



PODER JUDICIAL DEL PERÚ  
OFICINA DE COORDINACIÓN DE PROYECTOS UNIDAD EJECUTORA 002

**PROGRAMA “MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS DE JUSTICIA NO PENALES A TRAVÉS DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL EXPEDIENTE JUDICIAL ELECTRÓNICO (EJE)”**



**Términos de Referencia**

**CONTRATACIÓN DE UN ESPECIALISTA EN SOPORTE INFORMÁTICO EN EL MARCO DEL PROYECTO MEJORAMIENTO DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE LOS PROCESOS JUDICIALES NO PENALES A NIVEL NACIONAL (EXPEDIENTE JUDICIAL ELECTRÓNICO), CUI N° 2386675**

**LIMA, AGOSTO 2025**



## CONTRATACIÓN DE UN ESPECIALISTA EN SOPORTE INFORMÁTICO EN EL MARCO DEL PROYECTO MEJORAMIENTO DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE LOS PROCESOS JUDICIALES NO PENALES A NIVEL NACIONAL (EJE), CUI N° 2386675

	<b>NOMBRE</b>	<b>CÓDIGO</b>
<b>PROYECTO</b>	2386675 - Mejoramiento de la Plataforma Tecnológica de los Procesos Judiciales No Penales a Nivel Nacional (EJE).	<b>1</b>
<b>COMPONENTE DEL PROYECTO</b>	Infraestructura Tecnológica Moderna	<b>1</b>
<b>SUBCOMPONENTE DEL PROYECTO</b>	Desarrollo de Aplicativos del Expediente Judicial Electrónico - Referido a la solución tecnológica, calidad de la solución y servicios complementarios	<b>1.1</b>
<b>ACTIVIDAD</b>	Solución tecnológica – soluciones complementarias del sistema	<b>1.1.5</b>
<b>TAREA</b>	Especialista en Soporte Informático	<b>1.1.5.19</b>
<b>CÓDIGO DE PLAN DE GESTIÓN DEL BANCO</b>	<b>1.1.5</b>	

### 1. ANTECEDENTES

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 “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 Poder Judicial, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, la Academia de la Magistratura, el Tribunal Constitucional y el Consejo Nacional de la Magistratura (hoy Junta Nacional de Justicia).

Cabe indicar que el Poder Judicial en su calidad de Prestatario, a través de la Oficina de Coordinación de Proyectos del Poder Judicial (UE-PJ) ejecutará todas las intervenciones relacionadas al Poder Judicial (PJ) y la Academia de la Magistratura (AMAG).

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)”.

En el mencionado Manual de Operaciones del Programa, se determina que el Programa Mejoramiento del Servicio de Justicia No Penales a través de la implementación del Expediente Judicial Electrónico (EJE), es un órgano desconcentrado de línea de la Oficina de Coordinación de Proyectos del Poder Judicial; encargado de ejecutar el Programa EJE, que depende jerárquica y directamente del Consejo Ejecutivo del Poder Judicial y coordina con la Comisión Nacional de Gestión e Innovación Tecnológica del Poder Judicial.



En tal sentido, en el marco del Proyecto Mejoramiento de la Plataforma Tecnológica de los Procesos Judiciales No Penales a Nivel Nacional (EJE), con CUI N° 2386675, se requiere contar con el Servicio de un Especialista en Soporte Informático.

## 2. OBJETIVO DE LA CONSULTORÍA

Contratar el servicio de un Especialista en Soporte Informático con el propósito de brindar orientación, asistencia y/o soporte técnico a los diversos requerimientos y/o incidencias que se presenten diariamente a nivel de usuario, hardware, software, conectividad y otros que afecten el normal desenvolvimiento de los usuarios y funcionamiento de los equipos tecnológicos adquiridos por el Programa, lo cual permitirá el cumplimiento de los objetivos propuestos por el Programa Mejoramiento de los Servicios de Justicia No Penales a través de la Implementación del Expediente Judicial Electrónico (EJE) en beneficio de los usuarios internos y externos del Poder Judicial.

