

## TÉRMINOS DE REFERENCIA

<b>Denominación del Servicio</b>	Contratación de una empresa consultora para la revisión, evaluación, mejora y documentación de los procesos y procedimientos del Tribunal Constitucional, y elaborar los indicadores de desempeño de los procesos mejorados, para posteriormente identificar los procesos y la información a sistematizar en el SIGE.
<b>Área Usuaria/Entidad Beneficiaria</b>	Tribunal Constitucional (TC).
<b>Meta Presupuestal</b>	002
<b>Código Único de Inversión /Sub-Componente del PI</b>	2412543 - Sub. Componente 1.1. Actualización de la ingeniería de procesos del TC, acción Evaluación y rediseño de procesos y elaboración de indicadores de desempeño.
<b>Actividad POI</b>	AOI 03
<b>Componente MOP</b>	2.- Mejoramiento de la producción, del análisis y del uso de la información del sistema de administración de justicia.
<b>Sub-Componente MOP</b>	2.2. Fortalecimiento de la gestión de desempeño del Tribunal Constitucional.

### 1. ANTECEDENTES



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

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

Mediante No Objeción N° 001-2020-BM de fecha 12 de marzo de 2020, el Banco Mundial otorgó su No Objeción al Manual de Operaciones del Programa “Mejoramiento del Servicio de Justicia no Penales a través de la implementación del Expediente Judicial Electrónico (EJE)”, aprobando a su vez; la forma de ejecución de las intervenciones establecidas como proyectos de inversión.

El PMSAJ tiene a su cargo la ejecución de tres (03) proyectos de inversión, además del componente Gestión del Programa. Uno de ellos es el proyecto de inversión “Mejoramiento de los servicios de Administración de Justicia del Tribunal Constitucional mediante la implementación del Expediente Judicial Electrónico – EJE” con CUI 2412543.

La Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros (SGP), como ente rector del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, ha elaborado la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública (PNMGP), en la que un objetivo específico es:

*“Implementar la gestión por procesos y promover la simplificación administrativa en todas las entidades públicas a fin de generar resultados positivos en la mejora de los procedimientos y servicios orientados a los ciudadanos y empresas.”*

Por ello, y alineado al proyecto de inversión del TC y al programa, en la búsqueda del Expediente Judicial Electrónico, se requiere contratar a una empresa consultora para realizar la documentación, mejora, evaluación y elaboración de indicadores de desempeño para los procesos en el Tribunal Constitucional, para su posterior identificación y sistematización en el Sistema Integrado de Gestión de Expedientes (SIGE) del TC, con el fin de Implementar la gestión por procesos.

## **2. OBJETIVO DE LA CONSULTORÍA**

### **2.1. Objetivo General**

Realizar la revisión, evaluación, mejora y documentación de los procesos y procedimientos del Tribunal Constitucional, y elaborar los indicadores de desempeño de los procesos mejorados, para posteriormente identificar los procesos y la información a sistematizar en el SIGE.

### **2.2. Objetivos Específicos**

- Realizar el mapeo de Procesos (jurisdiccionales o misionales, estratégicos y de apoyo) actuales del TC (AS IS), y describir la problemática identificada como la duplicidad de actividades, procesos sobrecargados y cuellos de botella.
- Rediseñar los procesos hasta el nivel de procedimientos y tareas (TO BE), optimizando el desempeño y mejorando la calidad de los servicios del TC, con base en una propuesta de oportunidades de mejora de procesos en situación futura, y los instrumentos de gestión tales como: MAPRO (Manual de Procesos),



ROF (Reglamento de Organización y Funciones), MPP (Manual de Perfiles y Puestos), MCC (Manual de Clasificador de cargos) y propuestas de ajustes normativos al marco legal actual.

- Proporcionar los diagramas de flujo, fichas técnicas de procesos, procedimientos, guías y otra documentación que sirva de insumo para el posterior desarrollo del SIGE.
- Elaborar un Mapeo de los sistemas, aplicaciones o software actuales que usa hoy la entidad para el registro de los procesos que actualmente tiene el TC en operación.
- Proponer un listado de procesos, procedimientos y tareas a automatizar y digitalizar distinguiendo, procesos jurisdiccionales (misionales), de los estratégicos y de apoyos (administrativos).
- Elaborar los nuevos indicadores para todos los procesos, incluyendo aquellos que serán optimizados, para medir el desempeño del TC y del SAJ.
- Presentar propuesta de seguimiento a los procesos optimizados y la aplicación de nuevos indicadores, haciendo seguimiento de la implementación, socializando los nuevos procesos, supervisión, mejora continua y capacitación a los funcionarios del TC.

