



## **BASES DE LICITACIÓN 04/2021**

### **CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE REDISEÑO, DESARROLLO Y MANTENCIÓN DE LA PAGINA WEB E INTRANET PARA LA ACADEMIA JUDICIAL**

#### **II BASES TÉCNICAS**

##### **Antecedentes**

La **Academia Judicial**, en adelante “**la Academia**”, es una corporación de derecho público creada por Ley N°19.346 de 18 de noviembre de 1994, con el objetivo de brindar capacitación al Poder Judicial y contribuir al incremento de los conocimientos, habilidades, destrezas y criterios básicos necesarios para el adecuado ejercicio de la función judicial. Para el logro de este objetivo, la Academia diseña, organiza, licita, imparte, controla y evalúa actividades de capacitación dirigidas a postulantes al escalafón primario del Poder Judicial y a las personas que forman parte de este Poder del Estado.

La **Misión** de la Academia Judicial es seleccionar a los/as futuros/As integrantes del escalafón primario y capacitar a todos los funcionarios/as del Poder Judicial en las competencias necesarias para entregarle a nuestros ciudadanos la justicia que requieren.

La **Visión al 2022** es constituir a la capacitación que brinda la Academia Judicial en una herramienta al servicio de la calidad y mejora continua de la justicia.

Uno de los ejes estratégicos es el **Desarrollo Institucional**, este eje considera la disminución de las brechas de gestión interna de la Institución, sentando las bases para consolidar procesos estratégicos y procedimientos ágiles que contribuyan a mejorar la calidad del servicio de la Academia Judicial. Además, este eje plantea desafíos en torno a la implementación de acciones



e iniciativas que permitan fortalecer las prácticas y actividades de vinculación y extensión de la institución, de forma tal, de potenciar su rol y posicionamiento como actor relevante para el desarrollo del sistema de justicia del país.

Mejorar el actual sitio web de la Academia Judicial, es una herramienta para el cumplimiento de este eje estratégico y para aportar en la consolidación de la estrategia de vinculación con los distintos actores del sistema judicial tanto nacionales como regionales y de la estrategia comunicacional institucional.

Para ello, se requiere un nuevo diseño de la página web que integre nuevas necesidades e iniciativas, entre las cuales podemos mencionar: acceso a usuarios/as a nuevos sistemas informáticos que se encuentran en actual desarrollo en la Academia, integrar una nueva intranet institucional y diseñar nuevos proyectos innovadores en los procesos de capacitación continua que ofrece la institución a los/as funcionarios/as judiciales.

En ese contexto, se requiere desarrollar nuevas funcionalidades no existentes el día de hoy y de rediseñar la actual página web con el fin de darle una mayor flexibilidad en el uso de los contenidos y cierta independencia en la administración conforme a la estructura actual de los programas de la Academia. De acuerdo a lo anterior, es necesario, desarrollar y poner en marcha el **Rediseño del Sitio Web Institucional** con el objetivo de hacer más eficiente la ejecución de sus programas y el servicio que entrega a los/as destinatarios/as de sus actividades.

El presente documento presenta las **Bases Técnicas** que deben ser cumplidas por los proponentes que deseen participar en la licitación del Rediseño, Desarrollo y Mantenimiento de la Página Web e Intranet para la Academia Judicial.

## **Servicios Requeridos**

Los servicios a contratar consideran el rediseño, desarrollo y mantención del sitio web de la Academia Judicial, materializada en la adquisición y contratación de los siguientes servicios y productos:

- 1. Rediseño Página Web.**
- 2. Desarrollo Guía Conducción de Audiencias.**
- 3. Desarrollo Intranet.**
- 4. Mantención, soporte y alojamiento de la plataforma.**
- 5. Validaciones.**
- 6. Seguridad.**
- 7. Capacitación.**

Estos servicios se detallan a continuación:

### **1. Rediseño Página Web**

Se considera el rediseño y migración del contenido de la actual página WEB al nuevo host, considerando:

- Presentar un diseño del sitio web moderno y ordenado, manteniendo la línea grafica actual.
- Mejorar el diseño, navegación y accesibilidad del usuario.
- Permitir la flexibilidad de cambiar y ordenar el contenido en forma dinámica.
- Debe permitir a los usuarios acceder a los servicios críticos definidos por la academia judicial para postular o inscribirse a las actividades que realiza la Academia.

El reordenamiento y/o mejoras propuestas por el proponente acordadas con la Academia servirán de plantillas para futuras actualizaciones e incorporación de nuevos contenidos.

