



**Inicio del Expediente
PEEX-CPJ-002-2021**

Resolución núm. 001 Inicio del expediente

COMITÉ DE COMPRAS Y LICITACIONES DEL CONSEJO DEL PODER JUDICIAL

Referencia núm.: PEEX-CPJ-002-2021

Conforme a lo establecido en el Reglamento de Compras y Contrataciones del Poder Judicial, aprobado mediante Resolución núm. 007/2019, de fecha 16 de julio de 2019, por el Consejo del Poder Judicial, en la ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana, a los veintisiete (27) días del mes de abril de dos mil veintiuno (2021), en horas laborables, se reunió de forma virtual y remota, el Comité de Compras y Licitaciones, integrado por los señores: **Bionni B. Zayas L.**, consejera del Poder Judicial, en calidad de presidenta del comité, designada mediante el acta núm. 12/2021 de fecha trece (13) de abril del año dos mil veintiuno (2021); **Ángel Elizandro Brito Pujols**, director general de Administración y Carrera Judicial, representado por **Rosa A. Gómez Beltré**, asistente de la Dirección General de Administración y Carrera Judicial, según consta en el oficio DGACJ núm. 118/2021 de fecha catorce (14) de abril de dos mil veintiuno (2021); **Arcia Melisa Bretón Castillo**, directora general técnica, representada por **Vanesa M. Camacho Melo**, coordinadora de la Dirección General Técnica, según consta en el oficio de fecha siete (7) de julio de dos mil veinte (2020); **Héctor Taveras Espailat**, director de planificación; **Enmanuel Moreta Fermín**, director legal; y **Yerina Reyes Carrazana**, gerente de Compras y Contrataciones, (con voz pero sin voto), quien funge como secretaria, para conocer lo siguiente:

AGENDA

PRIMERO: Autorizar y determinar el procedimiento de selección correspondiente para *renovación del licenciamiento de la solución de ZOHO para la gestión del Centro de Contacto del Poder Judicial*, referencia núm. PEEX-CPJ-002-2021.

SEGUNDO: Revisar y aprobar, si procede, las especificaciones técnicas, elaboradas por los señores **Francisco Colón** y **Ricy Bidó**, en sus calidades de gestor de Proyectos TIC y gerente de Operaciones TIC del Consejo del Poder Judicial, respectivamente, de fecha veintiséis (26) de marzo de dos mil veintiuno (2021), y el proyecto de los términos de referencia elaborado por la Gerencia de Compras y Contrataciones, en fecha veintisiete (27) de abril del dos mil veintiuno (2021), en el marco del procedimiento de referencia núm. PEEX-CPJ-002-2021.

TERCERO: Designar a los señores **Francisco Colón**, gestor de Proyectos TIC y **Ricy Bidó**, gerente de Operaciones TIC, como peritos para la evaluación de las ofertas, conforme a la especialidad del requerimiento solicitado.

POR CUANTO: En fecha dieciséis (16) de marzo de dos mil veintiuno (2021), la Dirección Presupuestaria y Financiera emitió la certificación de disponibilidad financiera núm. DPF-OF-000256-2021, por un monto de cuatro millones cuatrocientos cincuenta mil pesos dominicanos con 00/100 (RD\$4,450,000.00), para la adquisición de que se trata.

POR CUANTO: En fecha veintidós (22) de marzo de dos mil veintiuno (2021), la Dirección de Tecnologías de la Información y la Comunicación, mediante el requerimiento de servicios núm.



Inicio del Expediente PEEX-CPJ-002-2021

DTIC-035, solicitó, vía la Dirección Administrativa, “(...) *Solicitud de renovación del licenciamiento de la solución de Zoho para la gestión del Centro de Contacto del Poder Judicial*”.

POR CUANTO: La Dirección de Tecnologías de la Información y la Comunicación aportó un informe justificativo del uso de la excepción por exclusividad, de fecha veintiséis (26) de marzo de dos mil veintiuno (2021), recomendando, entre otros asuntos, lo siguiente:

(...) Objetivo

Presentar la justificación técnica para la renovación de licencias de la solución de Gestión para Centro de Contacto y el Portal de Servicio Judicial, bajo el ecosistema de Zoho.

