



TÉRMINOS DE REFERENCIA

Denominación del Servicio	Servicio de mejoramiento de la interacción y visualización de los servicios digitales de la JNJ
Área Usuaría	Unidad de Monitoreo y Supervisión de Proyectos
Entidad Beneficiaria	Junta Nacional de Justicia
Meta	0001
Código Único de Inversión	2412541
Actividad del POI	AOI 01
Componente	2 - Mayor capacidad de la plataforma tecnológica
Sub Componente	2.2 - Mayor automatización de procesos asociados a servicios

1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Servicio de mejoramiento de la interacción y visualización de los servicios digitales de la Junta Nacional de Justicia, en el marco de la implementación del Expediente Judicial Electrónico – EJE” con CUI 2412541.

2. INTRODUCCIÓN

De acuerdo con la Ley N° 30916, Ley Orgánica de la Junta Nacional de Justicia se establece que ésta es un organismo constitucionalmente autónomo cuya misión es “nombrar y ratificar a jueces y fiscales probos, idóneos y competentes, así como a los jefes de la ONPE y el RENIEC, y destituir a los que transgredan sus responsabilidades, a través de procesos justos y transparentes, contribuyendo al fortalecimiento de la administración de justicia y la institucionalidad democrática”. Constituye un Pliego Presupuestario.

La Presidencia del Consejo de Ministros, a través de la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital - SGTD, viene impulsando el proceso de transformación digital en las entidades de la Administración Pública, orientado a un Gobierno Digital que genere valor público e impacte en la mejora de la atención de los ciudadanos y personas en general.

Mediante Decreto Legislativo N° 1412, se aprueba la Ley de Gobierno Digital, el cual define el concepto de Gobierno Digital como “el uso estratégico de las tecnologías digitales y datos en la Administración Pública para la creación del valor público” y entre otros aspectos, establece “el régimen jurídico aplicable al uso transversal de tecnologías digitales en la digitalización de procesos y prestación de servicios digitales por parte de las entidades de la Administración Pública en los tres niveles de gobierno”, y, como finalidad establece “la mejora de la prestación y acceso de servicios digitales en condiciones interoperables, seguras, disponibles, escalables, ágiles, accesibles, y que faciliten la transparencia para el ciudadano y personas en general”.

En tal sentido, a fin de asegurar dicha prestación de los servicios digitales de la entidad, es necesario mejorar las interfaces de presentación de la información.

3. 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).

Con documento 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)”.

Mediante Resolución Ministerial N° 102-2020-JUS de fecha 4 de marzo de 2020, se aprobó el Manual de Operaciones del Programa 2413068 “Mejoramiento de los servicios de justicia no penales a través de la implementación del Expediente Judicial Electrónico (EJE)”, donde 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). En dicho Manual se encuentra tipificada la intervención de apoyo a la Junta Nacional de Justicia:

- Proporcionar apoyo a la JNJ para mejorar su modelo de gestión, procesos y sistemas de información para aumentar su eficiencia y transparencia y adaptarse mejor a la reforma del Sistema de Administración de Justicia incluyendo, entre otros: (a) el desarrollo de procesos de gestión para la operación eficiente, transparente y responsable de la JNJ; y (b) fortalecimiento de los sistemas de información de la JNJ para apoyar los nuevos procesos.

El PMSAJ tiene a su cargo la ejecución de tres (03) proyectos de inversión, además del componente de Gestión del Programa. Uno de ellos es el proyecto de inversión “Mejoramiento de los servicios de la Junta Nacional de Justicia- JNJ, en el marco de la

implementación del Expediente Judicial Electrónico” con CUI 2412541, el cual fue declarado viable el 30 de diciembre de 2020, proyecto que pertenece al programa citado anteriormente. El objetivo central del referido proyecto es lograr el Mejoramiento de los servicios de selección, ratificación y de procesos disciplinarios de jueces y fiscales de la JNJ en el marco de la implementación del EJE.

