

TÉRMINOS DE REFERENCIA		
ÁREA USUARIA	UFTI – Unidad Funcional de Tecnologías de la Información	
CÓDIGO Y DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD - POI	C0112: GESTIÓN DE GOBIERNO Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN LA ENTIDAD	
META PRESUPUESTARIA	004: ADMINISTRACION GENERAL	
1	DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN	SERVICIO DE DISEÑO GRAFICO DE INTERFAZ GRAFICA DE USUARIO PARA APLICATIVO INFORMATICO
2	FINALIDAD PÚBLICA, ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	<p>2.1 Finalidad pública El presente servicio tiene como finalidad mejorar la experiencia de usuario y la usabilidad del Aplicativo Helpdesk CEPLAN mediante la optimización de sus interfaces clave, empleando criterios de accesibilidad, coherencia visual y eficiencia en la navegación. Con este servicio se busca fortalecer el soporte brindado a los usuarios del SINAPLAN en la elaboración de sus planes y la atención de requerimientos institucionales, asegurando que el aplicativo facilite una interacción clara, fluida y estandarizada entre los solicitantes y el personal de atención.</p> <p>2.2 Antecedente El Aplicativo Helpdesk CEPLAN es una herramienta orientada a gestionar solicitudes y requerimientos que los usuarios del SINAPLAN presentan respecto a la elaboración de sus planes y otros servicios brindados por CEPLAN. Este aplicativo permite registrar, asignar, responder y hacer seguimiento a cada requerimiento, generando una trazabilidad completa de las interacciones entre los usuarios y los responsables de atención. Actualmente, el sistema cuenta con las siguientes interfaces principales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formulario de Registro de Solicitud • Correo de Respuesta de Recepción de Solicitud • Formulario de Recepción de Solicitud • Formulario de Asignación de Solicitud • Correo de Asignación • Correo de Actualización de Estado de las Asignaciones • Formulario de Respuesta de Solicitud • Correo de Respuesta de Solicitud • Formulario de Adición de Nuevas Observaciones a la Respuesta <p>Debido a los cambios tecnológicos y la necesidad de mejorar la experiencia digital institucional, se requiere optimizar su usabilidad.</p> <p>2.3 Objetivos de la contratación</p> <p>2.3.1 Objetivo general: Realizar el rediseño de las interfaces del aplicativo Helpdesk CEPLAN, aplicando lineamientos UX/UI que mejoren su usabilidad, accesibilidad, navegación y experiencia de usuario.</p> <p>2.3.2 Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diseñar en Figma versiones optimizadas de las interfaces existentes, alineadas con estándares visuales y funcionales institucionales. <p>2.4 Alcances y descripción del servicio</p> <p>2.4.1 Alcances: El servicio consiste en realizar la optimización de las principales interfaces del aplicativo Helpdesk CEPLAN, aplicando principios de diseño centrado en el usuario. El cual permita desarrollar diseños en alta fidelidad en Figma, asegurando su compatibilidad técnica, accesibilidad y coherencia visual. La optimización comprenderá los formularios y correos involucrados en el proceso de solicitud, atención y seguimiento de requerimientos del sistema, consolidando un flujo de experiencia más claro, accesible y moderno.</p> <p>2.4.2 Descripción del servicio: Realizar la optimización del diseño en alta fidelidad (Figma) de las principales interfaces del aplicativo Helpdesk CEPLAN, optimizando formularios, pantallas de gestión y plantillas de correos electrónicos automatizados, orientadas a mejorar la interacción entre los usuarios.</p>
3	RESULTADO ESPERADO	<p>Entregable 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Optimización del Diseño UX/UI en alta fidelidad en Figma de las interfaces del aplicativo Helpdesk CEPLAN. El cual incluye las siguientes interfaces: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Formulario de Registro de Solicitud ✓ Correo de Respuesta de Recepción de solicitud

