

r



ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Contratación de Servicios Profesionales Especializados para el Diseño de las Interfaces del Sistema de Gestión de Casos conforme a las mejores prácticas de Experiencia de Usuario (UX) e Interfaces de Usuario (UI)

SANTO DOMINGO, R.D.
11/04/2023
Versión 1.1



IDENTIFICACIÓN DEL DOCUMENTO

Nombre del documento:	CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES ESPECIALIZADOS PARA EL DISEÑO DE LAS INTERFACES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CASOS CONFORME A LAS MEJORES PRACTICAS DE EXPERIENCIA DE USUARIO (UX) E INTERFACES DE USUARIO (UI)
Versión:	2
Fecha:	30/03/2023

HISTORIAL DE REVISIÓN

Versión	Fecha	Descripción
1	25/10/2022	Primera versión para revisión interna.
2	30/03/2023	Segunda versión para relanzamiento del proceso.

ALCANCE

Este documento tiene como objeto describir las especificaciones técnicas para la contratación de servicios de desarrollo y ciclo de vida del software para la automatización de los procesos de las áreas administrativa del Poder Judicial, excluyendo el Registro Inmobiliario y la Escuela Nacional de la Judicatura.



TABLA DE CONTENIDO

NOMBRE DEL PROYECTO	4
ANTECEDENTES	4
DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	6
DEFINICIÓN DE PRODUCTOS	7
HITOS DEL PROYECTO	8
BIENES Y SERVICIOS REQUERIDOS	9
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	9
OTROS REQUERIMIENTOS	12
TIEMPO DE ENTREGA	13
LUGAR DE ENTREGA	13
CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN	13



NOMBRE DEL PROYECTO

Contratación de servicios profesionales especializados para el diseño de las interfaces del Sistema de Gestión de Casos y el Portal Judicial, conforme a las mejores prácticas de experiencia de usuario (UX) e interfaces de usuario (UI).

ANTECEDENTES

El Poder Judicial es uno de los tres (3) poderes que conforman el gobierno de la nación. Su función consiste en administrar justicia de manera gratuita y decidir sobre los conflictos entre personas físicas o morales, en derecho privado o público, en todo tipo de procesos, juzgando y haciendo ejecutar lo juzgado. Su ejercicio corresponde a los tribunales y juzgados determinados por la ley.

El Poder Judicial está conformado por la Suprema Corte de Justicia y el Consejo del Poder Judicial, siendo este último el órgano permanente de administración y disciplina del Poder Judicial. La institución cuenta con unas 218 edificaciones y unos 600 tribunales a nivel nacional. Dentro de los principales actores del sistema se encuentran:

- Juezas y Jueces = 766
- Secretarias y Secretarios = 652
- Oficinistas= 1,965
- Abogados ayudantes = 468

Se estima que el flujo de expedientes en la institución ronda entre los 550,000 y 600,000 por año, en donde el servicio se realiza de manera presencial y la gestión de los procesos es totalmente manual. A fin de brindar un servicio óptimo a la ciudadanía, el Poder Judicial está mejorando los servicios tecnológicos, en este sentido tiene una estrategia de avanzar a través del uso de almacenamiento en la nube (Cloud). El Poder Judicial, para la gestión de justicia posee las siguientes plataformas y herramientas tecnológicas):

1. Ofimática
2. Sistema de Gestión de Tribunales
3. Sistema de Gestión de Derechos Inmobiliarios
4. Sistema de Planificación de Recursos Empresariales (ERP)
4. Sistema de Gestión de los Proceso de Negocios (BPM)
5. Sistema de Gestión de Contenido Empresarial (ECM)
7. Portales WEB
8. Oficinas Virtuales

Buscando la eficiencia de sus operaciones y aprovechando las plataformas y herramientas tecnológicas vigentes se busca efficientizar las operaciones en el Poder Judicial, aprovechando las tecnologías actuales, a saber:

- La digitalización y gestión documental de expedientes y/o documentos
- Procesamiento de expedientes y/o documentos digitales nativos
- Uso de la nube, maximización del uso del internet
- Uso de firma electrónica.
- Sistema de flujos de trabajo (Workflows)
- Inteligencia de negocios y Big Data

El Poder Judicial dominicano realizó un Plan Estratégico donde definió la ruta a seguir respecto a sus servicios principales. A continuación, los extractos conceptuales de la ruta de Transformación Digital:



Aunque los planes de Transformación Digital están incluidos en el Plan Estratégico, la pandemia del COVID-19 ha transformado la realidad del servicio y la forma en cómo debe brindarse, por lo que la institución requiere de cambios disruptivos a los fines de continuar ofreciendo los servicios. En este sentido, es fundamental tener digitalizados todos los procesos administrativos y de gestión humana automatizados.

