



# ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

## Adquisición de Solución automatizada para la Gestión de turnos en Centros de Servicios Secretariales del Poder Judicial

Consejo del Poder Judicial

Santo Domingo, R.D.

10 de abril 2024



## Tabla de contenido

---

1.	NOMBRE DEL PROCESO .....	3
2.	INTRODUCCIÓN.....	3
3.	ANTECEDENTES.....	4
4.	OBJETIVO GENERAL.....	5
HITO DEL PROYECTO .....		5
5.	FORMA DE PAGO .....	6
6.	BIENES Y ACCESORIOS REQUERIDOS.....	6
7.	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.....	7
8.	OTROS REQUERIMIENTOS.....	8
9.	TIEMPO DE ENTREGA .....	8
10.	LUGAR DE ENTREGA .....	8
11.	CRITERIOS DE EVALUACIÓN.....	9
12.	CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN .....	9
13.	ANEXOS .....	10



## 1. NOMBRE DEL PROCESO

---

Adquisición de Solución automatizada para la Gestión de turnos en Centros de Servicios Secretariales del PJ.

## 2. INTRODUCCIÓN

---

El Poder Judicial es uno de los tres (3) poderes que conforman el gobierno de la República Dominicana. 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.

La impartición de justicia a nivel nacional se organiza, en razón al territorio, en tantos Departamentos Judiciales y Distritos Judiciales como los que sean creados por ley. Actualmente, el Poder Judicial consta de 11 Departamentos Judiciales y 35 Distritos Judiciales.

El Consejo del Poder Judicial, órgano constitucional de administración y disciplina del Poder Judicial de la República Dominicana, en su Acta 031-2020 de fecha 18/08/2020, 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 de los Centros de Atención a Usuarios(as).

Con el fin de que se puedan organizar los procesos de atención al usuario y se eleve la calidad y el acceso del servicio de justicia, la Administración General de Servicio Judicial lidera los procesos de cambio que ayudan a mejorar la atención e incrementar la satisfacción del usuario, siendo la gestión de las relaciones con los usuarios un aspecto clave de la transformación de la atención y la mejora del servicio.

En este contexto, se requiere la adquisición de sistemas automatizados para la gestión de colas en los centros de Servicios Secretariales, por ser áreas donde se concentra grandes cantidades de usuarios y donde se hace necesario la eficientización de la atención, a través de la programación de un flujo de colas que priorice y discrimine los tipos de servicios que el usuario desea, así como su redireccionamiento a las ventanillas que efectivamente ofrecen dichos servicios, elevando así la satisfacción del usuario y facilitando los procesos de atención.

---

### 3. ANTECEDENTES

---

El Plan Estratégico Institucional del Poder Judicial Visión Justicia 20|24 establece los lineamientos para lograr transformaciones en el ámbito judicial en los próximos 5 años, abordando los nuevos y persistentes desafíos de manera integral. El plan tiene tres ejes estratégicos: justicia para todos y todas (que incluye acceso, dignidad e inclusión), servicio judicial oportuno y eficiente (que incluye diligencia, certeza y rapidez), e integridad para una justicia confiable (que incluye cumplimiento de reglas, rendición de cuentas y empoderamiento). La transformación se basa en una fuerte orientación hacia la sociedad, uso intensivo de Tics, simplificación, optimización y automatización de procesos, definición de un modelo de servicios centrado en los usuarios, disponer de una cultura orientada a la calidad y disponer de una estructura organizacional alineada y dimensionada acorde a los servicios y operaciones, todo esto con el objetivo de ofrecer servicios accesibles, oportunos, eficientes y transparentes.

En ese sentido desde el año 2020, se ha avanzado con distintas iniciativas entre las cuales se encuentran:

- Creación de 48 centros de servicios secretariales, los cuales funcionan como centros de atención unificados en las sedes donde se encuentran, para que el usuario pueda obtener el servicio que necesita en un solo lugar.
- Creación del Centro de Atención Multicanal, el cual funge como el Centro de Contacto del Poder Judicial, con el fin de que todos los usuarios a nivel nacional tengan un solo lugar para recibir asistencia a través de canales unificados de asistencia, como es el teléfono, el correo y el chat.
- Promulgación de la ley Uso de Medios Digitales 339-22 y respectivo reglamento, en la cual se abarcan los cada uno de los canales de atención del Poder Judicial, se habilita la firma electrónica, las audiencias virtuales, se establecen parámetros para ofrecer servicios de calidad y se dimensiona el Servicio Judicial.
- Diseño, desarrollo e implementación del Sistema Digital de Gestión de Casos (SDGC), en las materias Civil, Comercial, NNA Civil, Contencioso Administrativo, Contencioso Tributario, Trabajo, a nivel nacional.
- Diseño del Modelo de Servicios, del cual contamos con protocolos de atención tanto presencial como multicanal.
- Proyecto de estandarización del catálogo de servicios del Poder Judicial, incluyendo sus requisitos.