Dentro de dicho Proyecto 2412541, “Mejoramiento de los servicios de la Junta Nacional de Justicia – JNJ, en el marco de la implementación del Expediente Judicial Electrónico – EJE, distrito de San Isidro – Provincia de Lima – Departamento de Lima”, se requiere ejecutar el presente servicio contemplado dentro del alcance previsto para la ejecución del componente segundo de dicho Proyecto “Mayor capacidad de la plataforma tecnológica”, con la finalidad de mejorar las interfaces gráficas relacionadas a los servicios digitales que se proveen a los postulantes, jueces, fiscales, ciudadanos y demás partes interesadas.

4. FINALIDAD PÚBLICA

Mediante la presente contratación, la Junta Nacional de Justicia (JNJ) implementará acciones de mejora en la accesibilidad y usabilidad de sus servicios digitales, provistos a de manera pública y a través de la extranet e intranet.

5. OBJETIVO DEL SERVICIO

5.1. Objetivo General

Contar con el servicio de mejoramiento de las características relacionadas a la interacción y visualización de las aplicaciones informáticas web de la Junta Nacional de Justicia, las cuales son usadas por los postulantes, jueces, fiscales, ciudadanos, entidades públicas, colaboradores de la JNJ y demás partes interesadas, a fin de facilitar e incrementar el uso de los servicios digitales, contribuyendo de manera efectiva a la automatización y transformación digital de la entidad. El servicio debe ser contratado a todo costo y llave en mano.

5.2. Objetivos Específicos

5.2.1. Realizar el diseño del portal institucional de servicios digitales de la JNJ y de la portada estándar para servicio digital.

5.2.2. Adecuar una plantilla de un sistema de gestión de contenidos (CMS) a los diseños elaborados, así como realizar la carga de la información y la capacitación al personal de la JNJ.

6. METODOLOGÍA

Las actividades del presente servicio serán ejecutadas empleando las buenas prácticas de Gestión de Proyectos y de UX/UI. La propuesta metodológica debe ser presentada por el Contratista con el Plan de Proyecto.

7. ACTIVIDADES POR REALIZAR

En el presente servicio, se requiere que el proveedor realice las siguientes actividades:

- 7.1. Elaborar el Plan de Proyecto del servicio, el cual tendrá además como mínimo lo siguiente:
- Metodología para la gestión del proyecto, alineada a las buenas prácticas de Gestión de Proyectos, tales como PMI, IPMA, PRINCE2 o PMI ACP y de UX/UI y las de diseño UX/UI.
 - Estructura de desglose de trabajo y diagrama de Gantt.
 - Matriz de riesgos del proyecto.
- 7.2. Definir el diseño del portal institucional de servicios digitales y de la portada estándar para las aplicaciones informáticas web de la JNJ, lo cual debe incluir:
- 7.2.1. Considerar las siguientes características y otras aplicables de acuerdo con la normativa aplicable vigente:
- a. Usabilidad: Las interfaces deben ser amigables, de fácil uso, intuitivas y orientadas al usuario de acuerdo con su perfil. Debe contener elementos para mejorar el diseño tratando de mantener una web liviana y fácil de cargar.
 - b. Accesibilidad: Debe adaptarse al uso de personas con necesidades especiales para lo cual debe incorporar opciones de cambiar de tamaño de texto, lectura de voz para personas invidentes y otras acciones relacionadas. Además, debe incluir textos y páginas de ayuda que faciliten el empleo de las opciones ofrecidas por los servicios digitales (manuales en línea tipo wiki).
 - c. Compatibilidad con dispositivos móviles: El portal web debe visualizarse correctamente en dispositivos móviles (diseño responsivo).
 - d. Desempeño: El portal web debe ofrecer un buen desempeño ante el incremento de la demanda de usuarios que buscan información y ofrecer un tiempo de respuesta óptimo.
 - e. Adaptación a varios navegadores: Se debe asegurar que el sistema sea fácil de cargar en múltiples navegadores como Internet Explorer, Microsoft Edge, Google Chrome, Mozilla Firefox, Opera, Safari, Brave, entre otros.
 - f. Contar con un sistema de gestión de permisos y accesos otorgados para la actualización de la información, el cual debe tener entre sus componentes: roles, perfiles, permisos y control de cambios.
 - g. Buenas prácticas disponibles en el mercado para el diseño y construcción de sitios web.
- 7.2.2. Realizar la evaluación técnica para la elección de la plataforma para el sistema de gestión de contenidos (CMS) con base a la comparación de los productos disponibles en el mercado.
- 7.2.3. Elaborar y presentar tres (03) diseños propuestos para el portal de servicios digitales. La JNJ realizará la elección de uno de ellos previo sustento por parte del proveedor.
- 7.2.4. Elaborar y presentar tres (03) diseños propuestos para la portada estándar de servicio digital. La JNJ realizará la elección de uno de ellos previo sustento por parte del proveedor.
- 7.3. Desarrollar e implementar el portal institucional de servicios digitales y la plantilla de la portada estándar para las aplicaciones informáticas web, lo cual debe incluir:

