Inicio del expediente
Referencia núm. CP-CPJ-BS-15-2023

Acta núm. 001 - Inicio del Expediente

COMITÉ DE COMPRAS Y LICITACIONES DEL CONSEJO DEL PODER JUDICIAL

REFERENCIA NÚM.: CP-CPJ-BS-15-2023

Conforme a lo establecido en el Reglamento de Compras de Bienes y Contrataciones de Obras y Servicios del Poder Judicial, aprobado mediante resolución núm. 007/2019, de fecha dieciséis (16) de julio de dos mil diecinueve (2019) por el Consejo del Poder Judicial; en la ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana, a los dieciséis (16) días del mes de mayo de dos mil veintitrés (2023), en horas laborables se reunió el Comité de Compras y Licitaciones, integrado por los señores: **Octavia Carolina Fernández Curi**, consejera representante de los jueces y juezas de paz, en función de presidenta del comité, designada mediante acta núm. 13-2023, de fecha veinticinco (25) de abril de dos mil veintitrés (2023); **Rosa María Magdalena Suárez Vargas**, directora general técnica, representada por **Vanesa María Camacho Melo**, coordinadora técnica de la Dirección General Técnica, según consta en el oficio núm. DGT-009 de fecha dos (2) de mayo de dos mil veintitrés (2023); **Ángel Elizandro Brito Pujols**, director general de Administración y Carrera Judicial, representado por **Betty Esther Céspedes Torres,** gerente de control operativo de la Dirección General de Administración y Carrera Judicial, según consta en el oficio DGACJ núm. 003/2023, de fecha dos (2) de enero de dos mil veintitrés (2023); **Isnelda Guzmán de Jesús**, directora de planificación; **Alicia Angélica Tejada Castellanos,** directora administrativa; **Enmanuel Adolfo Moreta Fermín**, director legal; y **Yerina Reyes Carrazana, gerente de compras,** (con voz, pero sin voto), quien funge como secretaria, para conocer lo siguiente:

AGENDA

PRIMERO: Verificar la existencia del quórum reglamentario, en cumplimiento con lo establecido en el artículo 8 del Reglamento de Compras de Bienes y Contrataciones de Obras y Servicios del Poder Judicial, el cual expresa lo siguiente: *"(…) con la asistencia de por lo menos cuatro (4) de sus miembros con voz y voto (…)".*

SEGUNDO: Determinar y autorizar el procedimiento de selección correspondiente para la *Contratación de consultoría para la optimización del modelo de prestación del servicio judicial basado en la gestión de las relaciones con los usuarios y plataformas de C*RM., *de* referencia núm. CP-CPJ-BS-15-2023.

TERCERO: Revisar y aprobar, si procede, las especificaciones técnicas de fecha quince (15) de mayo de dos mil veintitrés (2023), elaboradas por los señores**: Juan Pablo Burgos Hernández**, gerente de Atención Multicanal; **Sandro Valdez Ramírez**, gerente de Procesos y **Ricy Bidó**, gerente de Sistema, todos del Consejo del Poder Judicial; y los términos de referencia de fecha dieciséis (16) de mayo de dos mil veintitrés (2023), elaborados por la Gerencia de Compras del Consejo del Poder Judicial, en el marco del procedimiento para la *Contratación de consultoría para la optimización del modelo de prestación del servicio judicial*

*basado en la gestión de las relaciones con los usuarios y plataformas de C*RM., de referencia núm. CP-CPJ-BS-15-2023.

CUARTO: Designar a los peritos para la evaluación de las ofertas técnicas, conforme a la especialidad del requerimiento solicitado.

POR CUANTO: En fecha quince (15) de marzo de dos mil veintitrés (2023), la Dirección Financiera del Consejo del Poder Judicial emitió la certificación de apropiación presupuestaria núm. 26041, mediante la cual establece que cuenta con el monto de tres millones pesos dominicanos con 00/100 (DOP$3,000,000.00) para la *contratación de una consultoría diagnóstica para definir y diseñar una plataforma para administración de usuarios (CRM).*

POR CUANTO: Para la designación de los peritos evaluadores se deberá tomar en cuenta su capacidad y experiencia técnica en este tipo de especialidad.