Con el objetivo de brindar un mejor servicio con alto nivel de eficiencia y de satisfacción de los usuarios internos y externos del Poder Judicial, surge la necesidad de rediseñar las interfaces visuales del Sistema de Gestión de Casos conforme a las mejores prácticas de experiencia de usuario (UX), interfaces de usuario (UI) e usabilidad. Para estos fines, se plantea la realización de un proceso de contratación conforme a los marcos administrativos del Poder Judicial.



DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

El alcance de este proyecto consiste en la contratación de una empresa especializada en el diseño de interfaces de aplicaciones y sistemas de información conforme a las mejores prácticas y estándares mejores prácticas de experiencia de usuario (UX), interfaces de usuario (UI) e usabilidad considerando los flujos operativos, marcos normativos y la cultura institucional, a los fines de que realice un diseño integral del Sistema de Gestión de Casos.

La empresa debe ser especializada en gestión de ciclo de desarrollo de interfaces y la creación de productos tecnológicos conforme a las mejores prácticas de la industria, tales como: de usuario (UX), interfaces de usuario (UI), metodología de software ágil, seguridad de la información. Esta empresa suplirá todo el personal técnico necesario de acuerdo con la planificación del Poder Judicial.

La construcción de los productos será de forma incremental bajo la metodología Ágil Scrum a nivel de desarrollo, con la participación del equipo TIC del Poder Judicial. En adición a esto, existirá una mesa técnica de arquitectura y transición operativa para el diseño y sostenibilidad del ecosistema.

De igual manera, debe utilizar el enfoque de la metodología LSPA que se basa en **seis fases secuenciales claramente diferenciadas: entender, aterrizar, diseñar, validar, implementar y analizar**, para garantizar la práctica de experiencia de usuario (UX) e interfaces de usuario (UI).

Esta empresa será coordinada por el equipo de gestión de la Dirección de Tecnologías de la Información y la Comunicación del Poder Judicial. Los planes, calendarios de trabajos y entregables se realizarán bajo esta coordinación y aprobados conforme a cuadernos de pruebas elaborados para esos fines.

La empresa debe proveer los perfiles técnicos especializados para gestionar todo el ciclo de desarrollo tecnológico, conforme a lo requerido en este proceso.

El alcance de la contratación de este servicio es:

- a. Recopilar, analizar y evaluar requisitos, necesidades objetivas y metas.
- b. Revisión y análisis del Sistema de Gestión de Casos Institucional.
- c. Realizar la investigación de usuario y reportes UX.
- d. Diseñar y elaborar el mapa de interfaces y la arquitectura de la información.
- e. Elaborar los mapas de experiencia, User Journeys y flujos de usuarios.
- f. Diseñar y elaborar los UX Wireframes.
- g. Diseñar y elaborar prototipos interactivos.
- h. Elaboración del diseño visual.



- i. Generar las guías de estilos y especificaciones para desarrolladores.
- j. Desarrollar a nivel de código fuente e integración las interfaces y mejoras de los diferentes módulos del Sistema de Gestión de Casos y el Portal Judicial.
- k. Realizar las pruebas de usabilidad e informes de análisis de uso para verificar que el nuevo diseño mejora la eficiencia y experiencia de los usuarios internos y externos del Sistema de Gestión de Casos y el Portal Judicial.
- l. Realizar una fase de mejora para aplicar cambios que den respuesta a los puntos levantados en las pruebas de usabilidad.

La empresa adjudicataria entregará toda la documentación generada en el flujo de desarrollo y en la gestión del producto, tales como: planes, pruebas y manuales, así como los códigos fuentes y cualquier archivo de configuración resultado del proceso.

DEFINICIÓN DE PRODUCTOS

- **Producto 1:** Plan de Trabajo.
- **Producto 2:** Aplicar encuestas u otro mecanismo de recolección de la impresión del del usuario relacionado a las mejoras en la usabilidad y experiencia de este, a los fines que garanticen la eficiencia y la satisfacción del usuario en el uso del Sistema de Gestión de Casos y el Portal Judicial.
- **Producto 3:** Levantamiento de requerimientos, análisis y diseño de ingeniería de los aspectos de usabilidad y experiencia de usuario del Sistema de Gestión de Casos y el Portal Judicial, conforme a la hoja de ruta de tecnología, a los fines de definir la arquitectura de usabilidad y experiencia de usuario siguiendo la línea de la presentación intuitiva de los datos y la marca institucional, así como los aspectos culturales, procesos y servicios del Poder Judicial.
- **Producto 4:** Diagnóstico del Portal Judicial y del Sistema de Gestión de Casos, a fin de sugerir soluciones y mejoras a nivel de usabilidad y experiencia de usuario, así como las tecnologías necesarias para realizar los mismos.
- **Producto 5: “Diseño y Desarrollo de las interfaces y visuales del Sistema de Gestión de Casos y el Portal Judicial”:** Definición y desarrollo de las interfaces y visuales del Sistema de Gestión de Casos y el Portal Judicial para garantizar el diseño conforme a las mejores prácticas de experiencia de usuario (UX) e interfaces de usuario (UI). El trabajo se realizará basado en Scrum y LSPA para generar de forma interactiva e incremental los cambios.



