de ejecución de proyecto “Mejoramiento de los servicios de la Junta Nacional de Justicia-JNJ, en el marco de la implementación del Expediente Judicial Electrónico-EJE” de CUI 2412541 en el que para su componente 3 se requiere contar con un servicio tendiente al mejoramiento de contenidos para facilitar la información al usuario, enfoque UX.

2. FINALIDAD PUBLICA

La Ley No 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, declara al Estado Peruano en proceso de modernización, estableciendo principios, acciones, mecanismos y herramientas teniendo como objetivo alcanzar entre otros, un Estado transparente en su gestión, con trabajadores y servidores que brindan al ciudadano un servicio imparcial, oportuno, confiable, predecible y de bajo costo.

En esta racionalidad ser promulgó el Decreto Supremo 033-2018-PCM el cual ha creado la Plataforma Digital Única para Orientación al Ciudadano, en adelante Plataforma GOB.PE cuyo dominio en internet es www.gob.pe y que se constituye como el único punto de contacto digital del Estado Peruano con los ciudadanos y personas en general, basado en una experiencia sencilla, consistente e intuitiva de acceso a información institucional, trámites y servicios públicos digitales. Esta es administrada por la Presidencia del Consejo de Ministros a través de la Secretaría de Gobierno Digital (SEGDI).

Para el caso del la Junta Nacional de Justicia, esta interactúa con sus usuarios mediante el material que se publica en la plataforma www.gob.pe/JNJ y en las redes sociales institucionales.

Para este efecto es de especial interés contarse con contenido audiovisual de alta



calidad que ayude a mejorar la información, el conocimiento, la transparencia y la satisfacción del usuario respecto a la Junta Nacional de Justicia.

Para eso, se ha identificado que se requiere contar con videos institucionales y con un archivo de fotografías e imágenes que permitan reforzar elementos sobre la identidad, misión, visión y funciones constitucionales principales de la Junta Nacional de Justicia, en el enfoque de una mejor experiencia de usuario posible.

Este material será difundido en www.gob.pe/JNJ así como en el Facebook Twitter y el canal de YouTube de la Junta Nacional de Justicia, JNJ y asimismo también será difundido en la plataforma GOB, la misma que a partir del mes de mayo del presente año ha pasado a ser el único portal activo de la Junta Nacional.

Dada la normativa existente por mandato de la Secretaria de Gobierno Digital de la Presidencia del Consejo de Ministros, la acotación subsistente a un rediseño integral y autónomo del portal de la JNJ conlleva en contraparte el buscar reforzarse **contenidos** como los presentados en el requerimiento enriquecer la navegación y experiencia del usuario con videos e imágenes

3. OBJETIVO DE CONTRATACION

3.1. Objetivo General

Contratar los servicios de un profesional especializado en la producción de contenidos audiovisuales, para facilitar la producción de material de información al usuario. Deberá emplear el enfoque de experiencia del usuario

3.2. Objetivos específicos

- Contar con producción audiovisual para elaborar videos en alta definición.
- Contar con un banco de fotografías.
- Propuesta de mejoras de experiencia de usuario.
- Capacitación a personal en el empleo del material generado.
- Un video general explicativo sobre las funciones de la Junta y tareas realizadas a la fecha.
- Proponer una estructura de contenidos para la pagina web.

4. ALCANCE DEL SERVICIO

El presente servicio permitirá contar con el mejoramiento de la experiencia de los usuarios a través de la producción de cinco (05) videos institucionales, en versión en español, en quechua y en aimara, y la implementación de un banco de imágenes con 300 fotografías debidamente clasificadas, las mismas que serán empleadas por el Área de Comunicación e Imagen y las diversas áreas de la Junta Nacional de Justicia, como elementos tanto estéticos como de imagen institucional y de experiencia de usuario.