Antecedentes

A raíz de la puesta en funcionamiento del Plan Visión Justicia 20/24, en el mes de enero del año 2020, inició el proyecto “Servicio Judicial (beta)”, enfocado en el segundo eje estratégico. Éste, tiene su génesis en el fortalecimiento de los servicios, tomando en cuenta las necesidades de los usuarios del Poder Judicial, con el propósito de que estos sean atendidos de manera oportuna y con altos niveles de calidad. Por consiguiente, es mandatorio la implementación de un modelo operacional de gestión de servicios ciudadanos mediante una solución tecnológica integral Multicanal para la recepción, procesamiento y repuesta a las solicitudes jurisdiccionales y administrativas de los actores de la justicia dominicana.

Para dar respuesta a esta necesidad la institución licitó mediante el proceso de compras CSM-328-2020 una solución en la Nube para gestionar los diversos canales de contacto del Poder Judicial. En este proceso de compras fue adjudicada a la empresa HISAC una solución basada en el ecosistema de Zoho, dotando al Centro de Contacto del Poder Judicial las herramientas para poder mantener comunicación con los usuarios internos y externos, a fin de ofrecer una respuesta de forma oportuna, eficiente y de calidad a las consultas, reclamos, quejas, orientaciones, sugerencias, necesidad de información, seguimiento de casos y otras solicitudes de los usuarios. Posteriormente, en la segunda fase de la apertura de los servicios de cara a la Pandemia del COVID-19, fue necesario ampliar la capacidad del Centro de Contacto a fin de disponer de licencias adicionales y algunos módulos complementarios requeridos por el modelo operativo. En ese sentido, se realizó el proceso de compra CSM-414-2020 para la adquisición del licenciamiento de Zoho adicional requerido por la institución.

Actualmente la institución cuenta con las siguientes licencias contratadas:

Licenciamiento Actual		
Licencia	Cantidad	Fecha de Expiración
Zoho Desk Empresarial	217	28/05/2021
Zoho Assist Empresarial	25	28/06/2021
Zoho CRM Empresa	10	10/03/2021
Zoho Creator Premium	10	17/03/2021



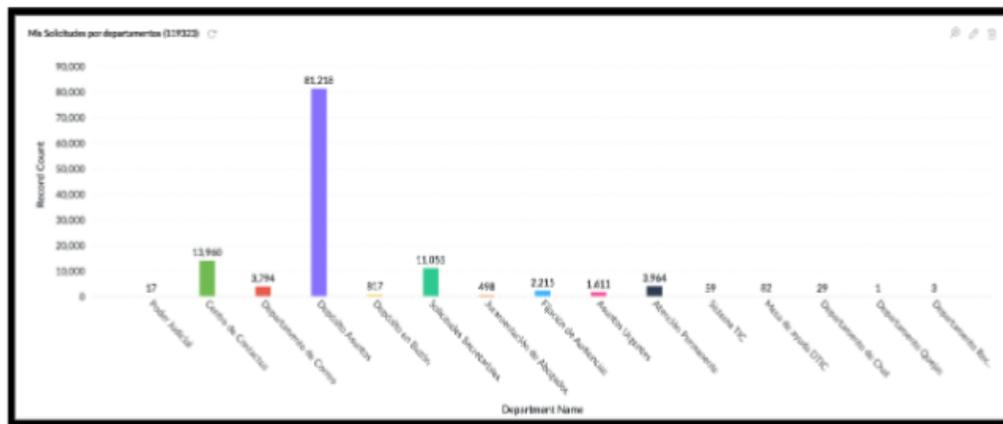
Inicio del Expediente PEEX-CPJ-002-2021

Justificación Técnica y Recomendación

El Poder Judicial cuenta con 262 licencias de la suite de productos en la Nube de Zoho, distribuidos en los siguientes equipos operativos:

- Gerente y Encargados Atención Multicanal
- Supervisores Canales Electrónicos
- Agentes Canal Telefónico
- Agentes de Canal Correo
- Agentes de Calidad
- Quejas y Sugerencias
- Monitoreo al Centro de Contacto
- Unidad de Seguimiento
- Gestión de Datos
- Supervisores Centro de Servicio Presencial
- Analistas de Seguridad y Monitoreo DTIC
- Analistas de Sistemas DTIC

Desde la implementación de esta plataforma en junio 2020, el Poder Judicial ha recibido más de 1,010,000 solicitudes por los diferentes canales habilitados hasta el momento (Web, Correo Electrónico y Telefónico). Debajo un desglose de las solicitudes recibidas en el mes de febrero 2021:



A raíz de que las licencias de esta suite caducan el 28/05/2021, la Dirección TIC ha iniciado el proceso de solicitud de renovación de las licencias de esta solución para asegurar la continuidad de las operaciones y procesos críticos del Centro de Contacto y del Portal de Servicio Judicial. En ese sentido, se realizó un levantamiento de las necesidades de licenciamiento de cada área operativa, donde se identificó que los cambios en los modelos de operación y el uso de plataformas internas de gestión redujeron las cantidades de licencias requeridas por la institución. Esto se traduce en una reducción significativa en los gastos operativos y en un cambio en la cantidad de licencias. Por otro lado, en dicho levantamiento se identificó la necesidad de adicionar una (1) licencia de Zoho Analytics con el objetivo de generar vistas y reportes que mejoran los procesos para la toma de decisiones en el Centro de Contacto y en el Portal de Servicio Judicial.



**Inicio del Expediente
PEEX-CPJ-002-2021**

A continuación, se presentan las cantidades de licencias requeridas para la operatividad:

Licencia de Zoho	Responsable	Equipo	Cantidad
Zoho Desk Empresarial	Gerencia de Atención Multicanal Resp: Juan Pablo Burgos	Otros	12
		Supervisores Telefonía	4
		Supervisores Correo Electrónico	3
		Agentes Telefonía	50
	Gerencia de Gestión de Control Resp: Glennys Díaz	Agentes Correo Electrónico	12
		Quejas y Sugerencias	4
	Administración General de Servicio Judicial Resp: Hamlet Montás	Monitoreo al Centro de Contacto	5
		Unidad de Seguimiento	2
		Gestión de Datos	9
	Director de Tecnologías de la Información y la Comunicación Resp: Welvis Beltrán	Gerencia de Sistemas y Desarrollo	3
	Gerencia de Seguridad	1	
Zoho Desk Empresarial (Ambiente Prueba)	Director de Tecnologías de la Información y la Comunicación Resp: Welvis Beltrán	Gerencia de Sistemas y Desarrollo	3
Total Zoho Desk Empresarial			108
Zoho Assist Empresarial	Gerencia de Atención Multicanal Resp: Juan Pablo Burgos	Centro de Contacto	5
		Gerencia de Sistemas	1
	Director de Tecnologías de la Información y la Comunicación Resp: Welvis Beltrán	Gerencia de Seguridad	1
Total Zoho Assist Empresarial			7
Zoho CRM Empresa	Gerencia de Gestión de Control Resp: Glennys Díaz	Quejas y Sugerencias	1
	Director de Tecnologías de la Información y la Comunicación Resp: Welvis Beltrán	Gerencia de Sistemas y Desarrollo	2
Total Zoho CRM Empresa			3
Zoho Light	Administración General de Servicio Judicial Resp: Hamlet Montás	Supervisores de Centros de Servicio	10
		Unidad de Seguimiento	10
Total Agente Zoho Light			20
Zoho Analytics	Gerencia de Atención Multicanal Resp: Juan Pablo Burgos	N/A	1
Total Zoho Analytics			1
Zoho Creator Premium	Administración General de Servicio Judicial Resp: Hamlet Montás	Portal Servicio Judicial	3
Total Zoho Creator Premium			3

Cabe destacar que en el Plan Anual Operativo (POA)2021y en los proyectos Estratégicos del 2021 está contemplado este proceso de adquisición necesario para el dimensionamiento tecnológico y para



Inicio del Expediente PEEX-CPJ-002-2021

la creación de nuevos servicios conforme al plan de transformación digital de la institución. Por consiguiente, dado que es de vital importancia disponer del licenciamiento requerido para la operación de las plataformas tecnológicas del Poder Judicial y basado en los argumentos antes expuestos, recomendamos el lanzamiento de un proceso de compras para renovación de la solución de Gestión para el Centro de Contacto y el Portal de Servicio Judicial, utilizando el ecosistema de Zoho actualmente en operación.

Este documento sustituye, deroga y deja sin efecto cualquier otro informe relativo al Informe a la renovación de licenciamiento para el Centro de Contacto del Poder Judicial. Aseguramos que los criterios utilizados para el análisis de este informe han sido exclusivamente enmarcados en principios éticos, de transparencia y de imparcialidad, con el objetivo de proteger los intereses del Poder Judicial.