### 3. FINALIDAD PÚBLICA

Este servicio tiene por finalidad mejorar los procesos y procedimientos del Tribunal Constitucional, efectuando el rediseño, mejora y documentación de sus procesos y procedimientos y la elaboración de indicadores de desempeño del Tribunal Constitucional y del SAJ, incluyendo la identificación de procesos y requerimientos a sistematizarse en el nuevo SIGE, con un enfoque de interoperabilidad para permitir que las instituciones de justicia estén interconectadas entre sí, como parte del Expediente Judicial Electrónico (EJE), ayudando así al mejoramiento de la calidad de los servicios de justicia brindados al ciudadano.

### 4. METODOLOGÍA

#### BASE NORMATIVA

- D.S. N° 040-2014-PCM Manual de Perfiles de Puestos (MPP)
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.
- Ley N° 29849, Ley que establece la eliminación progresiva del Régimen Especial del Decreto Legislativo 1057 y otorga derechos laborales.
- D.L. N° 295, que aprueba el Código Civil.
- D.L. N° 1057, Decreto Legislativo que regula el régimen especial de contratación administrativa de servicios.
- D.L. N° 1401, que aprueba el régimen especial que regula las modalidades formativas de servicios en el sector público.
- RSGP N° 006-2018-PCM/SGP (que aprueba la norma técnica 001-2018-SGP de Gestión por procesos).



- Decreto de Urgencia N° 026-2020, Decreto de Urgencia que establece medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del COVID –19.

Para la elaboración de los procesos e indicadores de desempeño, se considerará lo siguiente:

- Plan de Trabajo:
  - Deberá tener en cuenta lo indicado en la norma técnica 001-2018-SGP de Gestión por procesos.
  - Deberá incluir un Plan de Implementación de Procesos que incluya los procesos optimizados o mejorados (TO BE) y una metodología que debe ser presentada y aprobada por la Oficina de Planeamiento y Desarrollo (OPD) del TC, para su posterior implementación.
  - Deberá incluir un Programa de entrevistas de recopilación de información con los responsables de cada proceso, el cual se deberá ser presentado a la OPD y al coordinador de enlace al inicio de esta consultoría. El/la contratista debe enviar este documento con anticipación para que pueda ser revisado y validados por los involucrados.
- El equipo consultor del contratista debe visitar presencialmente las oficinas del TC para recabar in situ, la información de los procesos que permita construir los documentos solicitados.
- La construcción de la Ficha técnica del proceso debe contener como mínimo lo indicado en la norma técnica 001-2018-SGP. (Ver Anexo 01).
- La construcción de los Diagramas de flujo debe construirse utilizando la notación BPMN 2.0, y con un modelador de procesos gratuito. Así mismo, deben estar acorde a lo indicado en la norma técnica 001-2018-SGP.
- La construcción de los procedimientos debe estar en concordancia con lo indicado en la norma técnica 001-2018-SGP. (Cap. 6.2 Elaboración de procedimientos, pág. 13.)
- La construcción de las Fichas de Mejora requiere como mínimo:
  - Que se validen y dimensionen el problema;
  - En el análisis de causas se requiere documentar y validar los supuestos que van a sustentar la causa identificada;
  - Se requiere validar la propuesta de mejora (que soluciona la causa).
- La propuesta de procesos a ser automatizados y/o digitalizados debe ser aprobados por la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI) del TC.
- El mapeo de los indicadores actuales debe contener como mínimo lo indicado en la norma técnica 001-2018-SGP y lo recomendado en la “Guía metodológica para la definición, seguimiento y uso de indicadores de desempeño de los Programas Presupuestales”.



- En el Mapeo de los sistemas actuales que usa hoy la entidad para el registro de los procesos, se deberá presentar la lista de sistemas, aplicaciones o software que utiliza la entidad en su operación.

El mapeo de los sistemas, aplicaciones o software actuales debe contener la siguiente información:

- Nombre del sistema, aplicación o software.
- Área en donde se usa el sistema, aplicación o software.
- Proceso en donde se usa el sistema, aplicación o software.
- Objetivo principal del sistema, aplicación o software.
- Principales informaciones que utiliza.
- Identificar si es desarrollo in house o una herramienta adquirida.
- Nombre de la posición que administra el sistema, aplicación o software.
- Persona Responsable del uso funcional o técnico para extraer y brindar la información requerida.
- Definir los indicadores de desempeño para la entidad incluyendo los Procesos Misionales, Estratégicos y de Soporte del TC.

