



INFORME DE JUSTIFICACIÓN

Renovación del Software de ChatBot del fabricante Botpro utilizada en el Portal de Acceso Digital del Poder Judicial

28 de febrero del 2024
Santo Domingo, R.D.



OBJETIVO	3
INTRODUCCIÓN	3
JUSTIFICACIÓN TÉCNICA.....	5
SOLICITUD	6



OBJETIVO

Renovar el servicio de ChatBot proporcionado por el fabricante Botpro en el marco de la Implementación de la Ley de Uso de Medios Digitales y la estrategia institucional del Poder Judicial para lograr una Justicia para Todos y Todas, así como un Servicio Judicial Oportuno y Eficiente.

INTRODUCCIÓN

El Poder Judicial ha trazado una visión estratégica a través de la Visión Justicia 20/24, estableciendo ejes clave para lograr una justicia accesible, eficiente y centrada en las necesidades de los usuarios. La reciente promulgación de la Ley de Uso de Medios Digitales, núm. 339-22, ha introducido el Chat del Portal Judicial como un canal esencial para proporcionar información y resolver dudas de los usuarios, destacando así la importancia de la transformación digital en la institución.

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
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. 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. En el artículo 19 del reglamento para la puesta en operación de esta ley define el **Chat** como un nuevo canal de servicio, será un complemento del Portal Judicial y permitirá a los ciudadanos acceder a informaciones y aclarar dudas referentes a sus procesos judiciales o servicios que brinda este Poder del Estado. A continuación, un extracto del Reglamento:

***“Artículo 19 Chat del Portal Judicial.** - Se crea el chat del Portal Judicial, el cual estará ubicado en la plataforma de acceso digital para ofrecer informaciones generales y aclarar dudas a los usuarios.”*



La Dirección de Tecnologías de la Información y la Comunicación en su rol de área gestora de las tecnologías y de masterizar el proceso de Transformación Digital en la Justicia estuvo analizando, investigando y formulando la mejor solución para hacer realidad desde una perspectiva centrada en las personas pero a la vez técnica y económicamente sostenible, llegando a la conclusión que para dar respuesta a este requerimiento la solución adecuada es implementar un Chatbot basado en inteligencia artificial para realizar conversaciones con los usuarios en procura de satisfacer sus necesidades.

Además, gestionar diferentes canales como son: El Portal Judicial, Redes Sociales y WhatsApp. En ese sentido se redactaron especificaciones técnicas abiertas para adquirir este tipo de solución e implementar en el Poder Judicial.

Los beneficios que este tipo de herramienta aporta a la gestión de servicios del Poder Judicial son:

- Automatizar de forma personalizada las respuestas y servicios brindados a los ciudadanos sin tener la necesidad de disponer de un capital humano elevado.
- Mejorar la atención a la ciudadanía, permitiendo responder a las dudas de los ciudadanos de forma instantánea las 24 horas del día y manteniendo una trazabilidad de la atención.
- Disponer de analíticas y reportes en tiempo real sobre los servicios brindados en los diferentes canales y la efectividad de estos.

La pandemia del COVID-19 ha acelerado la necesidad de adaptación a un entorno en el que la justicia electrónica se ha vuelto esencial. Para satisfacer esta demanda, se requiere la implementación de tecnologías avanzadas, como la firma electrónica y la gestión de flujos de trabajo, que no solo garantizarán la eficiencia operativa, sino que también mejorarán la experiencia del usuario, de igual forma la implementación de nuevos canales de servicios basados en inteligencia artificial, denominados ChatBot, son esenciales para brindar servicios de calidad y en tiempo real.

La renovación de este servicio es esencial para mantener la continuidad y la eficiencia del Portal Judicial en el marco de una transformación digital más amplia. La seguridad, la accesibilidad y la conformidad con las regulaciones legales son pilares fundamentales de esta renovación, que fortalecerá el compromiso del Poder Judicial con la innovación y la excelencia en la administración de justicia a través de medios digitales. La adaptación a esta nueva era de la justicia digital es esencial para garantizar la prestación eficaz y accesible de servicios judiciales a la ciudadanía.



JUSTIFICACIÓN TÉCNICA

La Dirección de Tecnologías de la Información y la Comunicación, en su rol de liderar la Transformación Digital en la Justicia, ha llevado a cabo un análisis exhaustivo para determinar la mejor solución que cumpla con los requisitos de la ley y, al mismo tiempo, mejore la eficiencia y accesibilidad del Servicio Judicial. Tras considerar diversas alternativas, se concluyó que la implementación de un ChatBot basado en inteligencia artificial, proporcionado por Botpro, es la solución técnica más adecuada.