En el caso de los videos estos deberán ser elaborados en calidad Full HD y presentados en un contenido enriquecido y atractivo, en un lenguaje sencillo y traducido a dos idiomas originarios, quechua y aimara.

Estos videos deberán estar libres de derechos para su aprovechamiento y descarga mejorando la experiencia de usuario y difusión irrestricta en redes sociales.

Los videos tendrán una duración estimada total de 13 minutos segundos según el siguiente detalle:

- Video institucional de 4 minutos
- Video institucional corto de 1 minuto 30 segundos
- Video funciones constitucionales tipo 1 de 2 minutos 30 segundos
- Video funciones constitucionales tipo 2 de 2 minutos 30 segundos
- Video funciones constitucionales tipo 3 de 2 minutos 30 segundos

La generación de un repositorio de videos y fotografías permitirá a la entidad la capacidad de una carga continua de adicionales contenidos, que serán administrados

En el caso de las fotografías e imágenes, se trata de un total de 300 fotografías debidamente clasificadas, con las que se establecerá un Banco de Imágenes a ser empleado por el Área de Comunicación e Imagen y las diversas áreas de la Junta Nacional de Justicia, tanto como elementos de comunicación como para aspectos de reforzamiento de la imagen institucional y de experiencia de usuario. Estas imágenes deben encontrarse en alta resolución mínimamente tiff (300 dpi de 35 cm por lado más largo) y retocadas en RGB.

La elección de las fotos considerará los criterios de muestreo que establezca el Área de Comunicación e Imagen para el Primer Entregable. Las imágenes deberán estar libres de derechos para su empleo en las plataformas digitales y asimismo para empleo editorial y de difusión general.

El servicio de mejoramiento a través de técnicas de experiencia de usuario debe permitir la satisfacción de los clientes tanto por la navegabilidad en el portal como por el acceso a información audio visual de contexto. El resultado directo a obtener es el de contarse con contenido enriquecido y atractivo. Adicionalmente debe sugerirse sobre el lenguaje a ser empleado, gestión de búsquedas, y aspectos como los siguientes:

- Adecuación y facilidad de empleo
- Compatibilidad con dispositivos móviles. Efectuar pruebas de consulta del material que se va generando.
- Adaptabilidad a varios navegadores
- Capacitar a personal del Área de Comunicación e Imagen en el empleo de los recursos generados, su potencial aprovechamiento en el portal institucional y mejoras generales en la experiencia de los usuarios.



5. PERFIL

- Tener RUC activo
- Estar registrado en el RNP
- No tener impedimentos para contratar con el Estado

5.1. Formación Académica

- Licenciado de las carreras de Ciencia de la Comunicación, Comunicación Social, Periodismo y/o Publicidad
- Con especialización en producción audiovisual

5.2. Experiencia General

- Con experiencia general mínima de cuatro (04) años en labores relacionadas a la áreas de Comunicaciones e Imagen en entidades públicas o privadas, acreditado mediante contratos u órdenes de servicio con las conformidades correspondientes.

5.3. Experiencia Especifica

- Con experiencia específica mínima de dos (02) años en labores de producción audiovisual acreditado mediante contratos u órdenes de servicio, con las conformidades correspondientes.
- Experiencia mínima de dos trabajos similares a la materia de la convocatoria.

6. LUGAR Y PLAZO DE EJECUCION DEL SERVICIO

Las funcionalidades asociadas al sistema serán desarrolladas de manera remota en coordinación con la Oficina de Comunicaciones de la Junta Nacional de Justicia.

El presente servicio contará con un plazo máximo de hasta ciento treinta y cinco (135) días calendario contabilizados a partir del día siguiente de suscrito el contrato.

Producto	Plazo de entrega máximo
Primer informe	Hasta los treinta (35) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de suscrito el contrato. Conforme a lo que se indica en el numeral 7.1
Segundo informe	Hasta los veinte (20) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de emitida la conformidad del primer entregable. Conforme a lo que se indica en el numeral 7.2
Tercer informe	Hasta los veinte (20) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de emitida la conformidad del segundo entregable.