## 3. ACTIVIDADES REQUERIDAS

La presente consultoría requiere la ejecución de las siguientes actividades:

1. Brindar asistencia y dar solución a los incidentes que se presenten a diario a nivel de usuario, hardware, software, conectividad, internet, correo institucional, entre otros.
2. Atender y/o gestionar los requerimientos y/o solicitudes de los usuarios en cuanto a creación de correo electrónico institucional y SGD, certificado digital por biometría facial, reseteo de cuentas, entre otros.
3. Velar por el normal funcionamiento de los equipos de cómputo, impresoras, cámaras de seguridad, Access Point, entre otros equipos tecnológicos utilizados y/o contratados por el Programa EJE No Penal.
4. Realizar la instalación, configuración, actualización y/o pruebas de software y/o sistemas de información en los equipos tecnológicos del usuario o dispositivos periféricos que son utilizados por el Programa.
5. Realizar otras actividades designadas por el Supervisor de Producción y Soporte, en el marco del objetivo de la contratación.

## 4. PERFIL

### 4.1. Formación Académica:

Técnico o bachiller o titulado de las carreras de: Ingeniería de sistemas o Ingeniería informática o Computación e Informática o Computación y sistemas o afines al objeto de la contratación.

### 4.2. Experiencia Laboral:

General

- Cuatro (04) años de experiencia en el sector público o privado relacionados con la gestión de soporte informático y/o soporte técnico.



Específica

- Tres (03) años, en el sector público y/o privado, desempeñando funciones como especialista en soporte informático y/o soporte técnico y/o afines al objeto de la consultoría.

**4.3. Cursos y/o programas de especialización**

- Fundamentos de Gestión de servicios TI y/o ITIL y/o soporte técnico en TI y/o afines (Mínimo 24 horas acumulativas)
- Instalación y configuración de sistemas operativos y/o redes de comunicación de datos y/o afines (Mínimo 24 horas acumulativas)
- Ensamblaje de computadoras y/o reparación de equipos de cómputo y/o afines (Mínimo 24 horas acumulativas)

**4.4. Conocimientos**

- Instalación de software corporativo, drivers y paquetes ofimáticos
- Instalación y configuración de Windows (7, 10, 11)
- Uso de herramientas de soporte remoto (TeamViewer, AnyDesk, RDP)
- Diagnóstico y solución de fallas de hardware y periféricos
- Conectividad de impresoras, escáneres, proyectores

**4.5. Competencias**

- Planificación.
- Organización.
- Comunicación oral.
- Identificación de problemas.
- Análisis.
- Control.
- Organización de información.

**5. ENTREGABLES**

La presente contratación tendrá cuatro (4) entregables, conforme al siguiente detalle:



N°	ENTREGABLES	PLAZO
PRIMER ENTREGABLE	<p>Informe con el reporte de atenciones realizadas durante el periodo, relacionado a:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Asistencia y solución a los incidentes que se presenten a diario a nivel de usuario, hardware, software, conectividad, internet, correo institucional, entre otros.</li><li>- Atención de requerimientos y/o solicitudes de los usuarios del Programa en relación a creación de correo electrónico institucional y SGD, certificado digital por biometría facial, instalación de software, configuración de impresoras, configuración de acceso a internet por red alámbrica e inalámbrica, reseteo de contraseñas, entre otros.</li><li>- Actualización del inventario de licencias y equipos de cómputo adquiridos por el Programa, para el desarrollo de las funciones del personal contratado.</li></ul>	Será presentado hasta los treinta (30) días calendario a partir del día siguiente de la suscripción del contrato.
SEGUNDO ENTREGABLE	<p>Informe con el reporte de atenciones realizadas durante el periodo, relacionado a:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Asistencia y solución a los incidentes que se presenten a diario a nivel de usuario, hardware, software, conectividad, internet, correo institucional, entre otros.</li><li>- Atención de requerimientos y/o solicitudes de los usuarios del Programa en relación a creación de correo electrónico institucional y SGD, certificado digital por biometría facial, instalación de software, configuración de impresoras, configuración de acceso a internet por red alámbrica e inalámbrica, reseteo de contraseñas, entre otros.</li><li>- Actualización del inventario de licencias y equipos de cómputo adquiridos por el Programa, para el desarrollo de las funciones del personal contratado.</li></ul>	Será presentado hasta los sesenta (60) días calendario a partir del día siguiente de la suscripción del contrato.
TERCER ENTREGABLE	<p>Informe con el reporte de atenciones realizadas durante el periodo, relacionado a:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Asistencia y solución a los incidentes que se presenten a diario a nivel de usuario, hardware, software, conectividad, internet, correo institucional, entre otros.</li><li>- Atención de requerimientos y/o solicitudes de los usuarios del Programa en relación a creación de correo electrónico institucional y SGD, certificado digital por biometría facial, instalación de software, configuración de impresoras, configuración de acceso a internet por red alámbrica e inalámbrica, reseteo de contraseñas, entre otros.</li><li>- Actualización del inventario de licencias y equipos de cómputo adquiridos por el Programa, para el desarrollo de las funciones del personal contratado.</li></ul>	Será presentado hasta los noventa (90) días calendario a partir del día siguiente de la suscripción del contrato.