- 7.3.1. Adecuar la plantilla del sistema de gestión de contenidos, en la plataforma seleccionada, a los diseños elegidos en la actividad anterior, tanto del portal institucional de servicios digitales como de la portada estándar de servicio digital.
- 7.3.2. Cargar la información en el portal de servicios institucional y en las portadas estándar para tres (03) servicios digitales priorizados por la JNJ.
- 7.3.3. Desarrollar la integración con el registro institucional de usuarios, a fin de implementar la autenticación para el acceso a los servicios digitales que lo requieran.
- 7.3.4. Implementar herramientas/mecanismos para el análisis de métricas y el posicionamiento web.
- 7.3.5. Capacitar al equipo usuario y técnico de la JNJ en funcionamiento, operación y mantenimiento, instalación, configuración y administración del portal de servicios institucional y de la portada estándar para las aplicaciones informáticas web, a un mínimo de diez (10) personas por seis (06) horas.
- 7.3.6. Capacitar al equipo usuario y técnico de la JNJ en herramientas de analítica web, a un mínimo de seis (06) personas por cuatro (04) horas.

8. PERFIL DE LA FIRMA

8.1. El postor deberá acreditar:

- Ser persona jurídica.
- Permanencia en el mercado dedicándose a actividades de similar naturaleza de al menos cuatro (4) años mediante el acta de constitución o documento equivalente.
- Facturación no menor a S/ 150,000 (Ciento Cincuenta Mil y 00/100 Soles) en la ejecución de servicios de desarrollo y/o mantenimiento de páginas y/o aplicaciones web, sea en la administración pública y/o en entidades privadas, en los últimos 06 años, cuya acreditación se realizará a través de la presentación de contratos y/u órdenes de servicios acompañadas de sus respectivas constancias de prestación de servicios, o en su defecto a la presentación de estas últimas.
- Estar inscrito y con vigencia en el Registro Nacional de Proveedores.
- No tener impedimento de ninguna índole para contratar con el Estado (presentar Declaración Jurada).
- Contar con RUC activo y habido.

9. PERFIL DEL PERSONAL CLAVE

El postor deberá acreditar el siguiente perfil mínimo del personal que ejecutará el servicio:

9.1. Un (01) Jefe de Proyecto:

Formación académica:

- Profesional titulado en Ingeniería Industrial o Ingeniería Electrónica o Ingeniería Informática o Ingeniería de Sistemas o afines a tecnologías de la información.

Cursos y/o especializaciones:

- Certificación vigente en Gestión de Proyectos (PMP o PRINCE2 o IPMA o PMI-ACP)

Experiencia laboral:

- Experiencia general mínima de cinco (05) años en la administración pública o privada.
- Experiencia de haber liderado al menos dos (02) proyectos similares en el sector público o privado.

9.2. Un (01) Especialista en UX/UI

Formación académica:

- Profesional titulado, bachiller, o profesional técnico en Comunicaciones, Diseño Gráfico, Diseño Web o afines.

Cursos y/o especializaciones:

- Especialización en UX/UI o diseño web.
- Curso en administración de sistemas de gestión de contenidos (CMS).
- Curso en analítica web.