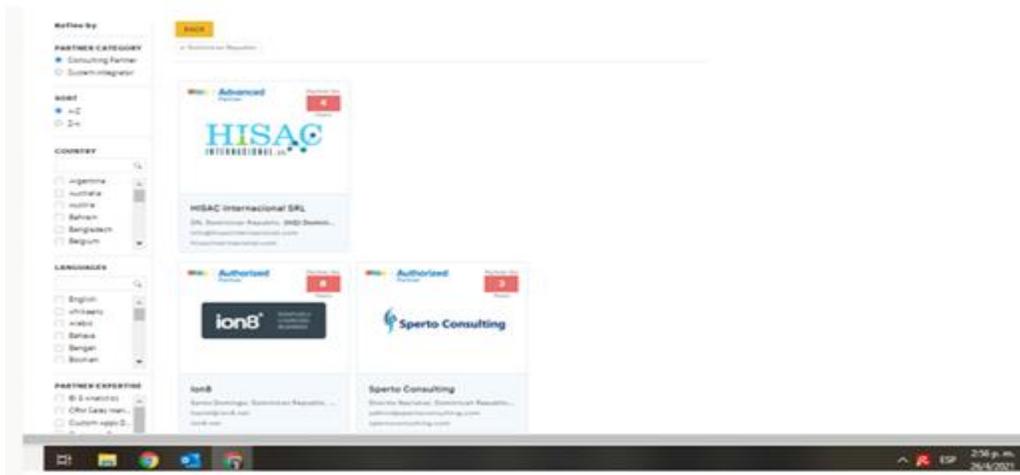
(...)"

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 treinta (30) de marzo de dos mil veintiuno (2021), el señor **Welvis Beltrán M.**, director TIC del Consejo del Poder Judicial, hizo la recomendación de los señores **Francisco Colón**, gestor de Proyectos TIC y **Ricy Bidó**, gerente de Operaciones TIC, como peritos para la evaluación de las ofertas técnicas.

POR CUANTO: Que mediante consulta realizada en fecha veinticinco (25) de abril de dos mil veintiuno (2021) en la página web del fabricante Zoho (<https://www.zoho.com/partners/find-partner-results.html?search=Dominican+Republic&where=country>), se pudo comprobar que los socios autorizados de Zoho para comercializar sus bienes y servicios en la República Dominicana, son los siguientes:

1. Sperto Consulting Hernández Salgado, S.R.L.
2. Hisac Internacional, S.R.L
3. Ion8+





**Inicio del Expediente
PEEX-CPJ-002-2021**

<https://www.zoho.com/partners/find-partner-results.html?search=Dominican+Republic&where=country>

POR CUANTO: Que a partir de las justificaciones contenidas en el expediente administrativo, las Especificaciones Técnicas, el Informe de Justificación Técnica, el enlace de la página web del fabricante Zoho que indica sus socios autorizados en la República Dominicana y de conformidad con las motivaciones de la presente Resolución, este procedimiento debe de ser efectuado bajo la modalidad de procedimiento de excepción por exclusividad.

POR CUANTO: El criterio de adjudicación establecido en las especificaciones técnicas del proceso para el presente procedimiento establece que la adjudicación será decidida a favor del oferente cuya propuesta cumpla con las especificaciones técnicas mínimas establecidas en las condiciones generales del proceso y sea calificada como la más conveniente para los intereses institucionales, teniendo en cuenta el menor precio ofertado. El Consejo del Poder Judicial se reserva el derecho de evaluar las ofertas tomando en cuenta el precio del mercado, a fin de garantizar la viabilidad del proyecto y así evitar ofertas con precios temerarios.

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

CONSIDERANDO: Que el artículo 138 de la Constitución de la República Dominicana, proclamada el trece (13) de junio del año dos mil quince (2015), establece: *“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: Que el artículo 6, párrafo único, numeral 3 de la Ley 340-06, sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios y Obras, de fecha dieciocho (18) de agosto de dos mil seis (2006), establece como Procedimiento de Exclusividad: *“(...) Las compras y contrataciones de bienes o servicios con exclusividad o que sólo puedan ser suplidos por una determinada persona natural o jurídica (...).”*

CONSIDERANDO: Que el artículo 4 numeral 8 del Reglamento de Compras y Contrataciones del Poder Judicial establece que: *“A condición de que no se utilicen como medios para vulnerar sus principios y se haga uso de los procedimientos establecidos en los reglamentos, serán considerados casos de excepción y no una violación a la norma: (...) 3. Las compras y contrataciones de bienes y servicios con exclusividad que sólo puedan ser suplidas por un número limitado de personas naturales o jurídicas”.*