		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Formulario de recepción de solicitud ✓ Formulario de asignación de solicitud ✓ Correo de asignación <p>El proveedor presentará un informe sobre la optimización del diseño de las interfaces, incluyendo los enlaces al prototipo en Figma, capturas de los diseños desarrollados y justificación de las decisiones visuales y funcionales, según lo indicado en la descripción del servicio.</p> <p>Corresponde el pago de la 1era. armada equivalente al 49 %.</p> <p>Entregable 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Optimización del Diseño UX/UI en alta fidelidad en Figma de las interfaces del aplicativo Helpdesk CEPLAN, donde debe Incluir la optimización de las siguientes interfaces: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Correo de actualización de estado de las asignaciones ✓ Formulario de respuesta de solicitud ✓ Correo de respuesta de solicitud ✓ Formulario adición de nuevas observaciones a la respuesta. <p>El proveedor presentará un informe del proceso de optimización del diseño de las interfaces, incluyendo los enlaces al prototipo en Figma, capturas de los diseños desarrollados y justificación de las decisiones visuales y funcionales, según lo indicado en la descripción del servicio.</p> <p>Corresponde el pago de la 2da. armada equivalente al 51 %.</p>
4	REQUERIMIENTO DEL PROVEEDOR Y DE SU PERSONAL	<p>Requisitos del proveedor</p> <ul style="list-style-type: none"> • Persona natural y/o jurídica • Tener RUC activo y habido. • No encontrarse inhabilitado, impedido o sancionado para contratar con el Estado. • Encontrarse inscrito en el Registro Nacional de Proveedores (RNP), de corresponder. <p>4.1. Perfil del proveedor</p> <p>No aplica.</p> <p>4.2 Nivel de formación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bachiller en carrera universitaria o Titulada de formación técnica superior en Ingeniería, Industrial, Computación, software, Sistemas, Diseño Gráfico, Diseño Publicitario, Innovación Tecnológica, Informática y/o carreras afines. <p>4.3 Experiencia</p> <p>4.3.1 Experiencia general</p> <ul style="list-style-type: none"> • Experiencia laboral general mínima de tres (3) años en el sector público o privado. <p>4.3.2 Experiencia específica</p> <ul style="list-style-type: none"> • Experiencia laboral específica mínima acumulada de dos (2) años en el sector público y/o privado en cargos, servicios y/o consultorías relacionadas con: Diseñadora UX/UI, Analista de diseño, Innovación Digital, Analista de Experiencia de Usuario (UX), Analista de Interfaz de usuario, Service Designer, Diseño Web, Community Manager, Analista funcional, Analista de Sistemas o similares a la denominación de la contratación. <p>Acreditación: Deberá de presentar documentos tales como: contratos, certificados, constancias de trabajo u otros documentos que acrediten la experiencia.</p> <p>4.4 Capacitación</p> <p>Curso en: User experience (UX) y/o Product manager y/o Service Design y/o Design Thinking y/o Innovación y/o Lean UX y/o Design System y/o Procesos y Mejora Continua y/o Gestión por Procesos y/o Metodologías Ágiles y/o Diseñadora de experiencia de usuario, y/o UX/UI Designer y/o Agile Explorer.</p> <p>Nota: Los cursos no podrán tener una duración menor de 30 horas académicas acumuladas y/o los diplomados de 80 horas académica.</p>
5	CONDICIONES DE CONTRATACIÓN	<p>5.1 Modalidad de pago</p> <p>El contrato se rige por la modalidad¹ de suma alzada.</p>

¹ Modalidades de pago para bienes y servicios:

a) Suma alzada: modalidad de pago aplicable cuando las cantidades, magnitudes y calidades de la prestación estén definidos en el requerimiento.

b) Precios unitarios: modalidad de pago aplicable cuando no puede conocerse con exactitud o precisión las cantidades o magnitudes requeridas.

