



Términos de Referencia
Contratación de servicios profesionales para el desarrollo de
portales web orientados al servicio y accesibles

Consejo del Poder Judicial
Coordinación General de Comunicaciones
Dirección de Comunicación al Usuario
División de Publicaciones
República Dominicana
Fecha de documento 01/04/2024

1. Nombre del proyecto

Portales web orientados al servicio.

2. Introducción

El Poder Judicial, como uno de los tres poderes del Estado, ostenta una función cardinal: administrar justicia de manera imparcial y gratuita en la resolución de conflictos entre personas físicas o jurídicas, ya sea en el ámbito del derecho público o privado, y en una amplia gama de procesos. Esta responsabilidad recae en los tribunales y juzgados establecidos por ley.

A partir de la Constitución del 2010, el Poder Judicial tiene atribuciones jurisdiccionales y administrativas separadas y concebidas constitucionalmente con criterios democráticos, donde la función de la Suprema Corte de Justicia es fundamentalmente jurisdiccional, mientras que el Consejo del Poder Judicial es el órgano permanente de administración y disciplina del Poder Judicial.

El Consejo del Poder Judicial en procura de ofrecer a la ciudadanía un mejor servicio, en un menor tiempo y una presentación visual más orientada a las necesidades actuales de sus visitantes, a través de la solicitud de la Coordinación General de Comunicaciones, detallará los términos de referencia en la presente convocatoria.

Basado en la visión del Poder Judicial, de una justicia inclusiva, accesible y confiable, la administración de justicia considera oportuna la intervención de una empresa consultora externa que brinde apoyo para diagnosticar y mejorar los diferentes portales institucionales, con el propósito de lograr una experiencia de usuario que garantice la satisfacción de los mismos, logrando la accesibilidad deseada a cada uno de nuestros contenidos.

3. Objetivo General

Contratar una consultoría especializada para diseñar y desarrollar un nuevo ecosistema web para el Poder Judicial de la República Dominicana y sus dependencias. Este sistema deberá mejorar la accesibilidad, eficiencia, y transparencia de los servicios judiciales, alineándose con los lineamientos de las normativas locales emitidas por la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación de la República Dominicana (OGTIC) y los estándares internacionales.

El proyecto incluirá la transferencia metodológica a los equipos internos para garantizar una gestión autónoma post-implementación, enfocándose en la usabilidad y accesibilidad para diversos públicos, la digitalización de servicios para simplificar su uso, y la organización clara y accesible de la información. La consultoría buscará establecer un sistema robusto, seguro y centrado en el usuario, que refleje los valores de justicia accesible y transparente del Poder Judicial.

4. Objetivos Específicos

- Evaluar la diversidad de plataformas y los gestores utilizados para los portales web en estudio, y así puedan formular sugerencias, que puedan apoyar el proceso de mejoramiento de la calidad de todos nuestros servicios.
- Definir estrategias de mejoras para las debilidades detectadas en el diagnóstico, en base a las buenas prácticas nacionales e internacionales que permitan un mayor acceso a nuestros contenidos, fortaleciendo así la transparencia institucional.
- Evaluar las herramientas que puedan ser implementadas y que puedan ayudar significativamente a la arquitectura del contenido.
- Establecer y aplicar prácticas que permitan mejor usabilidad y mayor accesibilidad en todos los sitios web del Poder Judicial.
- Evaluar los sistemas de búsqueda en los sitios web en cuanto al acceso a la información y la facilidad de uso.

- Presentar recomendaciones que puedan ser ejecutadas a corto y mediano plazo.
- Proponer un desarrollo que no afecte las normativas locales obtenidas (Nortic A2 y B2 emitidas por la Ogtic) y que este alineado a los estándares internacionales.

5. Descripción del servicio a contratar

La consultoría contratada tendrá como propósito principal acompañar al Poder Judicial en la conceptualización, diseño y desarrollo de un nuevo ecosistema web que cumpla con los requisitos de accesibilidad, eficiencia, y transparencia exigidos por las normativas de la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC) de la República Dominicana y los estándares internacionales relevantes. Este servicio incluirá la transferencia metodológica necesaria para capacitar a los equipos internos del Poder Judicial, permitiendo una gestión autónoma y sostenible del sistema una vez implementado.