POR CUANTO: En fecha doce (12) de abril de dos mil veintitrés (2023) la señora **Glennys M. Díaz Ferreira**, gerente de Control de Gestión de la Administración General Servicio Judicial, realizó la recomendación como peritos para la evaluación de las ofertas técnicas y económicas a cargo de los señores: **Juan Pablo Burgos Hernández**, gerente de Atención Multicanal; **Sandro Valdez Ramírez**, gerente de Operaciones, ambos del Poder Judicial.

POR CUANTO: En fecha diecinueve (19) de abril de dos mil veintitrés (2023) los señores: **Juan Pablo Burgos Hernández**, gerente de Atención Multicanal; **Sandro Valdez Ramírez**, gerente de Operaciones y **Ricy Bidó**, gerente de Sistema, todos del Poder Judicial, realizaron el informe de justificación de la consultoría, en el cual plantean lo siguiente:

1. Objetivo

El presente documento tiene como objeto presentar la justificación técnica para la contratación de una consultoría para la optimización del Modelo de Prestación del Servicio Judicial basado en la gestión de las relaciones con los usuarios, los procesos claves de atención, servicio y plataformas de CRM para su gestión.

2. Antecedentes

El Poder Judicial en su plan estratégico institucional, Visión Justicia 20/24, estableció 3 ejes estratégicos que sirven como pilares para alinear todas las iniciativas a llevar a cabo, y cumplir con los objetivos de la organización a mediano plazo. Dos de estos ejes tienen un alto enfoque hacia las personas usuarias, los cuales son:
1. Justicia Para Todas y Todos y
2. Servicio Judicial Oportuno y Eficiente.

De estos pilares se derivan estrategias, iniciativas y estructuras organizacionales enfocadas a tener una justicia al día que garantice la dignidad de las personas, mejorando el acceso, brindando un servicio digno e inclusivo, proveyendo de rapidez, diligencia y certeza a cada una de las gestiones judiciales enfocadas a satisfacer la necesidad de nuestros usuarios.

Partiendo de esta estrategia, el Consejo del Poder Judicial, órgano constitucional de administración y disciplina del Poder Judicial de la República Dominicana, en su Acta núm. 031- 2020 de fecha 18 agosto de 2020, aprueba la creación de la Administración General del Servicio Judicial, órgano propuesto para enfocarse en la atención y servicio a las personas usuarias, agrupando funciones desempeñadas por diversas dependencias de Poder Judicial, así como nuevas actividades derivadas del Centro de Atención a Usuarios(as).

En este mismo año se implementaron diferentes centros que han servido como puntos de contacto, soporte a la gestión administrativa y asistencia al usuario de los tribunales, a través de los Centros de Servicios Secretariales, el Centro de Atención Multicanal, el Centro de Apoyo a Tribunales, el Centro de Citaciones y Notificaciones y el Centro de Gestión Documental.

En el año 2022, fue promulgada la Ley de Uso de Medios Digitales, núm. 339-22, la cual establece el marco regulatorio para el uso de los medios digitales en la institución, la estandarización del servicio y las diferentes vías de acceso al Servicio Judicial.

Cabe destacar, que se han realizado diferentes esfuerzos para identificar las plataformas que nos pueden ayudar a mejorar la atención de los usuarios, como es la elaboración del informe de evaluación de plataformas y funcionalidades CRM, realizado por la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación del Poder Judicial, en donde se plantea la factibilidad de la adquisición de una plataforma CRM mediante una metodología comparativa de cada plataforma, resaltando la necesidad de contar con un modelo claro de atención a usuarios para su debida configuración.