		<p>5.2 Seguros aplicables No aplica.</p> <p>5.3 Garantías En los contratos menores, no es obligatorio presentar garantía de fiel cumplimiento.</p> <p>5.4 Gestión de Riesgo</p> <p>5.4.1. Identificar el Riesgo: a) Cambios en requisitos por parte de la UFTI durante el desarrollo.</p> <p>5.4.2. Evaluación de Riesgo a) Probabilidad: Bajo b) Impacto: Bajo</p> <p>5.4.3. Medidas Preventivas a) El proveedor no realiza funciones permanentes ni subordinadas, cumpliendo con lo establecido por la Ley.</p> <p>5.4.4. Control y monitoreo de riesgos a) El área usuaria evaluará al contratista mediante la conformidad del servicio de cada entregable con la presentación de un informe. b) Cuando se produzcan eventos no atribuibles a las partes que originen la paralización de la ejecución de las prestaciones, estas pueden acordar por escrito la suspensión del plazo de ejecución contractual, hasta la culminación de dicho evento, sin que ello suponga el reconocimiento de mayores gastos generales y/o costos directos.</p>
6	LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN	<p>6.1 Lugar El servicio será prestado de forma remota/virtual, a través de medios digitales de comunicación, coordinación y entrega, habilitados por el proveedor y/o por la entidad contratante. El contratista deberá garantizar la disponibilidad de los recursos tecnológicos necesarios para la ejecución eficiente de las actividades encomendadas. La modalidad virtual no exime al contratista del cumplimiento de los plazos, entregables, calidad y demás condiciones establecidas en los presentes Términos de Referencia, ni de la obligación de atender coordinaciones presenciales cuando la entidad lo requiera de manera justificada.</p> <p>Para las actividades que se lleven a cabo de manera presencial, estas se realizarán en las instalaciones del Ceplan (Av. Canaval y Moreyra N.º 480 piso 21 o Auditorio piso 2, de corresponder – San Isidro), previa coordinación con el área usuaria.</p> <p>6.2 Plazo El plazo de ejecución del servicio será de cincuenta (50) días calendario e inicia desde el día siguiente de notificada la orden de servicio. Para la conformidad se registrará la fecha de notificación el mismo día de remitido.</p>
7	MEDIDAS DE CONTROL	<p>7.1 Áreas que supervisan: Unidad Funcional de Tecnologías de la Información. 7.2 Áreas que coordinarán con el proveedor: Unidad Funcional de Tecnologías de la Información. 7.3 Área que brindará la conformidad: será otorgada por la Unidad Funcional de Tecnología de la Información de la Oficina General de Administración.</p> <p>Nota: La conformidad debe emitirse dentro de un plazo máximo de cinco (05) días desde la recepción del entregable, salvo que se necesiten pruebas adicionales, en cuyo caso el plazo es de quince (15) días. Asimismo, son aplicables las disposiciones correspondientes a la conformidad establecidas en el artículo 144 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado mediante Decreto Supremo N° 009-2025-EF.</p>
8	FORMA Y CONDICIONES DE PAGO	<p>El pago se realizará a través del Código de Cuenta Interbancaria del proveedor, CONTRA PRESENTACIÓN Y APROBACIÓN de cada entregable o del entregable:</p> <p>Entregable 1: plazo máximo de 25 días calendarios. Entregable 2: plazo máximo de 50 días calendarios.</p> <p>Los pagos se efectúan en dos (2) armadas, previa presentación del comprobante de pago.</p>

c) Tarifas: modalidad de pago aplicable cuando no puede conocerse con precisión el tiempo de prestación de servicio.

d) En base a un honorario fijo y una comisión de éxito: modalidad de pago aplicable cuando la entidad contratante requiera que el postor formule su oferta contemplando un monto fijo y un monto adicional como incentivo que es pagado al alcanzarse el resultado esperado.