## 1.1 Requerimientos Funcionales

- a) El desarrollo WEB debe ser considerando por capas utilizando aplicaciones del tipo Open Source, HTML 5 y CSS3.
- b) Debe considerar CMS WordPress o similar, que permita la edición de los distintos módulos dependiendo el perfil del usuario y la configuración de los principales contenidos del sitio (ej. menú, accesos rápidos, cantidad de ítems a presentar y otros parámetros configurables)
- c) El servicio ofrecido deberá cumplir con los estándares web, accesibilidad, usabilidad y cumplir con las W3C. La que deberá considerar elementos inclusivos en su diseño y funcionalidad. Además, deberá dar cumplimiento a la norma WCAG 2.0, en referencia a los estándares que dicta el SENADIS (Servicio Nacional de Discapacidad), en relación a la Accesibilidad Web.
- d) Disponer de la información contenido del sitio de forma simple y clara, cumpliendo con un diseño moderno
- e) Disponer de módulo de contacto para envío de email al correo institucional.
- f) Modulo informativo de publicación de noticias.
- g) Disponer de RSS oficial del sitio con las noticias publicadas.
- h) Permitir la selección del Idioma (Español, English).
- i) Todo el contenido debe ser compatible con redes sociales y link a redes sociales.
- j) Entrega mensual de reportabilidad de navegación del sitio basado en Google Analytics.

## 1.2 Requerimientos Técnicos

### 1.2.1 Entorno Tecnológico

- Actualmente la Academia Judicial cuenta con la infraestructura en la nube de Azure para alojar su sitio web y DNS, con un tamaño estándar D2 v3, CPU 2, RAM 8GB y un tamaño aproximado de 15 GB en archivos web, el desarrollo debe considerar rescatar información histórica y trasladarla al nuevo sitio WEB, incluyendo DNS.
- La Academia cuenta con un Sistema de Gestión Académica (SGA) en la nube de un tercero, el servicio debe considerar la integración con la base de datos del SGA para poder diferenciar roles y accesos a servicios asociados, los perfiles requeridos son:
  - Funcionarios AJ
  - Funcionarios PJUD
  - Alumnos
  - Docentes
- La página debe considerar la integración con servicio de mailing de un tercero, del tipo:
  - ❖ <https://www.limesurvey.org/es/>
  - ❖ <https://mailchimp.com/es/>

### 1.2.2 Definición de la Estructura del Sitio

Se definirá diagrama de las principales pantallas (wireframes) con especificaciones, contenido y comportamiento, para guiar su diseño y desarrollo.

### **1.2.3 Definición de Sistema de Navegación**

- Navegación mediante la disposición de menús.
- Completo contenido de información mediante opciones de menú y sub menús.
- Mapa del sitio.
- Una versión de acceso rápido que presenta el árbol completo con todos los contenidos del sitio, esta opción se debe encontrar a la vista en la página principal.
- Navegación mediante acceso rápido, los cuales se presentan iconizadamente y permiten un acceso más inmediato, este medio de navegación es la opción para aquellas funciones más utilizadas.
- Navegación mediante contenido reducido.
- El caso de las noticias, que a modo GADGET se presentan en la pantalla principal es posible ver una versión reducida en imagen y texto que, al momento de seleccionarla, esta se presentara en formato completo en otra página.
- Navegación mediante perfil de visita.
- Usuarios normales.
- Funcionarios Academia Judicial (Intranet)

### **1.2.4 Etapas del Diseño**

Se requiere que, a partir de la estructura definida, se prepare sets de bocetos de diseño para determinar la opción más apropiada para el sitio web, una vez aprobada se procederá a la construcción del borrador de página que permitirá a modo de prototipo percibir el resultado de la integración de textos, imágenes, contenidos, navegación y distribución de espacios, con lo cual una vez aprobado. Se procederá a la generación de la Maqueta o platilla del sitio, que se utilizaran como base para todas las páginas que componen el sitio web institucional.

### **1.2.5 Cumplimiento de Estándares**

La totalidad del desarrollo del sitio web, deberá cumplir con los estándares definidos por World Wide Web Consortitum C3C, esto es:

W3C XHTML 1.0	Estándar de estructuración del HTML
W3C CSS-2	Estándar de presentación del contenido
W3C XML	Estándar de lenguaje extendido para intercambio de datos
W3C WAI-AAA	Estándar sobre accesibilidad de páginas
W3C WAI-ARIA	Estándar conocido como AJAX para mejorar la interacción
TAW 1.1	Sistema de verificación de accesibilidad de páginas
	Utilización de la Guía Web 1 y 2 de Gobierno de Chile ( <a href="http://www.guiaweb.gob.cl">http://www.guiaweb.gob.cl</a> )

### **1.2.6 Meta Datos**

Con objetivo de presentar y disponer de la apropiada difusión de los contenidos del sitio (sistema de búsqueda), se debe implementar el correcto uso de meta datos en las páginas informando de sus respectivos contenidos cumpliendo con el estándar Dublin Core.