Para crear una relación cercana y oportuna con cada persona usuaria del Poder Judicial se requiere la sincronización de datos e informaciones generadas por sus interacciones y por los procesos judiciales en curso. Por tanto, cada uno de los canales de atención, el Sistema de Gestión de Casos, la base de datos de los actores de la justicia, las actuaciones de los usuarios, los protocolos de atención y sus datos deben de estar integrados en un solo sistema que permita brindar una respuesta estandarizada, ofrecer un servicio de calidad incrementando el acceso y la satisfacción con el servicio de justicia.

3. Justificación técnica y recomendación:

3.1. Delimitación del Problema.

El Poder Judicial cuenta con aproximadamente 433 tribunales, los cuales prestan servicios a los usuarios a través de diferentes plataformas de gestión de la información, las cuales suman 23 en total, haciendo que la información de los usuarios se encuentre dispersa.

Esto genera que dicha información y sus correspondientes trámites no puedan ser consultados fácilmente y de forma unificada, dado que las plataformas no se comunican entre sí.

Adicionalmente, no se cuenta con un registro completo del usuario que incluya información de contacto, su rol en el caso, cantidad de casos o trámites por usuario, citaciones y otras informaciones que son clave para facilitar el proceso judicial. Esto se debe a la falta de estandarización y comunicación de los sistemas en las diferentes etapas del proceso.

Otro problema identificado es que, en la actualidad no se posee un registro preciso del tipo de información y las visitas, llamadas, correos y/o mensajes por redes sociales que realizan los usuarios, así como tampoco con un modelo estándar de atención integrado en el Poder Judicial, causando retrasos en los procesos judiciales, baja calidad en la atención, retrabajo del personal interno e insatisfacción de los usuarios.

Gracias a los centros de atención creados a partir del 2020, se tiene registros de que en el año 2022 recibimos aproximadamente 718,195 visitas en los diferentes Centros Presenciales, cuyos usuarios sometieron más de 1,000,000 de solicitudes de servicio.

De igual forma se registró a través del Centro de Contacto, para el mismo año, más de 120,000 llamadas de usuarios y más de 26,000 correos electrónicos para requerir servicios e informaciones.

Sin embargo, en la actualidad no se cuenta con un sistema que pueda registrar las interacciones con los usuarios a través de cada Centro de manera unificada, así como tampoco con la información de las llamadas, correos y visitas realizadas a los tribunales y sedes fuera del alcance de estos Centros, perdiendo así gran parte de la información clave para brindar una asistencia de calidad a los usuarios.

Profundizando sobre estos problemas internos, hemos identificado mediante más de 8,000 encuestas de satisfacción realizadas por el Servicio Judicial, los grupos focales con agentes, quejas y reclamaciones recibidas, información acerca de los puntos de dolor de los usuarios al momento de recibir atención, dentro los cuales se encuentran:

- *Discrepancias de información entre lo que se comunica en un punto de atención y otro.*
- *Información desactualizada en el sistema.*
- *Dificultad para acceder a la información por su dispersión.*
- *Poca disposición de información en línea de interés.*
- *Dificultad para comunicarse con las sedes y tribunales.*

- *Retraso en la respuesta a solicitudes.*
- *Desconocimiento de los canales de atención.*
- *Repetidas visitas y traslados de usuarios por falta de un contacto proactivo oportuno, incrementando el costo de acceso a la justicia.*

3.2. Alineación con el Plan Estratégico Institucional

Gracias al Plan Estratégico Institucional, podemos ver como en el siguiente esquema se presenta una visión integradora de las operaciones y los canales de atención, la cual, de llevarse a cabo, subsanaría gran parte de los problemas identificados anteriormente. Aquí se muestra la interacción entre los diferentes actores del sistema, los expedientes o casos y los canales de atención:

En conjunto con estas iniciativas, dentro del mismo Plan Estratégico, existen otras que sirven de complemento para solucionar la problemática, como es el modelo de atención multicanal, la base de conocimiento de servicios, jurisprudencial y legal, modelo de centralización de servicios comunes a los tribunales, entrada de casos digitales, modelo de atención a personas en condición de vulnerabilidad, base de datos de expedientes y actuaciones, así como la unificación de la información de todos los actores de la justicia.