- Para el caso particular de los procesos misionales (la resolución de los procesos de tutela de derechos y los procesos orgánicos), el estudio debe contemplar un análisis exhaustivo del actual Sistema Integrado de Gestión de Expedientes (SIGE), la información que capta en la actualidad, el flujo de trabajo que se expresa en dicho sistema y los procedimientos que se encuentran contenidos dentro de él, evidenciando cuáles son las deficiencias y carencias que posee el sistema actual y las razones que lo fundamentan,.
- Identificar, de cara al TO BE, los datos que, a futuro, debería captar una nueva versión del SIGE, los responsables de dicha carga, la necesidad de contar con dichos datos, la información estadística para la que servirán esos datos y los indicadores que se obtendrán a partir de ellos.
- Para el caso particular de los indicadores de los procesos misionales, su utilidad y el correlato con la obtención, la carga y utilidad de éstos, debe ser evaluada y validada con los stakeholders, entendiendo por ellos a los involucrados en la carga y obtención de los datos y los tomadores de decisión que utilizarán dichos datos como fuente de información para los indicadores e información estadística.
- Para la elaboración de indicadores, se debe definir las principales variables a medir en cada uno de los procesos correspondientes al alcance de la presente consultoría. Para definir estas variables, se deberá considerar el impacto de las variables en los siguientes criterios, y que estén alineados a los objetivos de la organización:
  - Costos
  - Presupuestos
  - Tiempos de ejecución y/o entrega.
  - Calidad de los entregables.
  - Complejidad de las tareas a ejecutar.
  - Nivel de experiencia del personal que ejecuta las tareas.



- Se deberán considerar los atributos necesarios para poder definir indicadores que expresen medidas que puedan ser comparables en el tiempo.
- Definir los indicadores que traduzcan en mediciones las principales variables identificadas en los procesos alcance de la presente consultoría. Estos indicadores se deberán expresar como mínimo con lo indicado en la norma técnica 001-2018-SGP.
- La construcción de las Fichas de Indicador requiere identificar si el indicador es nuevo, así como validar la calidad y disponibilidad de la información que se va utilizar de las fuentes de información identificadas. Esa información deberá ser incluida en la columna "Fuente de información".
- Se deberá identificar si el indicador es nuevo, como también si existe o no la información necesaria para poder construirlo. Si el TC no contara con la información para construir o formular algún nuevo indicador, este indicador deberá ser estudiado y analizado por la nueva firma consultoría y el TC la entidad para verificar su viabilidad. De ser así, se deberá incluir en los manuales funcionales, cómo obtener la información faltante.
- La firma consultora deberá validar con la Oficina de Planeamiento y Desarrollo del TC el formato de Ficha de Indicador, formato de Ficha técnica de Procesos, Ficha de Procedimientos y Ficha de Mejoras que va a utilizar, las cuales deben contener como mínimo lo indicado en la norma técnica 001-2018-SGP.
- La propuesta de procesos a ser automatizados y/o digitalizados debe ser aprobada por la Oficina de Tecnología de la Información (OTI).
- Los productos de la consultoría deben ser socializadas con las áreas involucradas y con la Oficina de Planeamiento y Desarrollo (OPD) antes de que sean expuestas en las reuniones de presentación.
- En la presentación formal de cada producto el/la contratista deberá entregar los documentos editables. En el caso de gráficos, figuras, cuadros y tablas debe entregar también los documentos editables que correspondan. En el caso de realizar citas o referencias a documento externos, se deberá incluir la bibliografía y enlace web en los anexos de su informe.
- Publicación:
  - Publicación de los nuevos procesos validados e indicadores en un repositorio compartido.
  - Socialización de los nuevos procesos validados e indicadores en cada área de la entidad.
  - Publicación de la Ficha técnica de cada indicador. En ella se deberá desarrollar todas las variables que contiene un indicador. Se deberá analizar si estas variables existen en el nuevo modelo, para su respectivo estudio y viabilidad.



- Elaborar un informe técnico de las variables de entrada para el desarrollo en el nuevo SIGE.
- Los documentos a entregar deben incluir la versión editable de procesador de texto, hoja de cálculo o de otro software que se haya utilizado, indicando el software que se utilizó.
- Para el cumplimiento de las actividades, deberá además realizarse:
  - Entrevistas y Reuniones de relevamiento de información con las áreas orgánicas involucradas.
  - La Validación de los procesos e indicadores la debe dar las áreas involucradas a través de los dueños de los procesos.
  - Se debe tener Coordinación permanente con la Oficina de Planeamiento y Desarrollo y con el coordinador de enlace del TC.
  - Cuando sea requerido por el PMSAJ o por el TC, se deberá efectuar presentaciones de los productos o sus avances.
  - La validación de las actividades antes descritas se verificará con la presentación de las actas que acrediten la materialización de dichas reuniones.