### **1.2.7 Diseño Gráfico y Presentación Visual**

El sitio web institucional de ACADEMIA JUDICIAL deberá cumplir con los siguientes requisitos de diseño gráfico:

- Definición de Tipografía a utilizar, considerar tipografías alternativas para los casos de encontrarse disponible.
- Uso de los colores Institucionales (definidos en el manual de uso de marca).

- Uso de Logo oficial (definidos en el manual de uso de marca).
- Uso de Icono del sitio (Academia Judicial.ico) que se deberá construir.
- Todos los aspectos de diseño y presentación deben estar bajo la implementación de CSS.
- Debe contar formato y hoja de estilo para impresión del contenido de la página y así evitar la impresión de otros componentes tales como imágenes, menús, etc.
- Toda incorporación de Plugin debe incluir en el código la ruta de la fuente de instalación y bajo la posibilidad de no ser compatible debe incorporar el uso de texto alternativo.
- Compatibilidad total con la mayoría de los browsers actualmente disponible en el mercado y visibilidad con todos los browsers, y no siendo compatible con los componentes agregados debe presentar la visualización del texto alternativo.
- La resolución mínima a considerar deberá ser 800x600 para el caso Computadores.
- Debe ser 100% responsiva.

### **1.2.8 Interfaz de usuario**

Las vistas del sistema en su generalidad deben ser responsivas y 100% compatible con los navegadores Microsoft Edge, Google Chrome, Firefox en sus últimas versiones.

La empresa desarrollara la interfaz gráfica de acuerdo a los requerimientos propuestos por **la Academia**.



Este sistema debe permitir la interoperabilidad con otros sistemas actualmente implementados y de distintas tecnologías, como por ejemplo la migración de la base datos histórica de **la Academia**.

Además, debe implementarse un canal de interacción con usuarios que permita llevar una trazabilidad de las sugerencias de preguntas y respuestas atendidas por este canal, atendiendo la necesidad de agruparlas por programa y correo asociado a cada programa.

## **2 Desarrollo Guía Conducción de Audiencias**

Desarrollo de un módulo dentro del sitio web con acceso restringido a usuarios autenticados llamado “Guía de conducción de audiencia”.

La Guía de conducción de audiencias es un nuevo proyecto de formación continua para jueces y juezas, cuyo objetivo es producir una página web interactiva a la cual tendrán acceso restringido jueces y juezas que la utilizarán como material de consulta y apoyo en la conducción de las audiencias.

Para ello, se requiere diseñar y desarrollar una página web que integre diversos recursos. De esta forma, inicialmente se consideran en la guía los siguientes recursos:

- Explicación de la lista de actividades que se realizan en una audiencia.
- Buenas prácticas de la audiencia.
- Videos de ejemplos de audiencia e información relevante.
- Acceso a jurisprudencia (texto de resoluciones de tribunales).
- Infografías de información relevante.
- Diagramas de flujo de proceso de la audiencia.
- Acceso a documentos.
- Buscador a información contenida en la base de datos de la Academia.

En el diseño de la página web es relevante contar con un diseño que a nivel de front end, contemple el estado del arte en materia de UX/UI. Esto quiere decir que considere una navegación intuitiva, simple, controlada por el usuario, que ofrezca manipulación directa, con

recursos pedagógicos e instruccionales que permita a los/as usuarios/as el acceso a la información que requieran de forma fácil y fluida y ajustado a la forma en que los usuarios buscan e interactúan con la información. De esta forma, se proyecta que los/as usuarios podrán tener una visualización “lineal” de la información, es decir, que revisen todo en contenido y también que puedan navegar solamente partes del proceso o buscando palabras claves.

La página debe contar con un sistema que permita generar reportabilidad de la trazabilidad de la navegación del usuario, con objeto de identificar la información más y menos utilizada, los tiempos de uso, y un aplicativo que permita a los/as usuarios enviar comentarios y sugerencias que pueda gestionar el equipo de la Academia Judicial. En el back end, esto implica que la página debe ofrecer una forma fácil para que los profesionales de la academia puedan acceder a dicha información, comentarios y sugerencias y que al mismo tiempo les permita integrar de forma sencilla las modificaciones que se estimen necesarias.

Por último, el proyecto actual es piloto por lo que se requerirá de un proceso con el proveedor de mejora continua y la arquitectura debe quedar a disposición de la Academia, para sumar nuevas guías de audiencias.

Un ejemplo de la experiencia comparada es la página web del Sentencing Council del Reino Unido, que se encuentra en el siguiente enlace: <https://www.sentencingcouncil.org.uk/the-magistrates-court-sentencing-guidelines/>

Para el mejor desarrollo de este módulo se deberán realizar al menos una reunión semanal de coordinación y de estado de avance durante todo el periodo del desarrollo, donde se revisarán los estados de avance y propuestas de mejoras y planificación de actividades entre El Proveedor y La Academia Judicial.