Para lograr dicha unificación, es necesario primero establecer un modelo de atención al público o a usuarios, que sea estándar y transversal, que permita el intercambio de información entre cada canal y cada unidad de atención al usuario, y que permita llevar un registro y control de todas las funcionalidades digitales, comunicaciones e interacciones con los usuarios sobre una plataforma unificada.

A continuación, se ve como cada componente necesario para solucionar la problemática identificada, los cuales fueron considerados como piezas transformacionales en nuestro plan estratégico institucional.

Como se puede ver, es necesario que se cuente con un Modelo de Atención al Público que interactúe con los servicios digitales y las normativas y procedimientos a través de un sistema que pueda integrar toda la información generada.

3.3. Integración mediante el uso de sistemas CRM

A sabiendas de que la información generada proviene de diferentes vías y por múltiples canales de atención y plataformas, las informaciones integradas a un sistema CRM en conjunto con los procesos optimizados se proyectan los siguientes beneficios:

- *Mantiene la coherencia en el servicio ofrecido a los usuarios, permitiendo ofrecer las mismas respuestas y atenciones sin importar el tribunal, el centro o el servidor judicial que atienda el caso.*
- *Permite hacer una trazabilidad de cada uno de los productos y servicios solicitados por los usuarios, conocer el estado de cada uno y ofrece diferentes vías para atender al usuario, ampliando el acceso.*
- *Permite la personalización de las respuestas y servicios adecuadas a las necesidades y preferencias de los usuarios, en cada contacto y a través de cualquier canal.*
- *Permite tomar acciones proactivas para identificar usuarios en condiciones de vulnerabilidad e identificar la vía más apropiadas para el contacto y las condiciones del servicio que son requeridas.*
- *Permite llevar un registro de la satisfacción de los usuarios a través de cada canal, así como también realizar levantamiento y encuestas focalizados a grupos de usuarios a través de diferentes canales, ahorrando costo e incrementando la efectividad gestión del servicio.*

- *Permite registrar información de la productividad de los servidores judiciales, cantidad de atenciones brindadas, asignar tareas, y hacer flujos de trabajo que permiten la intercomunicación entre diferentes tribunales y servidores judiciales y hacer eficiente la prestación del servicio.*
- *Facilita la automatización de procesos como el seguimiento de casos, la programación de citas, contactos para citaciones y notificaciones, avisos para la asistencia a audiencias, entre otros; permitiendo liberar tiempo de los recursos y aumentando la eficacia de los procesos judiciales.*
- *Integra diferentes plataformas y ayuda en la consolidación de la información de los diferentes sistemas, como pueden ser los sistemas Legacy, el Sistema de Gestión de Casos y otras plataformas judiciales.*
- *Mantiene en un solo lugar el registro de cada una de las informaciones de los usuarios, partes y actores del sistema de justicia, permitiendo una gestión más eficiente.*
- *Provee de una base de conocimientos centralizadas que ayuda a ofertar un servicio homogéneo, a través de procedimientos estándar que garanticen la integridad de la información fomenten una cultura de calidad e integridad.*
- *Mejora la obtención de información, indicadores de desempeño y de gestión y reportes de cada uno de los procesos, flujos de trabajo, tareas, usuarios, transacciones y demás registros contenidos en el CRM.*

3.4. Recomendación

A través de un levantamiento realizado por la Dirección de Tecnologías del Poder Judicial, se identificó que para la adquisición de un sistema CRM se tiene una gama de plataformas, con múltiples funcionalidades y con costos que pueden llegar hasta los RD$46,000,000.00 (cuarenta y seis millones de pesos dominicanos) por año por 400 licencias. Dicho esto, se hace necesario que se optimice el Modelo de Prestación de Servicio del Poder Judicial, orientado a mejorar la relaciones con los usuarios utilizando plataformas CRM, que sean levantados esos procesos y se hagan las pruebas de lugar para poder tener una mejora integral y que resulte costo efectivo para el Poder Judicial.

