



CONSEJO DEL PODER JUDICIAL
República Dominicana

Informe de Justificación Renovación de Licencia Zapier para Portal de Servicio Judicial

Consejo del Poder Judicial

SANTO DOMINGO, R.D.
27 de junio del 2021



TABLA DE CONTENIDO

Contenido

1. OBJETIVO	2
2. ANTECEDENTES	2
3. SITUACIÓN ACTUAL Y ANÁLISIS TÉCNICO	3
4. RECOMENDACIÓN.....	3



1. OBJETIVO

El objetivo de informe es presentar las justificaciones técnicas para la renovación del licenciamiento de *Zapier Team*. Esta licencia es utilizada para el del Portal de Servicios del Poder Judicial, que permitió la habilitación de servicios virtuales en función de la nueva realidad de la pandemia de COVID-19 y los módulos virtuales que permiten que los miembros del Poder Judicial puedan desempeñar sus funciones de forma virtual.

2. ANTECEDENTES

El Poder Judicial es uno de los tres (3) poderes del Estado que conforman el gobierno de la nación. Su función consiste en administrar justicia, de manera gratuita, para 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.

En miras de mejorar los productos tecnológicos a los fines de brindar un mejor servicio para la ciudadanía, la Visión de Transformación de la Justicia 20-24 del Poder Judicial requiere una ingeniería especializada en cuanto a los procesos judiciales y administrativos, es decir una total disrupción que facilitaría la eficiencia en este Poder del Estado. En este sentido, se tiene una estrategia firme de diseñar, desarrollar e implementar a nivel Nacional la primera fase del Sistema de Información Judicial, el cual permitirá la transformación digital de los procesos Judiciales tanto los contenciosos como los administrativos, permitiendo eficiencia y servicios de calidad de cara a los ciudadanos y demás participantes del ecosistema jurídico dominicano.

El Poder Judicial se encuentra en una etapa de definición detallada de los requisitos operacionales y tecnológicos que permitan desarrollar una herramienta integral que dé solución a las operaciones institucionales para ofrecer los servicios de manera virtual. En ese sentido, se utilizó la plataforma Zoho Desk para crear un portal de servicio a usuarios que es utilizado para tramitaciones electrónicas y depósito de documentos. En esta plataforma los usuarios pueden realizar depósito de asuntos, depósitos urgentes, depósito de atención permanente, solicitudes de fijación de audiencia y solicitudes secretariales. Considerando los avances del desarrollo de los Módulos de servicios que componen el Sistema de Servicio Judicial, el Poder Judicial realizó el proceso Compra Menor No. CSM-427-2020 para la adquisición de la herramienta Zapier que realiza envíos automáticos de datos desde la aplicación de Zoho Desk a nuestras bases de datos en la Nube. Esta herramienta es necesaria para que los tribunales a nivel nacional puedan responder a las solicitudes de los usuarios.



3. SITUACIÓN ACTUAL Y ANÁLISIS TÉCNICO

En el nuevo Portal de Servicio del Poder Judicial, los abogados, ciudadanos y los oficiales de la justicia pueden realizar las diferentes gestiones de entrada, solicitudes, actualizaciones y salidas documentales desde sus respectivos hogares contribuyendo significativamente a mitigar la propagación del COVID-19 en nuestro país.

Para la puesta en marcha del Portal de Servicios, se realizó un análisis que contempló las transacciones que los usuarios realizaban en la Oficina Virtual (OVPJ), los formularios Web provisionales y los canales de correo electrónico habilitados para la recepción de solicitudes de servicio en los tribunales. En este análisis se determinó que era necesario adquirir la licencia *Team* de *Zapier* con una capacidad de 100,000 transacciones por mes. Sin embargo, se incluyeron nuevos servicios, transacciones y operaciones en el portal de servicios que aumentaron el uso del servicio de Zapier exponencialmente. Para mitigar este aumento se volvió a dimensionar la cantidad de transacciones y resultó en un cambio de plan de licenciamiento que ha permitido mantener las operaciones virtuales de la justicia. En ese sentido se aumentó el licenciamiento y desde entonces las operaciones se han mantenido sin inconvenientes.

Para garantizar el modelo operativo virtual de servicios que se ofrece desde el portal de servicio judicial, se hace necesario la renovación del Licenciamiento de Zapier.

4. RECOMENDACIÓN

En virtud de la necesidad de que el Portal de Servicio Judicial disponga de todos los componentes de gestión virtuales para garantizar los servicios de cara a la ciudadanía, sugerimos:

- 1) Renovar el Plan de Zapier actual para disponer de las capacidades que permitan la continuidad de los servicios virtuales (*Zapier Corporate* 1,000,000 solicitudes).



CONSEJO DEL PODER JUDICIAL
República Dominicana

Elaborada por el equipo de Peritos:

Marianela Dotel

Gestor de Proyectos TIC
Consejo del Poder Judicial

Ricy Bido

Gerente de Operaciones TIC
Consejo del Poder Judicial

Revisado Por:

Welvis Beltrán Matos

Director TIC
Consejo del Poder Judicial

---Fin del Documento---