### **3 Desarrollo Intranet**

Con el fin de fortalecer la comunicación del equipo de la Academia Judicial se hace necesario tener una intranet institucional para disponer de información necesaria para el trabajo diario y compartir noticias relevantes al interior del equipo, así como de disponer de un acceso único a las distintas plataformas con la que interactuamos diariamente.

El módulo de intranet podrá ser un desarrollo o parametrización de una solución existente y deberá contar con a lo menos los siguientes accesos y funcionalidades para los funcionarios de la Academia Judicial.

1. Integración con sistemas de uso interno actualmente en producción y la posibilidad de sumar nuevos aplicativos. Entre los sistemas actualmente disponibles se encuentran:
  - ❖ Sistemas Browse (Persomatico, SIGFIN, SIGPER, etc.).
  - ❖ Sistema de Gestión Documental.
  - ❖ Solitudes TI y Servicios Generales.
2. Información de los cumpleaños de los funcionarios, se deberá desplegar la información mensualmente indicando el día de cumpleaños.
3. Portal de Noticias internas.
4. Calendario de actividades, con opción de desplegar contenido asociado.
5. Acceso al Boletín interno.
6. Módulo Comité Paritario de Higiene y Seguridad.
7. Módulo Comité ISTAS.
8. Módulo Comité de Capacitación, este debe contener la posibilidad de incorporar fichas de inscripción y calendario de oferta de capacitación.
9. Administración Sitio Web, desde acá, de acuerdo al perfil se podrán administrar todos los módulos de la página web institucional.

Para el mejor desarrollo de este módulo se deberán realizar al menos una reunión semanal de coordinación y de estado de avance durante todo el periodo del desarrollo, donde se revisarán la carta Gantt y propuestas de mejoras y planificación de actividades entre El Proveedor y La Academia Judicial.

#### **4 Mantención, soporte y alojamiento de la plataforma**

La mantención de la plataforma deberá contener la administración de la plataforma con al menos 20 horas de diseñador gráfico y web mensuales y, además, deberá estar alojado en hosting que el proveedor facilite.

Se debe considerar soporte 5x9 con opción 7x24 para periodos específicos que serán calendarizados con 1 mes de anticipación.

Se requiere un diagrama que explique el Disaster Recovery Plan (DRP) del servicio, indicando SLA de solución y escalamientos.

La solución deberá considerar un servicio proactivo del oferente, donde éste deberá proponer mejoras constantes al sitio para que cumpla con los objetivos planteados por La Academia. Para ello se deberán realizar al menos una reunión mensual de coordinación y de estado de avance durante todo el periodo del contrato, donde se realizarán propuestas de mejoras y solicitudes de la Academia para así planificar la ocupación de horas de mantención en las actividades definidas mensualmente por La Academia Judicial.

## **5 Validaciones**

Posterior a la entrega de cada una de las etapas de: Rediseño Página Web, Desarrollo Guía Conducción de Audiencias y Desarrollo Intranet se exigirá haber pasado todas las pruebas de validación de estándares anteriormente mencionadas de W3C (Punto 1.2.5), así como pruebas conjuntas funcionales.

## **6 Seguridad**

Es importante tomar las medidas necesarias en relación a la seguridad, para el acceso a módulos de administración del sitio, de servicios como Publicación de Noticias y de contacto (correo institucional). Se debe considerar el control de acceso utilizando usuario, contraseña, Rut y clave de acceso. Además, deberá disponer de un registro de acceso para auditoría que contemple como mínimo, la dirección IP de acceso, nombre de usuario, fecha/hora de acceso y módulo al que

accede. Además, el servicio de alojamiento de sitio Web debe incluir los mecanismos y recursos necesarios para resguardar la seguridad de los recursos e infraestructura, considerando firewall, balanceador de cargas, enlaces redundantes, antivirus para las plataformas, procedimiento de respaldos, servicio de monitoreo del servicio de alojamiento de sitio web entre otras que el oferente integre en su oferta de servicio.

## **7 Capacitación**

Una vez implementada la nueva página web el proveedor deberá dar capacitación al encargado TI de la Institución y usuarios administradores de los distintos módulos de la página web, en el funcionamiento, administración e implementación de todos los componentes de la solución. Esta capacitación deberá estar incorporada en la carta Gantt y considerará al menos 20 horas de capacitación.

Para la capacitación del personal de la Academia en el uso del CMS se deberán considerar los siguientes perfiles que usarán la plataforma, debiendo indicar cuantas horas destinará para cada uno, considerando que estos tendrán distintos niveles de conocimiento computacional:

- Capacitación nivel usuario/perfil administrativo de la Academia.
- Capacitación nivel usuario con privilegios de administración.
- Capacitación nivel administrador técnico del servicio.
- Capacitación básica en Google Analytics.