Para estos fines se recomienda la contratación de una consultoría para sentar las bases que entregue siguientes productos:

- *Optimización y/o reformulación del modelo de prestación de servicio del Poder Judicial incluyendo estrategias de CRM.*
- *Levantamiento y documentación de los procesos clave de prestación del servicio judicial a ser operados en la plataforma CRM y actualización o creación de perfiles de puestos correspondientes a cada proceso.*
- *Implementación de un piloto del modelo de prestación de servicio judicial sobre una plataforma de CRM.*

- *Análisis de factibilidad y términos de referencia para la adquisición e implementación de un sistema CRM elaborado y aprobado.*
- *El monto presupuestado para esta consultoría es de RD$3,000,000.00.*

POR CUANTO: En fecha veintiocho (28) de abril de dos mil veintitrés (2023) la Dirección Administrativa del Consejo del Poder Judicial realizó el requerimiento de compras sin número, en el cual solicita: la *Contratación de consultoría para la optimización del modelo de prestación del servicio judicial basado en la gestión de las relaciones con los usuarios y plataformas de C*RM.

POR CUANTO: En fecha quince (15) de mayo de dos mil veintitrés (2023) los señores**: Juan Pablo Burgos Hernández**, gerente de Atención Multicanal; **Sandro Valdez Ramírez**, gerente de Operaciones y **Ricy Bidó**, gerente de Sistema, todos del Poder Judicial; elaboraron las especificaciones técnicas del procedimiento para la *Contratación de consultoría para la optimización del modelo de prestación del servicio judicial basado en la gestión de las relaciones con los usuarios y plataformas de C*RM.

POR CUANTO: En fecha dieciséis (16) de mayo de dos mil veintitrés (2023) la Gerencia de Compras del Consejo del Poder Judicial elaboró los términos de referencia para el procedimiento de comparación de precios para Contratación de consultoría para la optimización del modelo de prestación del servicio judicial basado en la gestión de las relaciones con los usuarios y plataformas de CRM.

POR CUANTO: El criterio de adjudicación establecido en los términos de referencia que rigen el presente proceso contenido en su numeral 26 señala que: *"La adjudicación será decidida a favor de un único oferente cuya propuesta:* ***1) haya(n) sido calificada como CUMPLE en las propuestas técnicas y económicas*** *por reunir las condiciones legales, técnicas y económicas requeridas en los presentes términos de referencia, y* ***2) presente el menor precio.***

EN RELACIÓN CON LO ANTES EXPUESTO Y EN ATENCIÓN AL DERECHO:

CONSIDERANDO: El artículo 138 de la Constitución de la República Dominicana, proclamada en fecha trece (13) de junio de dos mil quince (2015), establece lo siguiente: *"Principios de la Administración Pública. La Administración Pública está sujeta en su actuación a los principios de eficacia, jerarquía, objetividad, igualdad, transparencia, economía, publicidad y coordinación, con sometimiento pleno al ordenamiento jurídico del Estado (...)".*

CONSIDERANDO: El numeral 3 del artículo 31 de la Resolución núm. 007-2019, que establece el Reglamento de Compras de Bienes y Contrataciones de Obras y Servicios del Poder Judicial, expresa que serán sometidas al procedimiento de comparación de precios, las compras y contrataciones de bienes y servicios cuyos montos oscilan entre RD$2,000,000.01 hasta RD$4,000,000.00; y que: *"Estas compras serán decididas por el Comité de Compras y Licitaciones y serán autorizadas por el Consejo del Poder Judicial".*