## 5. ACTIVIDADES A REALIZAR

En el presente servicio se requiere realizar las siguientes actividades citadas a continuación:

- 5.1. **Elaborar el plan de Trabajo**, que contenga las actividades a desarrollar por la firma consultora, en el que se detallen, los plazos y responsables de cada actividad y con ello el cronograma detallado y la eventual ruta crítica del mismo, señalando los hitos principales y la propuesta metodológica detallada. La Firma contratista deberá exponer y presentar ante el TC (al menos ante el equipo de contrapartida) el plan propuesto a fin que sea explicado y obtenga el consenso Institucional.
- 5.2. **Revisar, Evaluar y Rediseñar el Manual de Procesos Misionales (Jurisdiccionales), Estratégicos y de Soporte del TC y proponer mejoras.**

Para los procesos y procedimientos actuales nos estamos refiriendo a aquellos que se desarrollan en la institución de manera consuetudinaria y/o documentada. Esta actividad comprende tres sub actividades que deben ser ejecutadas en orden:

### 5.2.1. Mapeo de procesos

- Revisar los procesos y procedimientos actuales tomando como base los documentos de gestión: Norma Técnica 001-2018-SGP, Manual de Procedimientos (MAPRO) Jurisdiccionales del TC del 2014, Inventario de procesos del TC del 2019 (R.A. 157-2019-P/TC), Reglamento de Organización y Funciones (ROF), Manual de Perfiles de Puestos (MPP), entre otros.
- Elaborar un Mapa de procesos del TC actuales (AS IS), diagrama de bloques de procesos, diagrama de flujos y ficha técnica hasta nivel 2 de la situación



actual.

### 5.2.2. Identificación de mejoras en los procesos

- Analizar, evaluar y rediseñar los procesos y procedimientos actuales buscando la optimización del desempeño del TC, identificando y priorizando oportunidades de mejora como estandarizar la ejecución del proceso; eliminar actividades que no agregan valor, están duplicadas o crean sobrecargas; proponer nuevos insumos de información que faciliten la ejecución del proceso o mejoren la calidad del resultado; u otros tipos que se consideren.
- Elaborar Ficha de Mejora donde indique el problema identificado, el proceso implicado, consecuencias, análisis de causas, alternativas de mejora, responsable de la implementación de la propuesta, recursos, tiempo, beneficios, indicador relacionado. Las fichas de mejora deben tener una priorización según presupuesto y tiempo para ejecución.
- Elaborar propuesta del listado de procesos y tareas que requieren ser digitalizados y/o automatizados.

NOTA: incluir lo siguiente anexos:

Formato de Inventario de Procesos

Diagrama de Bloques en un software de imágenes modificable (tipo Bizagi)

Fichas de caracterización de procesos

Fichas de procedimientos, por cada proceso identificado

### 5.2.3. Plan de implementación de mejoras en los procesos

- Validar y priorizar las oportunidades de mejora con los dueños de los procesos y la Oficina de Planeamiento y Desarrollo.
- Elaborar la propuesta definitiva de digitalización y/o automatización de los procesos indicando cómo se va a realizar, si será parcial o total. La propuesta de digitalización y/o automatización debe realizarse sobre los procesos a mejorar. Estas deben ser validada y priorizada con la Secretaría General del TC, con la Oficina de Planeamiento y Desarrollo y OTI para definir si se tomarán para la mejora del SIGE.
- Elaborar el plan de implementación de mejoras priorizadas a corto, mediano y largo plazo, donde se indique los recursos a requerir, la estrategia para implementar, acciones definidas, recomendaciones, presupuesto, tiempo y otros puntos que la consultora considere necesarios.
- Elaborar un Informe que sustenta las oportunidades de mejora, el cual debe contener: Análisis realizado a los procesos para buscar oportunidades de mejoras; Fichas de Mejora (priorizadas y no priorizadas); Cuadros generales que resuman las propuestas de mejora; Priorización de mejoras; Calendario general de implementación de mejoras priorizadas; recomendaciones, Presupuesto general para implementar mejoras priorizadas; Otros puntos que sean necesarios para cumplir con los objetivos del servicio y/u otros puntos que el contratista considere.
- Elaborar la ficha técnica y el diagrama de flujo actualizado de los procesos situación futuro (TO BE), es decir de los procesos en que se





ejecutaran las oportunidades de mejoras priorizadas, llegando a nivel de tareas.

- Fichas de procedimiento: Las fichas de procedimiento se elaboran en base a los diagramas de flujo.
- Elaborar la propuesta de actualización de los instrumentos de gestión MAPRO (Manual de Procesos), ROF (Reglamento de Organización y Funciones), MPP (Manual de Perfiles y Puestos), MCC (manual de clasificador de cargos) y propuestas de ajustes normativos a las normas existentes.
- Informe técnico y legal de sustento del MAPRO. Incluye la Elaboración un proyecto de resolución para la aprobación del MAPRO.
- Cada fase debe ser validada por los dueños del proceso y Oficina de Planeamiento y Desarrollo.