	Conforme a lo que se indica en el numeral 7.3
Cuarto informe	Hasta los veinte (20) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de emitida la conformidad del tercer entregable. Conforme a lo que se indica en el numeral 7.4
Quinto informe	Hasta los treinta (40) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de emitida la conformidad del cuarto entregable. Conforme a lo que se indica en el numeral 7.5

La notificación de la conformidad de cada entregable estará a cargo del PMSAJ a través del Supervisor del Proyecto de la JNJ de la UMSP. Para dicha notificación previamente la JNJ deberá hacer llegar al PMSAJ Eje No Penal la conformidad formal de dicho entregable a cargo de la Oficina de Comunicaciones.

En caso que no se presente el entregable, y éste sea objeto de observaciones, la UE-PMSAJ Eje No Penal mediante recomendación expresa de la JNJ, otorgará un plazo máximo de diez (10) días calendario, para que sea subsanado por el contratista. Una vez que el contratista presente el entregable subsanado, la JNJ tendrá diez (10) días calendarios para otorgar la conformidad correspondiente. Si pese a este plazo otorgado el contratista no cumpliera a cabalidad con la subsanación, la Unidad Ejecutora mediante solicitud expresa de la JNJ podrá resolver el contrato, sin perjuicio de aplicar las penalidades o acciones administrativas que correspondan.

7. PRODUCTOS

El servicio permitirá poner a disposición del Área de Comunicación e Imagen de un acervo de hasta 300 fotos e imágenes, así como 05 videos de alta calidad, libres de derechos y en alta resolución sobre las funciones constitucionales esenciales de la Junta Nacional de Justicia, para su empleo en el mejoramiento de la experiencia de los usuarios que consultan las redes sociales y plataformas digitales de comunicación, expresados a través de los correspondientes informes, que deberán ser presentados en formato digital PDF, junto con los archivos editables (Word, Excel, Power Point, Visio, etc). Los contenidos mínimos generales de estos informes son descritos a continuación:

7.1. Primer Informe

- Plan de trabajo para el acopio y sistematización de imágenes, en el que se describen los entregables, el cronograma de actividades y plazos de entrega, los riesgos identificados y los criterios de aceptación de los videos
- Revisión de trabajos previos sobre preferencias de usuarios o similares en la entidad.
- Definición de tipología de usuarios.



- Establecer una línea de base sobre expectativas comunicacionales de los usuarios bajo UX, y aplicar entrevistas a ocho usuarios.
 - Propuesta de lineamientos de una estrategia institucional sobre UX para la Oficina de Comunicaciones e Imagen.
 - Elaboración de un video institucional de presentación general, con traducción a dos idiomas originarios y lenguaje de señas en una ventana.
 - Propuesta de temática para cuatro videos adicionales sobre funciones de la entidad, cronograma de ejecución
 - Listados de tipología de fotografías a identificar y acoplarse
- 7.2. Segundo Informe
- Elaboración de segundo video institucional sobre funciones constitucionales de la Junta Nacional de Justicia, en castellano y en quechua.
 - Sistematización de un total de 100 imágenes
- 7.3. Tercer Informe
- Elaboración de tercer video institucional sobre funciones constitucionales de la Junta Nacional de Justicia.
 - Sistematización de un total de 100 imágenes
- 7.4. Cuarto Informe
- Elaboración de cuarto video institucional sobre funciones constitucionales de la Junta Nacional de Justicia, en castellano y en quechua.
 - Sistematización de un total de 100 imágenes
- 7.5. Quinto Informe
- Elaboración de quinto video institucional sobre funciones constitucionales de la Junta Nacional de Justicia en castellano y quechua.
 - Establecer una validación sobre expectativas comunicacionales de los usuarios bajo UX, y aplicar entrevistas a ocho usuarios.
 - Capacitación a personal de la Oficina de Comunicaciones en las técnicas de almacenamiento del material generado, no menos de dos sesiones académicas.
 - Capacitación a personal de la Oficina de Comunicaciones en prácticas de mejoramiento UX, no menos de dos sesiones académicas.
 - Informe final de productos generados y reporte de capacitación.