En este sentido, es de vital importancia para el Poder Judicial evaluar los siguientes sitios web:

5.1 Sitios web a ser evaluados

1. <https://poderjudicial.gob.do/>
2. <https://www.enj.org/>
3. <https://ri.gob.do/>
4. <https://observatorio.poderjudicial.gob.do>
5. <https://observatoriojusticiaygenero.poderjudicial.gob.do/>
6. <https://departamentosjudiciales.poderjudicial.gob.do/>

5.2 Plataformas tecnológicas de los sitios a evaluar

Las plataformas tecnológicas más relevantes utilizadas en la web del Poder Judicial y sus sitios web relacionados son las siguientes:

Sitio Web		Gestor	Versión	Constructor/ tecnología	Base de datos
Poder Judicial		Wordpress	6.0.2	Elementor	SQL, MySql
Subportal	Transparencia	ASP.NET	4.0.3031 9	Webform/IIS	SQL
Escuela Nacional de la Judicatura		Joomla	3	PHP	MySql
Registro Inmobiliario		Wordpress	5.2.17	Elementor/PHP	MySql
Observatorio de Justicia y Género		ASP.NET	4.0.3031 9	Webform/IIS	SQL
Observatorio del Poder Judicial		Wordpress	6.0.2	Elementor/PHP	MySql
Departamentos Judiciales		Wordpress	6.0.2	Elementor/PHP	MySql

6. Productos Entregables

Producto Entregable	Descripción
1. Minuta e informe de resultado de las informaciones levantadas inicialmente	Reunión inicial donde se traten los acuerdos y se definan los roles para los equipos de trabajos previamente definidos, documento resultado de levantamiento de información. Documento en formato Word o pdf
2. Informe de análisis y diagnostico	Documento con las observaciones y consideraciones realizadas a cada portal Comparación con ecosistemas web de otras entidades judiciales y recomendaciones basadas en mejores prácticas internacionales

	Documento en Word o pdf
3. Informe de propuesta	Documento que contenga las recomendaciones para cada portal Documento en formato Word o pdf
4. Plan de trabajo acompañado de cronograma	Documento que incluya la planificación completa del proyecto, con cronogramas, recursos asignados, y metodologías a emplear. Documento en formato Word o pdf
5. Presentación de Prototipo	Prototipos iniciales del diseño del ecosistema web, incluyendo interfaces de usuario y experiencias de usuario propuestas Documentos técnicos detallados que describen la arquitectura del sistema, la infraestructura tecnológica, seguridad implementada, y cumplimiento de normativas. Estrategias y procedimientos para la migración de datos y servicios desde sistemas existentes hacia el nuevo ecosistema web (en caso de que aplique) Manuales para usuarios finales que describen cómo navegar y utilizar el nuevo sistema. - Manuales técnicos para el equipo del Poder Judicial para la operación y mantenimiento del sistema.
6. Sistema Web Finalizado	Entrega del ecosistema web completamente funcional y optimizado para el Poder Judicial, incluyendo todas las integraciones y funcionalidades desarrolladas.
7. Fase de Transferencia Metodológica y Capacitación	Sesiones formales de capacitación para los equipos del Poder Judicial en la operación, gestión y mantenimiento del nuevo ecosistema web.

8. Documentación Final del Proyecto	Un compendio final que incluye toda la documentación del proyecto, lecciones aprendidas, y recomendaciones para futuras mejoras.
-------------------------------------	--

7. Especificaciones técnicas

Los oferentes participantes en esta contratación de servicios profesionales serán evaluados bajo la modalidad **cumple o no cumple** en las propuestas técnica y económica conforme a la documentación requerida en el presente termino de referencia.

Las calificaciones técnicas para evaluar de los oferentes se enlistan en la siguiente matriz.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN OFERTA TÉCNICA	MEDIO DE VERIFICACIÓN
1. Empresarial	
1.1 La empresa debe tener experiencia en el desarrollo de negocios y cultura digital	Al menos dos certificaciones
1.2 Tener una estructura en su equipo que cuente con: - Director estratégico de proyecto - Director ejecutivo de proyecto - Gerente de proyectos - Especialista en diseño UX/UI - Especialista en analíticas web	Mostrar estructura organizacional que lo demuestre
2. Técnica	
2.1 Marcado liderazgo empresarial	Una certificación que así lo demuestre
2.2 Conocimiento de la administración pública	Cinco años de experiencia, y una certificación que lo demuestre
2.3 Experiencia en el desarrollo de proyectos similares a nivel de Latinoamérica	Mostrar mínimo dos clientes (2 cartas que lo avalen)

2.4 Experiencia en la asesoría estratégica para proyectos web	Cinco años de experiencia o más y mostrar portafolios con tres productos
2.5 Capacidad para liderar proyectos digitales	Tres años de experiencia o más y dos cartas o certificaciones que lo demuestren
2.6 Manejo de marketing, publicidad y comunicación digital	Mínimo cinco años de experiencia, dos certificaciones
2.7 Experiencia en el diseño UX/UI, User Flows, Storyboarding y Wireframing	Cinco años de experiencia o más y tres proyectos que lo demuestren
2.8 Capacidad para diseño de productos y/o servicios	Tres años de experiencia dos certificaciones que lo demuestren
2.9 Capacidad para realizar transferencia tecnológica (Capacitación)	Cinco años de experiencia, mostrar una certificación
2.10 Conocimiento en herramientas de diseño web como: Figma, Sketch, Miro, etc.	Mostrar una certificación
2.11 Experiencia en proyectos de diseño inclusivo	Mínimo dos años de experiencia y dos certificaciones
2.12 Especialista en analíticas web y business intelligence	Cinco años de experiencia, una certificación
2.13 Manejo en optimización de experiencia de usuarios, basadas en analíticas	Dos años de experiencia, mostrar portafolio
2.14 Experiencia en proyectos de innovación	Tres años de experiencia, mostrar al menos una certificación
2.15 Conocimiento de las normativas A2, A5, B2 emitidas por la ogtic	Conocer las nortic

9. Criterios de adjudicación

La adjudicación se efectuará a favor de un único oferente que haya cumplido con los requisitos técnicos y presente el menor precio.