NOTA: incluir lo siguiente anexos:

Formato de Inventario de Procesos

Diagrama de Bloques en un software de imágenes modificable (tipo Bizagi)

Fichas de caracterización de procesos

Fichas de procedimientos, por cada proceso identificado

- 5.3. Realizar un análisis de la operatividad del SIGE, actualmente en operación, identificando los procedimientos que se llevan a cabo mediante este sistema, identificando, desde el punto de vista de la naturaleza de los datos incorporados en él, así como de su utilidad; qué datos son necesarios, cuáles son redundantes, o cuáles incluso pudieran ser innecesarios o carentes de utilidad; y qué otros datos a pesar de su importancia y validez no han sido tomados en cuenta, expresando, para estos casos, la forma de su obtención, la utilidad de inclusión, y los responsables de su incorporación en un eventual nuevo sistema.

Identificar, orientado a un nuevo Sistema de Gestión de Expedientes (SIGE), a partir de los procesos misionales, en qué punto de los procesos misionales, participaría el SIGE, determinando qué procedimientos y tareas que podrían o deberían ser procesados digitalmente o simplemente digitalizados.

Para ello se debe incluir:

- Listado de la información requerida para el nuevo SIGE en base al Rediseño de procesos.
- Nuevos requerimientos de interoperabilidad con otros sistemas internos y externos al TC.
- Nuevos requerimientos de información para reporte de estadísticas.
- Nuevos requerimientos de información para inteligencia de negocios.

Esta actividad debe ser aprobada por la OTI.

- 5.4. Hacer un Inventario de Indicadores actuales y propuestos utilizados en cada uno de los procesos Misionales, Estratégicos y de Soporte, y hoja de vida o ficha técnica de cada indicador.



- 5.5. Proponer Indicadores para los procesos de mejora y validarlos con cada área orgánica involucrada y con la Oficina de Planeamiento y Desarrollo para cada uno de los procesos Misionales, Estratégicos y de Soporte. Incluye hoja de vida o ficha técnica de cada indicador y un estudio histórico de las variables de cada indicador propuesto.
- Elaborar un informe técnico y legal de sustento los Indicadores. Incluye elaborar un proyecto de resolución para la aprobación de los indicadores.
- 5.6. Propuesta de implementación de los Indicadores validados en una hoja de Cálculo programada o en un aplicativo informático. Documentos a entregar:
- Diseño de indicadores a utilizar en cada uno de los procesos objeto del presente trabajo. Incluir hoja de vida o ficha técnica del indicador.
  - Lista de usuarios directos o cargos que serán responsables del manejo de cada tipo de indicador.
  - Matriz de brechas de Información (Se entregará la lista de informaciones que hoy no se tienen en la entidad, pero que serán necesarias para la posterior implementación de los indicadores definidos).

## 6. PERFIL

### Perfil de firma consultora.

La firma consultora debe ser especializada en mapeo, levantamiento y/o rediseño de procesos, análisis de datos, análisis estadístico, o sistematización de datos, o de procesos o de procedimientos.

La firma consultora debe acreditar como mínimo una experiencia de seis (06) años desde su creación, y un monto facturado acumulado mínimo de Dos Millones de Soles (S/.2'000,000.00), o su equivalente los dólares americanos. Asimismo, deberá acreditar su participación en la ejecución de por lo menos dos (02) proyectos o consultorías similares al presente servicio.

Se consideran servicios de consultoría similares a servicios de consultoría en:

- Análisis y/o Sistematización de datos (diseño, implementación, revisión, adecuación, etc.), y/o
- Análisis estadístico (diseño, implementación, revisión, adecuación, etc.), y/o
- Indicadores de gestión (mapeo, diseño, implementación, revisión, adecuación, etc.), y/o
- Mejoras de procesos (mapeo, diseño, implementación, revisión, adecuación, etc.), y/o
- ROF, MPP, MCC (mapeo, diseño, implementación, revisión, adecuación, etc.), y/o
- Implementación de Sistema de monitoreo de procesos (diseño, implementación, revisión, adecuación, etc.).



La experiencia presentada deberá cumplir además con lo siguiente: Acreditación:

La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago.

En los casos que se acredite experiencia adquirida o monto facturado en consorcio, debe presentarse la promesa de consorcio o el contrato de consorcio del cual se desprenda fehacientemente el porcentaje de las obligaciones que se asumió en el contrato presentado; de lo contrario, no se computará la experiencia proveniente de dicho contrato.