Experiencia laboral:

- Experiencia general mínima de cinco (05) años en la administración pública o privada.
- Experiencia de haber participado en mínimo tres (03) servicios realizando el diseño o mejoramiento de las interfaces gráficas de portales institucionales o aplicaciones web empleando UX/UI.

9.3. Un (01) Analista Programador Web

Formación académica:

- Profesional titulado o bachiller en Ingeniería de Sistemas, Informática, Industrial, Computación o afines.

Cursos y/o especializaciones:

- Curso en desarrollo en sistemas de gestión de contenidos (CMS)

Experiencia laboral:

- Experiencia general mínima de cinco (05) años en la administración pública o privada.

- Experiencia de haber participado en mínimo tres (03) servicios realizando el desarrollo e implementación de portales institucionales y/o aplicaciones web empleando sistemas de gestión de contenidos (CMS).

Los requisitos de cada miembro que conforme el equipo clave serán sustentados con la documentación que acredite la formación académica y experiencia laboral requerida.

El Contratista deberá disponer del personal adicional debidamente cualificado para asegurar el desarrollo de la presente consultoría, en los tiempos, calidad y alcance establecido en el presente Término de Referencia. Todos los costos que representen estos recursos y cualquier otro que vayan a ser utilizados para este trabajo, deberán estar incluidos en su propuesta técnica y económica.

10. CONTENIDO, PLAZO Y PRESENTACIÓN DE LOS ENTREGABLES

10.1. Entregables

- Primer: Informe que contenga lo vertido en el numeral 7.1.
- Segundo: Informe que contenga lo vertido en el numeral 7.2.
- Tercer: Informe que contenga lo vertido en el numeral 7.3.

10.2. Plazo y presentación de entregables

El plazo de ejecución del servicio será de **sesenta (60) días calendario efectivos**, contados desde el día siguiente de la fecha de suscripción del contrato.

Entregable	Plazo
Primer Entregable	Hasta los cinco (05) días calendario desde el día siguiente de suscrito el contrato.
Segundo Entregable	Hasta los veinticinco (25) días calendario desde el día siguiente de aprobado el primer entregable.
Tercer Entregable	Hasta los treinta (30) días calendario contados desde la aprobación del segundo entregable

* El PMSAJ Eje No Penal, notificará al contratista el otorgamiento de la conformidad en cada producto; previa comunicación por parte de la JNJ, el mismo que otorgará la conformidad según lo establecido en el numeral 12 del presente documento.

En caso existan observaciones a la presentación de cualquiera de los entregables, el PMSAJ por indicación expresa de la JNJ otorgará un plazo máximo de hasta diez (10) días calendario, para que la firma subsane 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 de la JNJ, 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, entre otros), el texto, cuadros y gráficos deberán ser fácilmente legibles; 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, según convenga en marco al estado de emergencia declarado por el Gobierno.

11. LUGAR DE LA EJECUCIÓN

La Ejecución del servicio se realizará en modalidad híbrida (remota/presencial). En caso se requiera realizar coordinaciones presenciales, estas se llevarán a cabo en la ciudad de Lima, en las instalaciones de la Junta Nacional de Justicia sito en Paseo de la República 3285 - San Isidro, para lo cual la firma deberá cumplir con los protocolos sanitarios y de bioseguridad de conformidad con la normativa vigente.

12. CONFORMIDAD DE LA PRESTACIÓN

El/la Coordinador(a) de Enlace de la JNJ gestionará la conformidad funcional y técnica de los entregables. La conformidad funcional y técnica será emitida por el/la Jefe o funcionario responsable de la Oficina de Tecnologías de la Información y Gobierno Digital, en su calidad de área técnica y usuaria. La citada Oficina realizará la revisión y, de ser el caso, la emisión de observaciones de los entregables.

La conformidad administrativa del servicio estará a cargo del Supervisor del Proyecto de la JNJ de la Unidad de Monitoreo y Supervisión de Proyectos (UMSP) de la UE-MINJUSDH, previa conformidad y aprobación por parte de la JNJ, conforme al párrafo anterior.