9	PRESENTACIÓN Y RECEPCIÓN DEL PRODUCTO/ENTREGABLE	<p>La presentación de (los) entregable(s) se realizará a través del correo electrónico mesadepartesvirtual@ceplan.gob.pe dirigida al CEPLAN requirente del servicio, en el horario vigente de recepción de documentos. Los entregables (documentos) deberán estar en formato pdf foliados, visados y firmados de manera manuscrita o electrónica, asimismo deberán adjuntar los documentos en formatos editables (Word, Excel u otros, incluyendo de ser el caso softwares utilizados y/o el programa que corresponda), según los plazos establecidos de presentación de productos/entregables; asimismo, si el precitado entregable es firmado digitalmente (firma digital RENIEC), bastará con una sola firma.</p> <p>Si el día de entrega del producto/entregable establecido en los presentes Términos de Referencia coincide con un día no laborable, se correrá la fecha de entrega hasta el siguiente primer día hábil, sin que sea sujeto de penalidad.</p> <p><u>OBSERVACIONES AL ENTREGABLE/PRODUCTO:</u></p> <p>De existir observaciones, la Dependencia Encargada de las Contrataciones comunica al contratista, indicando claramente el sentido de estas, otorgándole un plazo para subsanar dependiendo de la complejidad o sofisticación de las subsanaciones a realizar.</p> <p>El plazo de subsanación no será mayor del 30% del plazo del entregable correspondiente. Subsanadas las observaciones dentro del plazo otorgado, no corresponde la aplicación de penalidades.</p>
10	PENALIDAD	<p><u>10.1 Penalidad por mora</u></p> <p>Se aplicará penalidad por mora, conforme al siguiente detalle:</p> <p>"En caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, la entidad contratante le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso que le sea imputable. La penalidad se aplica automáticamente y se calcula de acuerdo con la siguiente fórmula:</p> $Penalidad\ diaria = \frac{0.10 \times monto}{F \times plazo}$ <p>Donde F tiene los siguientes valores: Para bienes y servicios: F = 0.40</p> <p>Tanto el monto como el plazo se refieren, según corresponda, al monto vigente del contrato, componente o ítem que debió ejecutarse o, en caso de que estos involucren entregables cuantificables en monto y plazo, al monto y plazo del entregable que fuera materia de retraso".</p> <p><u>OTRAS PENALIDADES</u> No aplica.</p> <p>La suma de la aplicación de las penalidades por mora y otras penalidades no debe exceder el 10% del monto vigente del contrato o, de ser el caso, del ítem correspondiente. La entidad contratante considera las particularidades de las otras penalidades.</p>
11	OTROS ASPECTOS	<p><u>11.1 Confidencialidad</u> El profesional a contratar deberá guardar reserva de toda la información de carácter administrativa, organizativa, técnica entre otros, a que tenga acceso en virtud de los servicios que prestará.</p> <p><u>11.2 Responsabilidad por vicios ocultos</u> El contratista tiene un plazo máximo de un año por responsabilidad por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos de los servicios ofertados.</p> <p><u>11.3 Resolución contractual</u> Cualquiera de las partes podrá resolver, total o parcialmente, la Orden de Servicio o Contrato, conforme a lo establecido en el numeral 68.1 del artículo 68 de la Ley N.º 32069 – Ley General de Contrataciones Públicas.</p> <p>En caso la resolución total o parcial de la orden de servicio y/o contrato sea promovida por la Entidad, esta deberá contar con un informe sustentatorio emitido por el área usuaria. Con dicho sustento, se remitirá la respectiva Resolución Jefatural, la cual será notificada al contratista por correo electrónico. Posteriormente, se dará inicio al procedimiento de pago correspondiente a la parte ejecutada del servicio, deduciendo los gastos incurridos y aplicando las penalidades que correspondan, siempre en base al informe de conformidad emitido por el área usuaria.</p> <p>Si la resolución es solicitada por el contratista, este deberá presentar una carta formal exponiendo los motivos de su decisión de resolución total o parcial del servicio contratado. El Área Usuaria emitirá un informe donde acepte o deniegue la propuesta; de ser aceptada procederá a efectuar el cálculo del servicio efectuado. Con ello, la Unidad Funcional de Abastecimiento determina el procedimiento de pago de la proporción ejecutada, considerando la aplicación de penalidades y gastos que correspondan, y comunicará al proveedor la aceptación de la solicitud, adjuntando resolución.</p> <p>Nota: Por la implementación progresiva de la Plataforma Digital para las Contrataciones Públicas (PLADICOP), las notificaciones durante la ejecución del contrato se realizarán al correo electrónico previsto en el contrato y/o orden de</p>

		<p>servicio y surten efectos desde su recepción.</p> <p><u>11.4 Cláusula de anticorrupción y antisoborno</u> EL PROVEEDOR declara y garantiza no haber, directa o indirectamente, o tratándose de una persona jurídica a través de sus socios, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores, ofrecido, negociado o efectuado, cualquier pago o, en general, cualquier beneficio o incentivo ilegal en relación al contrato. Asimismo, EL PROVEEDOR se obliga a conducirse en todo momento, durante la ejecución del contrato, con honestidad, probidad, veracidad e integridad y de no cometer actos ilegales o de corrupción, directa o indirectamente o a través de sus socios, accionistas, participacionistas, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores. Además, EL PROVEEDOR debe comunicar a las autoridades competentes, de manera directa y oportuna, cualquier acto o conducta ilícita o corrupta de la que tuviera conocimiento; y adoptar medidas técnicas, organizativas y/o de personal apropiadas para evitar los referidos actos o prácticas https://denuncias.servicios.gob.pe/</p> <p><u>11.5 Cláusula de solución de controversias</u> Todas las controversias que surjan entre las partes sobre la validez, nulidad, interpretación, ejecución, terminación o eficacia, se resuelven mediante conciliación, conforme lo dispuesto en el numeral 81.3 del artículo 81 de la Ley 32069. El procedimiento conciliatorio será regulado mediante el numeral 330.2 del artículo 330 del Reglamento de la Ley N° 32069.</p>
		FIRMA
FIRMA	FIRMA	