Cuando en los contratos, órdenes de servicios o comprobantes de pago el monto facturado se encuentre expresado en moneda extranjera, debe indicarse obligatoriamente el tipo de cambio venta publicado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP correspondiente a la fecha de suscripción del contrato, de emisión de la orden de servicio o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.



El equipo clave deberá incluir:

#### A. Del Profesional responsable del Estudio

Gerente de proyecto		
Requisitos	Detalle	
Formación	o Título de ingeniero, administrador, economista, o Estadístico	
Académica	o Egresado de Maestría en Gestión Pública o MBA o de Negocios o Ingeniería, dirección de empresas, Administración y/o Economía o Certificación en Gestión de Proyectos: PMP, o IPMA, o Prince2, o PMI-ACP. o Estudios de Gestión por Procesos o Análisis de datos, o especialización en ISO 9001	
Experiencia laboral	o General	Diez (10) años en el sector público o privado

	o Específica	Siete (07) años en labores de dirección o gestión relacionadas en: Procesos, o Análisis de datos, o Gestión por Procesos o Gestión de Proyectos de Tecnología de la Información.
--	--------------	--

### B. Cuatro (04) Profesionales Especialistas en Procesos e Indicadores

Especialista en Procesos		
Requisitos	Detalle	
Formación Académica	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Título de ingeniero, administrador, economista o Estadístico</li> <li>o Curso de especialización o diplomado o curso de Gestión de Procesos, o Análisis de datos, o en Gestión de la Calidad, o Curso de metodologías ágiles, o Modelamiento de procesos utilizando Bizagi Modeler.</li> </ul>	
Experiencia laboral	o General	Cinco (05) años en el sector público o privado desempeñándose como Especialista en Procesos o Consultor en diseño e implementación de mejora de procesos de negocio o Especialista en indicadores en proyectos de tecnología de la información.
	o Específica	Tres (03) años en labores relacionadas en: Gestión de Procesos o Análisis de datos o Gestión de la calidad como Consultor o Especialista



### C. Un (01) Profesional especialista en Análisis funcional

Especialista en Análisis de datos		
Requisitos	Detalle	
Formación Académica	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Título en Ingeniería Informática o Software o de Sistemas, o Industrial</li> <li>o Curso de metodologías ágiles y/o Transformación Digital y/o Transformación Empresarial en Entorno Digital.</li> </ul>	
Experiencia laboral	o General	Tres (03) años en el sector público o privado, desempeñándose como Analista Funcional o Analista de Procesos

	o Específica	Dos (02) años como consultor en mejora de procesos en proyectos relacionados al manejo de información en bases de datos, análisis de requerimientos, análisis y diseño de sistemas, o desarrollo de aplicativos informáticos, o mantenimiento de aplicativos informáticos, o creación de modelo de datos o sistematización de información o de Análisis de datos.
--	--------------	---

#### D. Un (01) Especialista en Gestión Pública

Especialista en Gestión Pública		
Requisitos	Detalle	
Formación Académica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Título de economista, administrador o abogado</li> <li>• Estudios en Gestión Pública</li> <li>• Estudios de especialización en Derecho Administrativo v/o Contratación Pública</li> </ul>	
Experiencia laboral	o General	Diez (10) años de experiencia profesional en Sistemas Administrativos en el sector público y/o privado.
	o Específica	Cinco (05) años de experiencia profesional en temas relacionados al servicio o participando de consultorías de procesos en el sector público y/o privado.

Los requisitos serán sustentados con la documentación que acredite la formación académica y experiencia laboral requerida.

Además del personal indicado, la empresa puede comprometer la participación de recursos adicionales para garantizar que el trabajo se realice conforme a la calidad y actividades indicadas en este documento.

#### 7. CONTENIDO, PLAZO Y PRESENTACIÓN DE LOS ENTREGABLES

El plazo de ejecución será de hasta doscientos setenticinco (275) días calendario efectivos, contados desde el día siguiente de suscrito el contrato, conforme el detalle del siguiente cuadro.

Entregable	Plazo máximo
Primer Entregable	Hasta los diez (10) días calendario, contados desde el día siguiente de suscrito el contrato.
	Deberá contener la información detallada en el punto 5.1 del presente documento.

Segundo Entregable	Hasta los cien (100) días calendario, contados desde el día siguiente de la aprobación del primer entregable. Deberá contener la información detallada en los puntos 5.2.1 y 5.2.2 del presente documento.
Tercer Entregable	Hasta los sesenta (60) días calendario, contados desde el día siguiente de la aprobación del segundo entregable* Deberá contener la información detallada en el punto 5.2.3 del presente documento.
Cuarto Entregable	Hasta los sesenta (60) días calendario, contados desde el día siguiente de la aprobación del tercer entregable. Deberá contener la información detallada en los puntos 5.3 del presente documento.
Quinto Entregable	Hasta los cuarenticinco (45) días calendario, contados desde el día siguiente de la aprobación del cuarto entregable. Deberá contener la información detallada en los puntos 5.4, 5.5 y 5.6 del presente documento.