CUARTO ENTREGABLE	Informe con el reporte de atenciones realizadas durante el periodo, relacionado a: <ul style="list-style-type: none"><li>- Asistencia y solución a los incidentes que se presenten a diario a nivel de usuario, hardware, software, conectividad, internet, correo institucional, entre otros.</li><li>- Atención de requerimientos y/o solicitudes de los usuarios del Programa en relación a creación de correo electrónico institucional y SGD, certificado digital por biometría facial, instalación de software, configuración de impresoras, configuración de acceso a internet por red alámbrica e inalámbrica, reseteo de contraseñas, entre otros.</li><li>- Actualización del inventario de licencias y equipos de cómputo adquiridos por el Programa, para el desarrollo de las funciones del personal contratado.</li></ul>	Será presentado hasta los ciento veinte (120) días calendario a partir del día siguiente de la suscripción del contrato.
-------------------	---	--

Los entregables podrán ser presentados digitalmente al correo de mesa de partes del Poder Judicial al siguiente correo: **mesadepartespj@pj.gob.pe** dirigido al Programa Eje No Penal.

## 6. PLAZO DE EJECUCIÓN DE LA CONSULTORÍA

El plazo para la ejecución del servicio será hasta el 31 de Diciembre de 2025, el cual se iniciará a partir del día siguiente de la fecha de suscripción del contrato y hasta la entrega de los productos y/o entregables finales con la conformidad del área solicitante.

El servicio será renovable por acuerdo entre las partes. El contrato individual a celebrarse entre ambas partes establecerá en detalle las condiciones de vigencia y causales de resolución de dicho contrato.

## 7. LUGAR DE LA EJECUCIÓN.

El servicio se realizará en la ciudad de Lima en el Jirón Santa Rosa N°247, piso 8, oficina 803. En caso sea necesario su desplazamiento a otras ciudades al interior del país o al extranjero, previa solicitud del Gestor del Programa, los gastos inherentes a este desplazamiento (pasajes, alojamiento, alimentación, movilidad local y otros gastos relacionados para la realización del servicio), correrán con cargo al programa de inversión, previa coordinación y el sustento debido. A su regreso, el Consultor deberá presentar la rendición de los viáticos otorgados, adjuntando la respectiva documentación sustentadora y el correspondiente informe de viaje.



## 8. COORDINACIÓN, SUPERVISIÓN Y CONFORMIDAD DURANTE LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

El consultor deberá coordinar sus actividades a realizar con el Supervisor de Producción y Soporte quien velará por el cumplimiento, control, supervisión y medidas de validación de las actividades que realizará.

La conformidad del servicio y las aprobaciones de los entregables estarán a cargo del Gestor del Programa, previo informe de opinión favorable del Supervisor de Producción y Soporte.

Dicha conformidad del servicio y las aprobaciones de los entregables, estarán referidas al cumplimiento de los aspectos técnicos y de la ejecución de las actividades, en tanto que la intervención de la Oficina de Coordinación de Proyectos en el trámite de pago estará referida al cumplimiento de los aspectos formales y administrativos.

## 9. CONDICIONES DE PAGO

El pago se realizará de acuerdo con el siguiente detalle:

N°	PLAZO	RETRIBUCIÓN POR PRODUCTO S/
PRIMER ENTREGABLE	Será presentado hasta los treinta (30) días calendario a partir del día siguiente de la suscripción del contrato.	6,000.00
SEGUNDO ENTREGABLE	Será presentado hasta los sesenta (60) días calendario a partir del día siguiente de la suscripción del contrato.	6,000.00
TERCER ENTREGABLE	Será presentado hasta los noventa (90) días calendario a partir del día siguiente de la suscripción del contrato.	6,000.00
CUARTO ENTREGABLE	Será presentado hasta los ciento veinte (120) días calendario a partir del día siguiente de la suscripción del contrato.	6,000.00

El pago se efectuará dentro de los quince (15) días calendario siguientes de la presentación de los productos señalados en los presentes términos de referencia, los cuales deberán adjuntar el respectivo recibo de honorarios profesionales y la conformidad del producto correspondiente.