CONSIDERANDO: El numeral 1 del artículo 36 de la citada Resolución núm. 007-2019, dispone que: *"Obtenida la autorización, el (la) Director(a) Administrativo (a) remitirá la solicitud a la Gerencia de*

Compras y Contrataciones; la cual con apoyo de las áreas correspondientes, verificará las especificaciones técnicas necesarias y elaborará los términos de referencia; los mismos serán publicados en el portal web y remitidos junto a la invitación, por vía electrónica o por comunicación escrita, a un mínimo de cinco (5) oferentes para que realicen las ofertas de lugar, en un plazo no menor de cinco (5) días hábiles a partir de la remisión de la misma".

CONSIDERANDO: Los numerales 1 y 5 del artículo 9 de la mencionada Resolución establecen que corresponde al Comité de Compras y Licitaciones aprobar los pliegos de condiciones o términos de referencias y designar los peritos evaluadores en los procedimientos de compras y contrataciones de bienes, obras y servicios.

CONSIDERANDO: Que es obligación del Consejo del Poder Judicial garantizar que las compras y contrataciones de bienes, obras y servicios que realice la institución sean con irrestricto apego a la normativa vigente y a los principios de participación, eficiencia, transparencia, libre competencia e igualdad de condiciones para todos los oferentes, entre otros, establecidos en el artículo 2 de la Resolución núm. 007/2019, que establece el Reglamento de Compras y Contrataciones del Poder Judicial establece que el Comité de Compras y Licitaciones de fecha dieciséis (16) de julio de dos mil diecinueve (2019).

VISTA: La Constitución de la República proclamada el trece (13) junio del dos mil quince (2015).

VISTA: La Ley núm. 340-06, sobre Compras y Contrataciones Públicas de Bienes, Servicios y Obras, promulgada en fecha dieciocho (18) del mes de agosto de dos mil seis (2006) y su posterior modificación contenida en la Ley núm. 449-06 de fecha seis (6) del mes de diciembre de dos mil seis (2006).

VISTA: La Resolución núm. 007/2019, que establece el Reglamento de Compras de Bienes y Contrataciones de Obras y Servicios del Poder Judicial, de fecha dieciséis (16) de julio de dos mil diecinueve (2019).

VISTA: La certificación de apropiación presupuestaria núm. 26041, de fecha quince (15) de marzo de dos mil veintitrés (2023), elaboradas por la Dirección Financiera del Consejo del Poder Judicial.

VISTA: La recomendación de peritos de fecha doce (12) de abril de dos mil veintitrés (2023), realizada por la señora **Glennys M. Díaz Ferreira** gerente de Control de Gestión de la Administración General Servicio Judicial realizó la recomendación como peritos para la evaluación de las ofertas técnicas y económicas a cargo de los señores: **Juan Pablo Burgos Hernández**, gerente de Atención Multicanal; **Sandro Valdez Ramírez**, gerente de Operaciones y **Ricy Bidó**, gerente de Sistema, todos del Poder Judicial.

VISTO: El informe de justificación de la consultoría de fecha diecinueve (19) de abril de dos mil veintitrés (2023) que realizaron los señores **Juan Pablo Burgos Hernández**, gerente de Atención Multicanal; **Sandro Valdez Ramírez**, gerente de Operaciones y **Ricy Bidó**, gerente de Sistema, todos del Poder Judicial.

Inicio del expediente
Referencia núm. CP-CPJ-BS-15-2023

VISTO: El requerimiento de compras sin número, de fecha veintiocho (28) de abril de dos mil veintitrés (2023), elaborado por la Dirección de Dirección General de Administración y Carrera Judicial del Poder Judicial.

VISTAS: Las especificaciones técnicas de fecha quince (15) de mayo de dos mil veintitrés (2023) elaboradas por los señores: **Juan Pablo Burgos Hernández**, gerente de atención Municipal; **Sandro Valdez Ramírez**, gerente de Procesos, ambos del Poder Judicial.