\* El PMSAJ Eje No Penal, notificará al contratista el otorgamiento de la conformidad en cada entregable; previa comunicación por parte del TC, el mismo que otorgará la conformidad según lo establecido en el numeral 9 del presente documento.

Al menos un día útil anterior al vencimiento de la presentación del cada entregable, el Contratista deberá realizar una presentación del avance correspondiente a dicho entregable.

En caso existan observaciones a la presentación de cualquiera de los entregables, el TC a través del PMSAJ otorgará al contratista hasta un plazo máximo de diez (10) días calendario, para la subsanación de los mismos.

En caso que por alguna razón el contratista no subsane a cabalidad las observaciones y estas aún subsistan, el PMSAJ Eje No Penal, mediante solicitud expresa del TC, podrá resolver el contrato y aplicar las penalidades y/o sanciones que correspondan.

Los entregables deberán ser entregados en dos copias en medios digitales (HDD y/o SSD y/o DVD y/o CD y/o USB con los archivos MS Excel, Word, Power Point, base de datos, diccionario de datos, programas fuente, entre otros), el texto, cuadros y gráficos deberán ser fácilmente legibles y modificables; en mesa de partes de la UE 003- Programa Modernización del Sistema de Administración de Justicia-PMSAJ, o a través de mesa de partes digital de la referida Unidad Ejecutora, [mesadepartes@ejenopenal.pe](mailto:mesadepartes@ejenopenal.pe).

## 8. LUGAR DE LA EJECUCIÓN.

El servicio se realizará en la ciudad de Lima, en cualquiera de las sedes: Lima Jr. Ancash Nro. 390, Cercado de Lima o Sede San Isidro, Av. Arequipa N° 2720, y/o en forma semipresencial.

## 9. CONFORMIDAD DE LA PRESTACIÓN


La conformidad funcional y técnica de los entregables estará a cargo del jefe de la Oficina de Planeamiento y Desarrollo del Tribunal Constitucional, y la validación de los productos a cargo de cada jefe de área orgánica. Dicha conformidad y las validaciones de los entregables, estarán referidas al cumplimiento de los aspectos técnicos y de la ejecución de las actividades.

Cabe precisar que la conformidad técnica y funcional para el entregable 4 referida al numeral 5.3 será emitida por OTI del TC.

La conformidad administrativa del servicio estará a cargo del Supervisor de Proyecto-TC de la Unidad de Monitoreo y Supervisión de Proyectos de la UE 003-Programa Modernización del Sistema de Administración de Justicia-PMSAJ. Esta conformidad administrativa será otorgada contando previamente con la conformidad funcional y técnica del TC.

## 10. CONDICIONES DE PAGO

El pago del presente servicio se realizará en cinco (05) armadas, previa revisión y aprobación del entregable presentado en el plazo que se especifica en el numeral 7 del presente documento.



Entregables	Porcentaje de pago
1° Entregable	10% del monto total del contrato suscrito.
2° Entregable	25% del monto total del contrato suscrito.
3° Entregable	25% del monto total del contrato suscrito.
4° Entregable	20% del monto total del contrato suscrito.
5° Entregable	20% del monto total del contrato suscrito.

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

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

Requisitos para el pago:

- Carta e informe del producto correspondiente al tramo, armada y/o etapa del servicio.
- Todos los documentos digitales a entregar deben estar en formato editable como Word, Excel, PPT, Diagramas en formato editable (de tipo Bizzagi), entre otros, con una copia, en memoria USB o Disco duro externo, tomando en cuenta lo señalado al respecto en el numeral 7 del presente TDR.
- Acta de Capacitaciones a las áreas orgánicas.
- Comprobante de Pago.

## **11. COORDINACIÓN, SUPERVISIÓN Y MEDIDAS DE CONTROL DURANTE LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN**

Antes del inicio efectivo del servicio, el TC designará al personal responsable para las acciones de coordinación, seguimiento y revisión de los productos del presente servicio. El equipo de contrapartida del TC estará conformado por:

- Un representante titular y suplente de los procesos misionales
- Un representante titular y suplente de los procesos estratégicos
- Un representante titular y suplente de los procesos soporte
- Un representante titular y suplente de la OPD
- Un representante titular y suplente de la OTI

El equipo de contrapartida del TC participará de manera activa durante todo el servicio de acuerdo a las competencias que tenga cada dirección u oficina. Cada dirección y oficina involucrada podrán solicitar a PMSAJ la contratación del personal técnico o especializado que se requiera para que les brinden el soporte y asesoría necesaria para el seguimiento y supervisión del servicio.

