



Escrito Justificativo

ADQUISICIÓN DE LICENCIAS DE SOFTWARE PARA LAS OPERACIONES DEL
PERSONAL DE SERVICIO JUDICIAL

SANTO DOMINGO, R.D.
Administración de Servicio Judicial
Fecha: 13 de marzo 2024
Versión 2.0



ESCRITO JUSTIFICATIVO
Adquisición de licencias de software para las operaciones
del personal de Servicio Judicial

Contenido

Objetivo.....	2
Antecedentes	2
Justificación técnica y recomendación:	2



ESCRITO JUSTIFICATIVO

Adquisición de licencias de software para las operaciones del personal de Servicio Judicial

1. OBJETIVO.

El presente documento tiene como objeto presentar la justificación técnica para la renovación de las Licencias de Softwares para las Operaciones del Poder Judicial.

2. ANTECEDENTES

En 2020 se implementó el Centro de Atención Multicanal del Poder Judicial, bajo la estructura de la Administración de Servicio Judicial, y tiene como responsabilidad ser un punto de contacto para los usuarios del Poder Judicial, brindándoles asistencia para obtener los servicios requeridos.

Esta asistencia se brinda a través de diferentes canales: telefónico, correo electrónico y chat. Por lo que, para administrar estos canales de manera unificada, y contar con las facilidades tecnológicas que permitan dicha comunicación, es necesario una plataforma que brinde dichas facilidades.

En 2020 se contrataron las licencias del software de administración de los canales de contacto con el usuario, adquiridas nuevamente en el año 2021, 2022, 2023 y se requiere su adquisición en este año 2024, antes del 14 de julio del 2024, para seguir brindando el servicio requerido a los usuarios.

3. JUSTIFICACIÓN TÉCNICA Y RECOMENDACIÓN:

El Centro de Atención Multicanal requiere de una plataforma donde se puedan registrar las informaciones de cada una de las interacciones que se tienen con los usuarios, sus datos personales para fines de validación de identidad, seguimiento a las reclamaciones y a los tickets de servicios que solicitan a través de los canales de llamada, correo y chat.

Durante el 2021 al 2023 se recibieron un total de **447,144 llamadas**, brindando servicio a los usuarios acerca de las informaciones de los tribunales, procedimientos y requisitos, rol de audiencia, tasas judiciales, juramentación de abogados, consulta de solicitudes y trámites activos, entre otros tipos de orientaciones y consultas para acceder a los servicios judiciales.

Los registros de cada uno de los usuarios que contactaron al Centro para recibir alguna información y/o servicio, así como los que fueron contactados por este, se encuentran registrados en la plataforma, permitiendo dar seguimiento y continuidad a sus requerimientos de manera personalizada. Dentro de las informaciones que tenemos registradas están: el tipo de materia, zona desde donde se comunica, teléfono de contacto, correo electrónico, expedientes y/o solicitudes consultadas, entre otros datos relevantes para la toma de decisiones y mejoramiento del servicio.



ESCRITO JUSTIFICATIVO

Adquisición de licencias de software para las operaciones del personal de Servicio Judicial

De igual forma, durante estos mismos años se recibieron **77,942 correos** a través del software, donde quedan registrados los tipos de servicios requeridos, tales como: correos electrónicos de los usuarios, seguimiento a la cantidad de correos por interacción, el volumen de transacciones, entre otras cosas. Esto permite dar seguimiento y monitoreo a la operación, y habilita la extracción de indicadores como:

- El tiempo de manejo para cada correo,
- El tiempo tardado para brindar la primera respuesta,
- El tiempo de resolución del requerimiento, y,
- Otro tipo de indicadores que son exigidos por normas internacionales de centros de contacto con el usuario, como la norma COPC y la norma ISO 18295.

El software tiene la funcionabilidad de chat en vivo, para noviembre del 2023, iniciamos con la implementación y llevamos hasta marzo 2024 un total de **1,948 chat atendidos**.

Adicionalmente, la plataforma suministra los datos que son necesarios para realizar una evaluación de cada interacción con el usuario, evaluaciones que son llevadas a cabo por el área de Control de Gestión, verificando que se cumpla con los estándares de calidad establecidos por la institución.

Durante los años 2021 al 2023 se han realizada más de 5,500 evaluaciones de las transacciones registradas en la plataforma, y se han llevado a cabo 13 mil encuestas a usuarios, posibilitando la mejora continua de las operaciones y permitiendo alcanzar un nivel de satisfacción global durante esos años de un 91.67%.

De no contar con la plataforma no fuera posible llevar a cabo lo siguiente:

- ✓ El registro de los usuarios,
- ✓ Obtener información estadística los servicios que requieren,
- ✓ Las solicitudes de cambio de correo para las notificaciones de sus casos,
- ✓ Soporte técnico,
- ✓ Seguimiento a solicitudes que son administrados por la misma plataforma,
- ✓ Implementación del proyecto del chat,
- ✓ La información sobre la consulta de solicitudes y expedientes,
- ✓ Registro y seguimiento a las reclamaciones de los usuarios
- ✓ Indicadores de desempeño requeridos por las normas internacionales
- ✓ Tener una base de conocimiento donde se encuentren todas las informaciones generales de los procesos de los tribunales, así como directorio de tribunales y administrativos.