8. COORDINACION, SUPERVISION Y CONFORMIDAD DEL SERVICIO

La Supervisión contractual estará a cargo de la Unidad de Monitoreo y Supervisión de Proyectos (UMSP) del Programa Modernización del Sistema de Administración de Justicia (Unidad Ejecutora 003 del MINJUSDH) a través del Supervisor del Proyecto de la JNJ, quien será responsable de verificar el cumplimiento contractual por parte del Contratista de los términos de referencia.

La conformidad administrativa de los productos de este servicio estará a cargo de la Coordinación de enlace de la Junta Nacional de Justicia, previa opinión



favorable del Área de Comunicaciones e Imagen de la JNJ, para todos los entregables del servicio.

9. FORMA Y CONDICIONES DE PAGO

El pago se realizará de acuerdo con el detalle siguiente:

Producto	% de pag	Condición
Primer informe	10 %	A la conformidad del producto
Segundo informe	25 %	A la conformidad del producto
Tercer informe	25%	A la conformidad del producto
Cuarto informe	25 %	A la conformidad del producto
Quinto informe	15 %	A la conformidad del producto

El precio de la oferta incluye todos los tributos, seguros, transporte, inspecciones, pruebas y, de ser el caso, los costos laborales conforme a 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.

Para efectos del pago, se debe presentar a través de mesa de partes presencial a en la sede del Programa sito en Jr. Roberto Ramírez del Villar No 325 (antes Calle Treinta y Dos No 325) – Urb. Corpac – San Isidro o de forma virtual al correo mesadepartes@ejenopenal.pe con copia al correo adquisiciones@ejenopenal.pe.

El pago se efectuará dentro de los diez (10) días calendario posteriores a la conformidad del servicio, para lo cual se requiere contar con la siguiente documentación:

- a) Recepción y conformidad
- b) Comprobante de pago

10. CONFIDENCIALIDAD Y PROPIEDAD INTELECTUAL

La confidencialidad y reserva absoluta en el manejo de información y documentación a la que se tenga acceso relacionada con la prestación, pudiendo quedar expresamente prohibido revelar dicha información a terceros. El contratado debe dar cumplimiento a



todas las políticas y estándares definidos por la Entidad, en materia de seguridad de la información.

Los derechos intelectuales de los productos y documentos elaborados por el proveedor que resulte seleccionado son propiedad de la Entidad, así como toda aquella información interna de la institución a la que tenga acceso para la ejecución del servicio.

11. RESPONSABILIDAD DEL PROVEEDOR

El proveedor es el responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos del servicio ofertado por un plazo no menor de un (01) año, contado a partir de la conformidad otorgada por la Entidad.

12. MEDIDAS DE SEGURIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

En caso sea necesario que el proveedor realice alguna gestión en las oficinas de la Junta Nacional de Justicia, el personal que intervenga en la ejecución de la presente contratación, deberá contar obligatoriamente con los siguientes equipos de protección personal: mascarillas que cubran boca y nariz, y protección adicional necesaria para la prevención de contagio del virus que ocasiona el COVID-19, con la finalidad de cumplir con los protocolos sanitarios y demás disposiciones que dicten los sectores y autoridades competentes como los “Lineamientos para la Vigilancia, Prevención y Control de la Salud de los Trabajadores con Riesgo de exposición a COVID-19” aprobado por Resolución Ministerial No 972-2020-MINSA; así como el cumplimiento de otras normas que dicte el sector y/o autoridades competentes en materia de la ejecución del servicio o bien, de corresponder.