VISTOS: Los términos de referencia elaborados por la Gerencia de Compras de fecha dieciséis (16) de mayo de dos mil veintitrés (2023).

Por lo anteriormente expuesto y, vistos los documentos que forman parte del expediente, el Comité de Compras y Licitaciones conforme a las atribuciones que le confiere la Resolución número 007/2019 de fecha dieciséis (16) de julio de dos mil diecinueve (2019), contentiva del Reglamento de Compras de Bienes y Contrataciones de Obras y Servicios del Poder Judicial, y las demás normativa vigente en materia de contrataciones públicas y derecho administrativo, por unanimidad de votos, decide adoptar las siguientes resoluciones:

Resolución número uno (1):

ADMITE como válida la existencia del quórum reglamentario para sesionar en la presente reunión, en cumplimiento con lo establecido en el artículo 8 del Reglamento de Compras de Bienes y Contrataciones de Obras y Servicios del Poder Judicial, el cual expresa lo siguiente: *"(…) con la asistencia de por lo menos cuatro (4) de sus miembros con voz y voto, entre ellos la presencia obligatoria del consejero que preside o en caso de ausencia por su sustituto".*

Resolución número dos (2):

AUTORIZA el procedimiento de comparación de precios para la *Contratación de consultoría para la optimización del modelo de prestación del servicio judicial basado en la gestión de las relaciones con los usuarios y plataformas de C*RM, *de* referencia núm. CP-CPJ-BS-15-2023.

Resolución número tres (3):

APRUEBA las especificaciones técnicas de fecha quince (15) de mayo de dos mil veintitrés (2023), elaboradas por los señores**: Juan Pablo Burgos Hernández**, gerente de Atención Multicanal ; **Sandro Valdez Ramírez**, gerente de Operaciones y **Ricy Bidó**, gerente de Sistema, todos del Poder Judicial; y los términos de referencia de fecha dieciséis (16) de mayo de dos mil veintitrés (2023), elaborados por la Gerencia de Compras del Consejo del Poder Judicial, en el marco del procedimiento para la *Contratación de consultoría para la optimización del modelo de prestación del servicio judicial basado en la gestión de las relaciones con los usuarios y plataformas de C*RM., de referencia núm. CP-CPJ-BS-15-2023.

Inicio del expediente
Referencia núm. CP-CPJ-BS-15-2023

Resolución número cuatro (4):

DESIGNA: a los señores **Juan Pablo Burgos Hernández**, gerente de Atención Multicanal y **Sandro Valdez Ramírez**, gerente de Operaciones, ambos pertenecientes al Poder Judicial, como peritos técnicos para evaluar las ofertas, en el marco del procedimiento para la *Contratación de consultoría para la optimización del modelo de prestación del servicio judicial basado en la gestión de las relaciones con los usuarios y plataformas de C*RM., de referencia núm. CP-CPJ-BS-15-2023.

Resolución número cinco (5):

ORDENA a la Gerencia de Compras la publicación de las piezas que conforman el presente procedimiento en el portal de transparencia del Poder Judicial (www.poderjudicial.gob.do) y a cursar las invitaciones correspondientes.

La presente acta ha sido levantada en la ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional, el día dieciséis (16) de mayo de dos mil veintitrés (2023).

Firmada por: Octavia Carolina Fernández Curi, consejera representante de los jueces y juezas de paz, en función de presidenta del comité; **Vanesa María Camacho Melo,** coordinadora técnica de la Dirección General Técnica; **Betty Esther Céspedes Torres,** gerente de control operativo de la Dirección General de Administración y Carrera Judicial; **Isnelda Guzmán de Jesús,** directora de planificación; **Alicia Angélica Tejada Castellanos,** directora administrativa; **Enmanuel Adolfo Moreta Fermín,** director legal; y **Yerina Reyes Carrazana,** gerente de compras (con voz, pero sin voto).