Esta elección se fundamenta en la capacidad del ChatBot para llevar a cabo conversaciones personalizadas en diferentes canales como el Portal Judicial, Redes Sociales y WhatsApp. La implementación de esta tecnología permitirá al Poder Judicial optimizar recursos al automatizar respuestas de manera personalizada, mejorando así la atención al ciudadano. Además, la herramienta ofrecerá la posibilidad de mantener una trazabilidad eficiente de la atención, esencial para evaluar y mejorar continuamente la calidad del servicio.

La adopción del ChatBot también posibilitará la generación de analíticas y reportes en tiempo real, proporcionando a la institución una visión detallada de la efectividad de los servicios brindados en diferentes canales. Esto no solo respalda la toma de decisiones informadas, sino que también contribuye a la adaptabilidad y mejora continua de los procesos.

La renovación de la solución existente de ChatBot para la gestión de los canales WEB del Portal Judicial y WhatsApp, adquirida al fabricante **SENDIU - Botpro** en el proceso de **CM-2023-114**, adquiere un matiz aún más crítico en el contexto de la **Ley 339-22**. Esta ley habilita y regula el uso de medios digitales para los procesos judiciales y procedimientos administrativos del Poder Judicial, marcando un hito en la transición hacia una justicia electrónica eficiente y accesible, que permita la prestación ágil del servicio.

La continuidad de este servicio es crucial para cumplir con la Ley 339-22, que busca simplificar y acelerar los procedimientos judiciales y administrativos a través de medios digitales. Cualquier interrupción en el acceso a los servicios judiciales en línea tendría un impacto negativo en la eficiencia y accesibilidad de la justicia electrónica, que es uno de los pilares fundamentales de esta ley.



De igual manera incluimos una matriz comparativa de la renovación del servicio versus la contratación en curso, que vencerá:

Contrato Actual 2023-2024 Ref. CM-2023-114	
Adquisición e implementación una solución de software de ChatBot basada en Inteligencia Artificial	
Descripción	Cantidad
Incluye:	
Adquisición e implementación una solución de software de ChatBot basada en Inteligencia Artificial. La vigencia es de doce (12) meses.	Una (1) solución
Costos: 795,000.00 por concepto de licencia y servicios por doce (12) meses de vigencia.	

Renovación (2024-2026)	
Renovación del Software de ChatBot del fabricante Botpro utilizada en el Portal de Acceso Digital del Poder Judicial	
Descripción	Cantidad
Incluye:	
Renovación del Software de ChatBot del fabricante botpro utilizada en el Portal de Acceso Digital del Poder Judicial. La vigencia debe ser de veinticuatro (24) meses.	Una (1) solución
Costos: P 1,771,132.8 por concepto de licencia y servicios por veinticuatro (24) meses de vigencia.	

La renovación de la solución para ChatBot del Poder Judicial para gestionar de forma inteligente de los canales y la prestación del servicio es una medida técnica esencial para garantizar la conformidad con la Ley 339-22, prestar servicios de calidad, respaldar la seguridad de los procedimientos judiciales en línea y mantener la continuidad de los servicios judiciales digitales. La misma debe realizarse con los fabricantes de la plataforma **SENDIU - Botpro**, en la República Dominicana.

SOLICITUD

Basándonos en los argumentos funcionales y técnicos previamente expuestos, que respaldan el papel fundamental de la plataforma ChatBot de Botpro en el cual se fundamenta la gestión de canales de servicios de forma ágil, segura y garantizando la satisfacción de los usuarios en cuanto a las gestiones jurisdiccionales y administrativas, se hace imperativa la renovación de este servicio. Esta actualización es necesaria para garantizar la operatividad continua y el cumplimiento de la ley 339-22 y su reglamento correspondiente.

Es importante destacar, que el fabricante de esta plataforma es **SENDIU-Botpro**, en la República Dominicana, por ende, en este proceso de renovación se requiere que los proveedores o representantes estén autorizados por este fabricante en la República Dominicana.



Por consiguiente, solicitamos respetuosamente al Honorable Comité de Compras y Contrataciones del Poder Judicial la aprobación del proceso de excepción por exclusividad a favor del oferente que cumpla con el aval directo del fabricante para proporcionar este servicio en República Dominicana, tal como hemos destacado."

Aseguramos que los criterios utilizados para la elaboración de este documento están basados en los principios éticos, de transparencia, de imparcialidad y de procurar proteger los intereses del Poder Judicial.

Este documento sustituye, deroga y deja sin efecto cualquier otro relativo al informe para la Renovación del Software de ChatBot del fabricante Botpro utilizada en el Portal de Acceso Digital del Poder Judicial.

Elaborado por:

Maxuell R. Canario
Analista de Sistemas

Angel Joa Minaya
Analista de Sistemas

Ricy Bido
Gerente de Sistemas TIC

Revisado por:

Welvis Beltrán
Director TIC