13. COORDINACIÓN Y SUPERVISIÓN

La coordinación y supervisión de la prestación y ejecución del servicio, será llevada a cabo por los funcionarios que el Coordinador de Enlace de la JNJ designe.

La supervisión contractual será realizada por el Supervisor del Proyecto de la JNJ de la Unidad de Monitoreo y Supervisión de Proyectos del “Programa de Modernización del Sistema de Administración de Justicia para la Mejora de los Servicios brindados a la Población Peruana (PMSAJ)” en la UE-MINJUSDH, en coordinación con la entidad beneficiaria.

14. CONDICIONES DE PAGO

El pago del presente servicio se realizará en **dos (02) armadas**, previa presentación, revisión y aprobación del entregable en las condiciones que se especifican en el punto 10.2 del presente documento.

Entregable	Porcentaje de pago
Primer entregable	Sin pago
Segundo entregable	50 % del monto total del servicio
Tercer entregable	50 % del monto total del servicio

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.

El precio de la oferta incluye todos los tributos, seguros, transporte, inspecciones 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 de aquellos postores que gocen de alguna exoneración legal, no incluirán en el precio de su oferta los tributos respectivos.

Requisitos para el pago:

- Copia simple del contrato.
- Copia del entregable, correspondiente al tramo, armada y/o etapa del servicio.
- Comprobante del pago.
- Autorización de depósito en cuenta (CCI).
- Conformidad de servicio.

15. ADELANTO

El Contratista podrá solicitar un (01) adelanto hasta por el 20% del monto del contrato, conforme a las condiciones que se establezcan en las bases.

16. FÓRMULA DE REAJUSTE

La presente contratación no considera la aplicación de fórmulas de reajuste.

17. CONFIDENCIALIDAD

La información y documentación a la que tendrá acceso tiene carácter de confidencialidad estando prohibido revelar dicha información a terceros. El proveedor 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 entregue como la que genere durante la realización y a la conclusión de las actividades como informes, datos recopilados o recibidos.

18. OBLIGACIONES DE LAS PARTES

18.1. De la Entidad:

- a. La JNJ, a través de la Oficina de Tecnologías de la Información y Gobierno Digital, pondrá a disposición del proveedor toda la información y documentación disponible referente al objeto del servicio.
- b. Gestionar la participación de los usuarios en las sesiones programadas.
- c. Disponer de un coordinador del servicio a lo largo de la ejecución del proyecto.
- d. Proporcionar al proveedor, la documentación de las políticas, procedimientos, modelos, estándares y lineamientos que sean relevantes a la ejecución del servicio, y que pueden variar durante el transcurso de este.

18.2. Del proveedor:

- a. Desarrollar todas las actividades requeridas en los presentes términos de referencia.
- b. Cumplir con todo lo establecido en los presentes términos de referencia, en su propuesta técnica y, en general, con lo estipulado en el contrato del servicio.
- c. Cumplir con los entregables, plazos y cronogramas establecidos.
- d. Cumplir con las políticas y procedimientos definidos por la JNJ.

19. PENALIDADES

En caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, el PMSAJ aplicará una penalidad por mora por cada día de atraso. La penalidad se aplica automáticamente y se calcula de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$\text{Penalidad diaria} = \frac{0.10 \times \text{monto}}{\text{F} \times \text{plazo en días}}$$

Donde F tiene los siguientes valores:

- a) Para plazos menores o iguales a sesenta (60) días,
Para bienes, servicios en general, consultorías y ejecución de obras: F = 0.40.
- b) Para plazos mayores a sesenta (60) días:
Para bienes, servicios en general y consultorías: F = 0.25.

Tanto el monto como el plazo se refieren, según corresponda, al contrato o ítem que debió ejecutarse o, en caso de que estos involucraran obligaciones de ejecución periódica, a la prestación parcial que fuera materia de retraso.

Para efectos del cálculo de la penalidad diaria se considera el monto del contrato vigente.

Se considera justificado el retraso, cuando el contratista acredite, de modo objetivamente sustentado, que el mayor tiempo transcurrido no le resulta imputable. Esta calificación del retraso como justificado no da lugar al pago de gastos generales de ningún tipo.