La empresa adjudicataria debe entregar la siguiente documentación como resultado de completar el hito:

1. Informe de metas institucional
 2. Caso de uso e historias de usuario
 3. Personas y Reportes de Investigación UX
 4. Mapa del Sitio y la Arquitectura de la Información
 5. Mapas de Experiencia, User Journeys, y Flujos de Usuarios
 6. UX Wireframes
 7. Prototipos Interactivos
 8. Diseño Visual e interfaces
 9. Guía de Estilo y especificaciones para Desarrolladores
 10. Desarrollo de las interfaces y visuales integrable al Backend y base de datos.
 11. Pruebas de calidad de flujos
 12. Pruebas de Usabilidad e Informes de Análisis de Uso
 13. Manual de usuario y manual técnico
 14. Material didáctico en formato videos
 15. Entrega de códigos fuentes
- **Producto 6: “Gestión Documental”:**
Entrega y transferencia de conocimiento de todos los documentos, código fuente, archivos y cualquier producto generado fruto de la ejecución del proyecto. Debe listar todos los componentes y aplicativos necesarios para la entrega conforme de los productos solicitados.

HITOS DEL PROYECTO

Forma de pago aplicable de la siguiente manera:

- a. **Hito 1:** 20% aceptación del informe correspondiente al **Producto 1.**
- b. **Hito 2:** 40% aceptación del informe correspondiente al **Producto 2 y 3.**
- c. **Hito 3:** 30% aceptación del informe correspondiente al **Producto 4 y 5**
- d. **Hito 3:** 10% aceptación del informe correspondiente al **Producto 6**

Cada cierre de hito será acompañado de un informe de aceptación por parte de la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones.



BIENES Y SERVICIOS REQUERIDOS

DESCRIPCIÓN DE LOS BIENES	CANT
Contratación de servicios profesionales especializados para el diseño y desarrollo de las interfaces y visuales del Portal Judicial y el Sistema de Gestión de Casos, conforme a las mejores prácticas de Usabilidad, experiencia de usuario e interfaces de usuario.	1

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES ESPECIALIZADOS PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO DE LAS INTERFACES Y VISUALES DEL PORTAL JUDICIAL Y EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CASOS, CONFORME A LAS MEJORES PRÁCTICAS DE USABILIDAD, EXPERIENCIA DE USUARIO E INTERFACES DE USUARIO.					
ÍTEM	CANT.	UD	DESCRIPCIÓN	NO.	DETALLES
A.1	1	Servicios	Contratación de servicios profesionales especializados para el diseño de usabilidad de los portales y SGC.	1	Realizar el levantamiento y análisis de requerimientos a los fines de definir la arquitectura de usabilidad y experiencia de usuarios para el Portal Judicial y el Sistema de Gestión de Casos.
				2	Definición de la arquitectura de usabilidad y experiencia de usuario, partiendo del ecosistema tecnológico actual, las actualizaciones y nuevos módulos. Debe considerar las mejores prácticas de seguridad, usabilidad y accesibilidad.
				3	El diseño debe cumplir con los requerimientos de: -Simplicidad en la navegación y organización de los contenidos. -Interacción efectiva. Consistencia. -Ayuda y prevención de errores. -Feedback e información analítica (Control y retroalimentación). -Minimización de la necesidad de interpretación del usuario.
				4	Utilizar una metodología Ágil de desarrollo que permita de forma flexible avanzar en la definición y desarrollo del diseño conforme a Scrum y mejores prácticas de alta disponibilidad.

				<p>Debe entregar todos los productos solicitados conforme a las fases de la metodología LSPA, los cuales detallamos a continuación:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe de metas de institucional y Especificaciones Técnicas y funcionales. 2. Caso de uso e historias de usuario 3. Informe de Análisis Competitivo 4. Personas y Reportes de Investigación UX 5. Mapa del Sitio y la Arquitectura de la Información 6. Mapas de Experiencia, User Journeys, y Flujos de Usuarios 7. UX Wireframes 8. Prototipos Interactivos 9. Diseño Visual e interfaces 10. Guía de Estilo y Especificaciones para Desarrolladores 11. Desarrollo de las interfaces y visuales integrable al Backend y base de datos. 12. Pruebas de calidad de software, seguridad y funcionales 13. Pruebas de Usabilidad e Informes de Análisis de Uso 14. Manual de usuario y manual técnico 15. Material didáctico en videos de uso de los sistemas conforme a las mejoras de interfaces y visuales destinados a los usuarios internos y externos según perfiles. 16. Entrega de códigos fuentes
				<p>Debe desarrollar a nivel de código las interfaces y visuales del Sistema de Gestión de Casos y Portal Judicial, de forma que cumpla con las mejoras levantadas en las fases de análisis y diseño, las mismas deben ser integrables operativamente en los sistemas actuales. El proveedor deberá trabajar con el</p>