CONSIDERANDO: Que el párrafo del artículo 4 del Reglamento de Compras y Contrataciones del Poder Judicial establece que, para los casos de excepción se registrarán por los siguientes procedimientos: *“1) (...) se iniciarán con la resolución motivada, emitida por el Comité de Compras y Licitaciones, recomendando el uso de la excepción, previo informe pericial que lo justifique; 2) (...) con la Certificación de Existencia de Fondos emitida por el Director Financiero del Poder Judicial (...); 4) En los casos de bienes y servicios con exclusividad, se debe garantizar la oportunidad de participar de todos los oferentes beneficiados con la exclusividad. Deberá incluirse en el expediente los documentos justificativos de la exclusividad”.*



**Inicio del Expediente
PEEX-CPJ-002-2021**

CONSIDERANDO: Que el artículo 9 numerales 1 y 5 del citado reglamento 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 de bienes y servicios que realice la institución sean realizadas con irrestricto apego a la normativa vigente y a los principios de transparencia, libre competencia e igualdad de condiciones para todos los oferentes, entre otros.

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

VISTA: La Ley 340-06, sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios y Obras de fecha dieciocho (18) de agosto 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 disponibilidad financiera de fecha dieciséis (16) de marzo de dos mil veintiuno (2021),

VISTO: El requerimiento de solicitud de compra de fecha veintidós (22) de marzo de dos mil veintiuno (2021).

VISTA: Las especificaciones técnicas del procedimiento de fecha veintiséis (26) de marzo de dos mil veintiuno (2021).

VISTO: El informe de justificación para la Renovación del Licenciamiento de la Solución de ZOHO para la Gestión del Centro de Contacto del Poder Judicial, de fecha veintiséis (26) de marzo de dos mil veintiuno (2021).

VISTA: La recomendación de designación de peritos, suscrita por el señor **Welvis Beltrán M.**, director TIC del Consejo del Poder Judicial, de fecha treinta (30) de marzo de dos mil veintiuno (2021).

VISTO: Los términos de referencia elaborado por la Gerencia de Compras en fecha veintisiete (27) de abril de los dos mil veintiunos (2021).

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 núm. 007/2019 de fecha dieciséis (16) de julio de dos mil diecinueve (2019), sobre Compras y Contrataciones Públicas de Bienes, Servicios y Obras, por unanimidad de votos, decide adoptar las siguientes resoluciones:



**Inicio del Expediente
PEEX-CPJ-002-2021**

Resolución número uno (1):

AUTORIZAR, como al efecto **AUTORIZA**, el procedimiento de excepción por exclusividad para *Renovación del Licenciamiento de la Solución de ZOHO para la Gestión del Centro de Contacto del Poder Judicial*, referencia núm. PEEX-CPJ-002-2021.

Resolución número dos (2):

APROBAR, como al efecto **APRUEBA**, el documento contentivo de las especificaciones técnicas del procedimiento de referencia núm. PEEX-CPJ-002-2021, de fecha veintiséis (26) de marzo de dos mil veintiuno (2021), elaborados por los señores **Francisco Colón**, gestor de Proyectos TIC y **Ricy Bidó**, gerente de Operaciones TIC y los términos de referencia elaborados por la Gerencia de Compras y Contrataciones, en fecha veintisiete (27) de abril del dos mil veintiuno (2021), en el marco del procedimiento de referencia núm. PEEX-CPJ-002-2021.

Resolución número tres (3):

DESIGNAR, como al efecto **DESIGNA**, a los señores **Francisco Colón**, gestor de Proyectos TIC y **Ricy Bidó**, gerente de Operaciones TIC, como peritos, para evaluar las propuestas técnicas de los oferentes.

Resolución número cuatro (4):

ORDENAR, como al efecto **ORDENA**, a la Gerencia de Compras y Contrataciones la publicación de la convocatoria, certificación de disponibilidad financiera y los términos de referencia del presente procedimiento, en la página web 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 veintisiete (27) de abril de los dos mil veintiunos (2021).

Firmada por: **Bionni B. Zayas L.**, consejera del Poder Judicial, en función de presidenta del comité; **Rosa Anibelkys Gómez Beltré**, asistente de la Dirección General de Administración y Carrera Judicial; **Vanesa M. Camacho Melo**, coordinadora de la Dirección General Técnica; **Héctor Taveras Espaillat**, director de Planificación; **Enmanuel Moreta Fermín**, director legal; y **Yerina Reyes Carrazana**, gerente de Compras y Contrataciones, (con voz pero sin voto).