10. Tiempo de entrega

La entrega de los productos definidos en el presente documento deberá realizarse en un tiempo no mayor a dieciséis (16) semanas, a partir de la fecha de firma del contrato.

11. Fuente de financiamiento

Los fondos para el desarrollo de este proyecto serán erogados en su totalidad por el Consejo del Poder Judicial Dominicano, órgano administrativo del Poder Judicial.

12. Forma de pago

La efectividad del pago para las etapas de la asesoría depende de la entrega satisfactoria de los productos.

De no recibirse los avances según cronograma presentado los pagos serán retenidos.

Los pagos se efectuarán de acuerdo con la siguiente tabla y en función de los valores que correspondan a la distribución porcentual del monto total de los trabajos del proyecto:

Entregables	
Fase 1, Informe resultado de la información levantada de manera inicial	Un Primer pago correspondiente al quince por ciento (15%),
Fase 2, Dimensionamiento del proyecto Análisis y diagnóstico	Un segundo pago correspondiente al quince por ciento (15%),
Fase 3, Propuesta para el desarrollo de las mejoras identificadas en el diagnóstico, esta debe contemplar diseño y estructura de la información Entrega de plan para la ejecutar	Un tercer pago, correspondiente al treinta por ciento (30%)

diagnóstico, acompañado del cronograma de actividades	
Fase 4, Conceptualización de los ecosistemas Fase 5, Pruebas e implementación de los ecosistemas desarrollados	Un cuarto pago, correspondiente al cuarenta por ciento (40%)

Los entregados deberán estar validadas por dirección de Comunicación al Usuario y la dirección de Tecnologías de la Información.

13. Confidencialidad

- **Acuerdo de confidencialidad:** Se requiere la firma de un acuerdo de confidencialidad antes de iniciar los trabajos de asesoría. En ese acuerdo se establecerán las obligaciones y responsabilidades de ambas partes en cuanto a la confidencialidad de la información manejada y generada.
- **Manejo de información:** La empresa o persona deberá aplicar políticas claras y bien definidas sobre cómo manejarán la información confidencial, en lo referente al almacenamiento, protección de datos generados y la forma de compartirlos.
- **Acceso limitado:** La información confidencial estará protegida por mecanismos de seguridad de protección de datos y debe ser accesible solo para las personas autorizadas para los fines.
- **Protección de datos:** La asesoría debe estar sujeta a la legislación de protección de datos vigente de República Dominicana. Se deben incluir la protección de la información personal y la privacidad de los individuos involucrados.
- **Política de eliminación:** La asesoría debe establecer las políticas del tiempo de confidencialidad de las informaciones, es decir, el tiempo que retendrá los datos confidenciales del estudio y el uso de mecanismos de eliminación confiables cuando ya no les sean de utilidad.

11. Obligaciones

- Es obligación de la empresa consultora establecer comunicación, desde el inicio de los trabajos, con las direcciones de Comunicación al Usuario y Tecnología de la Información y mantenerlos informados de los avances, procurando en todo momento, dentro de un marco racional, contar con su consentimiento.
- La empresa consultora será responsable en su totalidad del personal seleccionado y proveído para la realización de los trabajos, incluyendo el pago de sus salarios, alimentación, viáticos, prestaciones sociales y cualquier otro tipo de gasto en que tenga que incurrir durante el desarrollo de sus servicios.
- La empresa consultora deberá estar dispuesta a responder las consultas que se le formulen durante la realización de los trabajos.
- Se debe asistir a reuniones periódicas para seguimiento y muestra de avances.
- Los informes de avance serán presentados de manera quincenal y deberán ser entregados a la dirección de Comunicación al Usuario y la Dirección de Tecnologías, quienes serán los responsables de la verificación y aprobación de los resultados presentados.
- Es necesario trabajar de la mano con el equipo interno designado por las direcciones de Comunicación al Usuario y Tecnología de la Información, para lograr los resultados esperados.

Especificaciones técnicas elaborada por:

Natalia I. Lama S.
Asistente

José A. García
Administrador Web

Joseline Cuello S.
Enc. de Publicaciones

Revisado y aprobado por:
Renata Aquino S.
Directora de Comunicación al Usuario