					equipo técnico del Poder Judicial para que las nuevas interfaces y visuales sean puesta en operación sin afectar las funcionalidades del sistema.
				6	Realizar pruebas de calidad de prototipo y presentar documentación de los posibles puntos de vulnerabilidad en el diseño.
				7	Deben ser realizada una fase piloto, a los fines de corregir requerimientos o necesidades que surjan en las pruebas de campo de cada módulo.
				8	Las Plataformas para utilizar deben ser compatibles con Figma o Adobe XD.
				9	Entrega y transferencia de conocimiento de Archivos editables de diseño debidamente documentos al Poder Judicial Dominicano. La empresa adjudicataria será responsable de brindar el soporte necesario durante el proceso de puesta en marcha de cada producto.
				10	Entrega de memoria técnica del proyecto que incluya la documentación de los archivos editables, detalles técnicos y funcionales, así como toda la documentación generada como: manuales técnicos, manuales de usuarios y videos de usuarios.
				11	Las interfaces y visuales deben ser compatibles con todos los exploradores y dispositivos móviles sin importar el sistema operativo.
				12	La empresa adjudicataria es responsable de todos los softwares, componentes y servicios para el desarrollo y puesta en marcha de los productos así como dotar de su personal de las herramientas necesarias.
				13	Soporte y mantenimiento por doce (12) meses 24/7.



OTROS REQUERIMIENTOS

DOCUMENTOS	
A. DOCUMENTOS DE PRESENTACIÓN OBLIGATORIA	
REQUISITOS OBLIGATORIOS	
Req.	Especificaciones
B.1	Experiencia de la Empresa: Demostrar experiencia ofreciendo servicios similares a los requeridos, en los últimos dos (2) años, comprobado mediante por lo menos de dos (2) facturas con números de comprobantes fiscales u órdenes de compra y experiencia mínima de dos (2) proyectos realizados en los últimos dos (2) años.
B.2	Cronograma: Presentar en su propuesta un cronograma detallado en días, que indique el tiempo total para la puesta en servicio de los productos.
B.3	<p>Equipo de Proyecto: La Empresa adjudicataria debe conformar un equipo de proyectos a tiempo para la puesta en marcha de la solución conforme a la carga laboral.</p> <p>Deben presentar los Currículo Vitae del equipo donde se pueda evidenciar la preparación académica y su experiencia realizando trabajos conforme a lo requerido en este proceso.</p> <p>El equipo presentado por la empresa debe tener los siguientes perfiles para realizar el diseño, desarrollo y puesta en operaciones de la interfaces y visuales conforme a las mejores prácticas de experiencia de usuario (UX) e interfaces de usuario (UI).</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Investigador UX 2. Especialista de Requerimientos 3. Arquitecto de Información 4. Diseñador Visual / Desarrollador UX / Diseñador de Interacción / Diseñador UI 5. Estratega de Contenidos 6. Estratega UX / Arquitecto UX (Especialistas) 7. Especialista de Desarrollo Front End



TIEMPO DE ENTREGA

La empresa adjudicataria deberá entregar los servicios en un plazo no mayor a seis (6) meses, contados a partir de la recepción de la Orden de Compra.

LUGAR DE ENTREGA

Los servicios serán entregados en la Sede Principal del Poder Judicial ubicada en la Avenida Enrique Jiménez Moya 1485, Santo Domingo.

CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

La adjudicación será decidida a favor de un ÚNICO oferente a cuya propuesta: 1) haya sido calificada como CUMPLE en las propuestas técnicas y económicas por reunir las condiciones legales, técnicas y económicas requeridas, y 2) presente el menor precio.

Aseguramos que los criterios utilizados para la elaboración de este documento están basados en los principios éticos, de transparencia, de imparcialidad y de procurar proteger los intereses del Poder Judicial.



Este documento sustituye, deroga y deja sin efecto cualquier otro relativo a las especificaciones técnicas para la Contratación de servicios profesionales especializados para el diseño de las interfaces del Sistema de Gestión de Casos y el Portal Judicial, conforme a las mejores prácticas de experiencia de usuario (UX) e interfaces de usuario (UI).

Elaborado por:

Miguel Vasquez
Analista Senior de Sistemas

Ricy Bido
Gerente de Sistemas TIC

Melvic Sosa Fernández
Analista de Usabilidad UX

Revisado por:

Ing. Welvis Beltrán
Director de TIC

---Fin del documento---