## 10. OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD

Proporcionar las facilidades necesarias, información y documentación pertinente requerida por el consultor para el cumplimiento de sus actividades. Entre la cual se incluirá los siguientes instrumentos de salvaguardas sociales: Evaluación Social y de Género, y Marco de Planificación de Pueblos Indígenas, a tener en cuenta para desarrollar las actividades del presente servicio.



## **11. CONFIDENCIALIDAD Y PROPIEDAD INTELECTUAL**

El Consultor se obliga a no difundir, aplicar ni comunicar a terceros información, base de datos, documentos ni cualquier otro aspecto relacionado al PROGRAMA a la que tenga acceso, durante la ejecución del servicio y después de la finalización del mismo.

Asimismo, el Consultor no podrá publicar las recomendaciones formuladas en el curso de, o como resultado de la prestación de los servicios, En caso que el Consultor incumpla con la confidencialidad, el CONTRATANTE a su sola discreción podrá rescindir el contrato y además adoptar las acciones legales que correspondan.

Los entregables, documentos, archivos y en general cualquier información o conocimiento generados durante el servicio, serán de propiedad única y exclusiva de EL PROGRAMA, quedando prohibido su uso por parte del consultor, salvo autorización expresa de EL PROGRAMA.

## **12. ANEXO**

En el Anexo 01 se establecen las características y estructura de los documentos a ser presentados por cada producto.



## **ANEXO 01 – ESPECIFICACIONES DEL ENTREGABLE**

### **I. ESPECIFICACIONES GENERALES**

Los informes deben redactarse teniendo en cuenta las siguientes especificaciones:

- Letra arial 11.
- Espacio simple.
- Impresión a doble cara.
- Páginas numeradas en la parte inferior derecha.
- Índice numerado de páginas.

### **II. ESPECIFICACIONES POR CADA ENTREGABLE.**

#### **1. Informe**

El informe deberá contener como mínimo lo siguiente:

- Carátula
- Índice
- Introducción
- Objetivo de contratación
- Actividades realizadas
- Conclusiones y Recomendaciones
- Anexo(s).

#### **2. Consideraciones generales del Entregable:**

- Tapa del documento en el que se precisa el nombre del entregable, el nombre del autor y la fecha de presentación.
- Incluir índice de capítulos, así como de tablas o cuadros y de gráficos cuando corresponda.
- Incluir una lista de abreviaturas o acrónimos, en caso que se usen siglas en el documento.
- Incluir un glosario de términos que se requiere de explicación inicial para facilitar la lectura del documento.
- El documento se dividirá en capítulos, los que estarán debidamente numerados.
- Las páginas del documento estarán debidamente numeradas.
- Las referencias bibliográficas deberán incluirse al final del documento y estar debidamente numeradas.
- El Profesional presentará su entregable en mesa de partes de la Gerencia General del Poder Judicial ubicado en la Av. Nicolás de Piérola N° 745 Cercado de Lima en el horario de 08:00 a 17:00 horas o mesa de partes virtual del Poder Judicial.
- A cada entregable corresponde un pago y, en consecuencia, una fecha improrrogable de entrega.
- El Consultor se compromete a ceder los derechos patrimoniales de autor de los documentos elaborados.
- El Profesional se compromete a guardar reserva de toda aquella información interna a la que tenga acceso para la ejecución del servicio, cualquier uso de esta información, deberá ser autorizada previamente por la Oficina de Coordinación de Proyectos del Poder Judicial - Unidad Ejecutora N° 002.
- Todos los entregables deberán de ser presentados y sustentados en la forma y plazos que se indican en los presentes TDR y en el respectivo contrato.
- A la presentación del último entregable, se adjuntará la base de datos u otros materiales utilizados por el consultor o que le hayan sido entregados a este por la Oficina de Coordinación de Proyectos del Poder Judicial - Unidad Ejecutora N°002 durante el proceso de ejecución del servicio.