El Equipo de contrapartida será liderado por la Secretaría General o su representante, con la coordinación del jefe de la Oficina de Planeamiento y Desarrollo del Tribunal Constitucional y con la supervisión del jefe de cada área orgánica. Adicionalmente se podrá incluir profesionales técnicos a ser designados por el TC para el acompañamiento, el monitoreo y la supervisión del servicio.

## **12. ADELANTOS**

El contratista podrá solicitar un adelanto hasta por el 15% del monto del contrato dentro del plazo de diez (10) días hábiles contabilizados desde el día siguiente de suscrito el contrato, conforme a las condiciones que se señalen en las bases del proceso de contratación. Vencido dicho plazo no procede la solicitud.

## **13. DEL CONTRATISTA**





El contratista será responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos del servicio por un plazo de un (1) año contado a partir de la conformidad de la ejecución de las actividades del servicio, según lo indicado en el presente documento.

Dicha conformidad no enerva el derecho a reclamar posteriormente por defectos y/o vicios ocultos.

#### **14. DE LA ENTIDAD**

Proporcionar las facilidades necesarias, información y documentación pertinente requerida por el contratista para el cumplimiento de sus actividades.

#### **15. PROTOCOLOS SANITARIOS ANTE EL COVID-19**

El bien/producto y/o servicios conexos deberán ser entregados manteniendo protocolos de bioseguridad, limpieza y desinfección para evitar el contagio por COVID-19, en cumplimiento de los dispositivos emanados por el ente competente. La entidad, no se hará responsable por accidentes, ni enfermedades ocupacionales, por falta de entrega de implementos de seguridad e higiene, ni por falta de medidas adecuadas en la entrega del bien y/o prestación del servicio.



## ANEXOS

### ANEXO 1



#### Ficha Técnica de Proceso

**Objetivo del anexo:** Dar una guía para la elaboración de las fichas técnicas de los procesos

**Carácter:** Contenido mínimo obligatorio

Ficha Técnica del Proceso	
<b>Nombre del proceso</b>	<i>Nombre y código del proceso (codificado según los procesos de Nivel 0 y 1)</i>
<b>Tipo de proceso</b>	<i>Indicar si el proceso es operativo (o misional), estratégico o de soporte (o de apoyo)</i>
<b>Dueño del proceso</b>	<i>Quien tiene responsabilidad y autoridad sobre el proceso (según la definición de la Metodología)</i>
<b>Objetivo del proceso</b>	<i>Fin último que se pretende alcanzar con la ejecución de un proceso</i>
<b>Indicador de desempeño</b>	<i>Medida cualitativa o cuantitativa observable, que permite describir características, comportamientos o fenómenos, a través de su comparación con periodos anteriores o con metas o compromisos</i>

<b>Producto</b>	<i>Resultado de un proceso, entendido como los bienes y servicios que recibe una persona y que satisfacen sus necesidades y expectativas, lo que contribuye al logro de los objetivos institucionales y a la generación de bienestar para la sociedad</i>
<b>Persona que recibe el producto</b>	<i>Término genérico para describir al receptor final del producto, pudiendo ser una persona, un grupo de personas, una organización, otro proceso, entre otros, y pudiendo recibir de manera general la denominación de usuarios, beneficiarios, administrados, clientes u otros</i>
<b>Elementos de entrada</b>	<i>Necesidades y expectativas de las personas que ingresan al proceso para ser transformados en los productos. Los elementos de entrada pueden ser tangibles (expedientes, formularios, solicitudes, escritos, reclamos, denuncias) o intangibles (información)</i>
<b>Controles:</b>	<i>Actividades orientadas a la verificación del cumplimiento de los requisitos del producto</i>

<b>Recursos</b>	<i>Elementos necesarios para la operación de los procesos</i>
<b>Recursos humanos</b>	<i>Servidores que ejecutan los procesos, caracterizados por un perfil técnico</i>
<b>Instalaciones</b>	<i>Infraestructura física donde se ejecutan los procesos, que por defecto debería de incluir los servicios básicos para dicho fin (electricidad, servicios de agua, servicios de telefonía e Internet, entre otros)</i>
<b>Sistemas informáticos</b>	<i>Sistema funcional integrado que permite a usuarios individuales obtener, compartir y gestionar información mediante una combinación específica de software y hardware y de esta manera dar soporte a los procesos</i>
<b>Equipos</b>	<i>Equipamiento utilizado en la ejecución del proceso, por ejemplo: computadoras personales, laptops, impresoras, escáner, entre otros</i>