ESCRITO JUSTIFICATIVO
Adquisición de licencias de software para las operaciones
del personal de Servicio Judicial

En lo relativo al costo, para el año 2023 la inversión inicial fue de RD\$1,807,750, se realizó un ajuste finalizando con un monto total de RD\$2,097,750, para este año se cuenta con un presupuesto de inversión de RD\$2,170,000, requiriendo algunas licencias más, sin afectar el monto del presupuesto, por el incremento del personal durante el año actual.

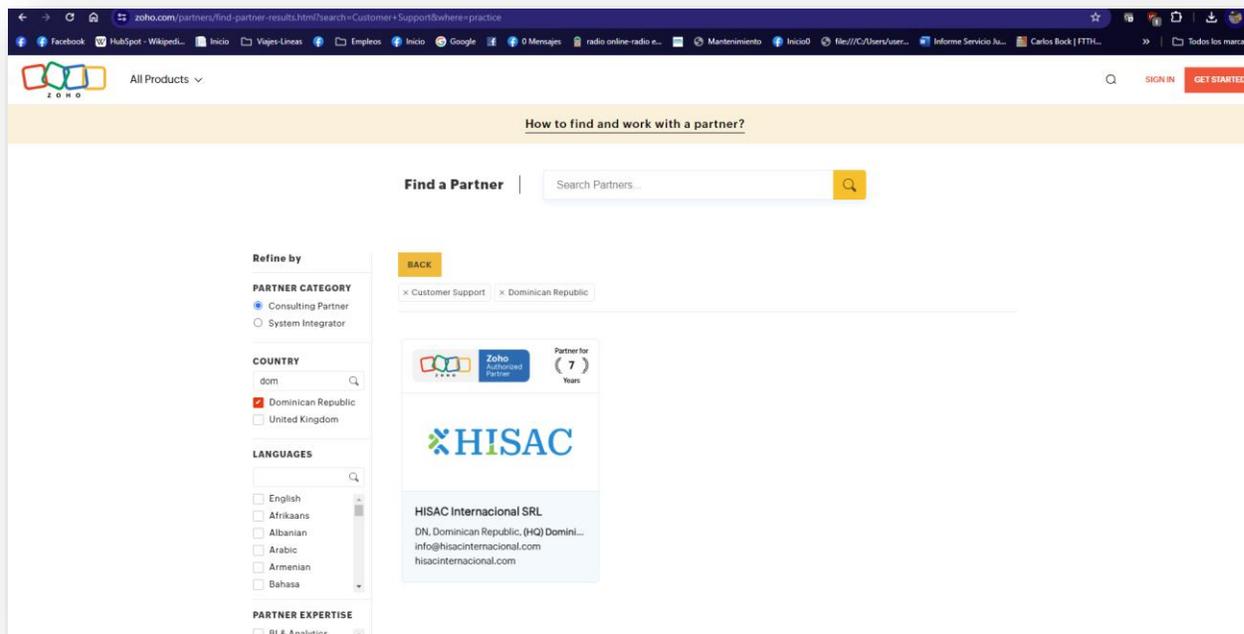
LOTE	NOMBRE	REQUIRENTE	JUSTIFICACIÓN
1	Zoho Desk Empresarial	Centro de Atención Multicanal de la Administración General de Servicio Judicial	<p>El modelo de atención a los usuarios mediante el multicanal, que incluye los canales (de correo, telefonía y chat) fue implementado y configurado en este entorno de atención desde el año 2020, por lo que anualmente se realiza este proceso de adquisición.</p> <p>Sin este servicio, las operaciones de gestión de los usuarios de la justicia a través de estos canales serían limitado, afectando la imagen y servicios que la Administración de Servicio Judicial entrega.</p> <p><u>Recomendamos la renovación antes del 14 de julio del 2024, fecha en que vence la contratación actual de licencias.</u></p>

En relación con la herramienta Zoho Desk del fabricante es Zoho Corporation, los partner en República Dominicana son: NOVAZYS, Sperto Consulting, HISAC, Ion8. El partner que *Customer Support* es HISAC.



ESCRITO JUSTIFICATIVO

Adquisición de licencias de software para las operaciones del personal de Servicio Judicial



Por tal motivo recomendamos un proceso de excepción por exclusividad.

URL: <https://www.zoho.com/partners/find-partner-results.html?search=Customer+Support&where=practice>

Firmado por:

Pamela Rodríguez Fiallo

Encargada del Centro de Atención Multicanal

Ricy Bidó

Gerente de Sistemas TIC

Mariloy Díaz

Directora de Servicio Judicial

Jeidri Ramírez

Coordinadora de Sistema