- Creación de canales para la recepción de quejas, reclamaciones, denuncias y sugerencias.
- Incorporación de encuestas de satisfacción y medición de tiempos de atención en algunos de los canales implementados.

Estos avances, en conjunto con la definida estrategia institucional, vienen a constituirse en insumos de suma importancia para lograr cumplir con los objetivos propuestos en el pilar estratégico Servicio Judicial Oportuno y Eficiente. Para esto es necesario seguir avanzado y centralizar los procesos de atención al usuario, bajo procesos unificados, estándares de calidad claros y consistentes.

#### 4. OBJETIVO GENERAL

Proporcionar al Poder Judicial de los equipos tecnológicos y accesorios que permitan agilizar el proceso de gestión de colas en Centros de Servicios Secretariales ubicados en sedes judiciales, durante el proceso de atención.

##### **Objetivos Específicos.**

- ✓ Adquirir una solución de control de turnos para la gestión y trazabilidad de visitas de los ciudadanos a los centros de atención judicial.

#### HITO DEL PROYECTO

El siguiente hito será factor clave para medir el avance del proceso y liberar el pago por cada ítem entregado.

- a) Hito No. 1 – Entrega de equipos y accesorios adjudicados
- b) Hito No. 2- Instalación y puesta en operación del sistema
- c) Hito No. 3- Capacitación del personal operario
- d) Hito No. 4- Capacitación de supervisores y monitores
- e) Hito No. 5- Validación de perfiles, accesos al sistema y funcionalidades que cubre la adquisición del sistema
- f) Hito No. 6- Definición de términos de garantías y tiempos de respuesta de la compañía para solución de incidencias en el sistema, tanto a nivel de software, como hardware.

## 5. FORMA DE PAGO

---

La forma de pago aplicable del proceso es:

- a) 100% Pago total contra entrega de los bienes requeridos al adjudicatario, validado por un informe técnico de recepción por parte de la Dirección de Tecnología.

## 6. BIENES Y ACCESORIOS REQUERIDOS

---

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	CANT.
1	Solución automatizada para la Gestión de Turnos	8
2	Instalación	8





## 7. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Item	Descripción	Requerimiento	Detalles	Unidad	Cantidad
1	Solución automatizada para la Gestión de Turnos + Pantallas.	Licenciamiento	-Licencia estándar para 12 puestos de trabajo.	Unidad	8
			-Licencia de Modulo de llamado por Voz.		
		Capacidades	Soporte Remoto para la solución.		
		Compatibilidad	Garantizar compatibilidad con el sistema de utilizado en el Poder Judicial (e-Flow)		
		Capacidad de integración	Citas y Agenda.		
			Subida de Documentos.		
			Facturación y Pagos.		
			Formularios y Documentos Legales.		
		Kiosco	Video atenciones para Soporte y Ayuda en Línea.		
		Diseño	Incluir Kiosco Tecnológico o terminal de Auto servicio.		
		Sistema Operativo	Diseño de Fabricación 2023 en adelante. (SL-SH2023)		
		Hardware	Windows 10 Pro, Mínimo,		
		Pantallas	Disco SSD, 8GB RAM, Como mínimo		
		Características	Incluir 2 Pantallas de 50 Pulgadas mínimo.		
		Dimensiones	Lector de Huellas 512dpi, Lector de tarjetas de Chip, Cámara 1080p, Impresora térmica, Scanner 2D,		
		Color	Ancho: 400mm, Alto: 1540 mm		
Instalación y puesta en producción	Blanco o degradados de blanco				
	1. Instalación y puesta en operación del sistema.				
	2. Instalación de pantallas, pruebas de visualización y sonido.				
	3. Capacitación del personal operario.				
	4. Capacitación de supervisores y monitores.				
Garantía	5. Validación de perfiles, accesos al sistema y funcionalidades que cubre la adquisición del sistema				
	1 año de garantía en piezas y servicio				



## 8. OTROS REQUERIMIENTOS

---

Todos los equipos provistos por el oferente adjudicado deben cumplir con el sistema eléctrico dominicano, a los fines de su correcto funcionamiento. Adicionalmente, de manera obligatoria, el oferente debe presentar en su Oferta Técnica lo siguiente:

DOCUMENTOS	
DOCUMENTOS DE PRESENTACIÓN OBLIGATORIA	
REQUISITOS OBLIGATORIOS	
Req.	Especificaciones
1	<b>Ficha técnica:</b> Presentar documentación o ficha de especificaciones técnicas donde se describan los bienes y garantías a adquirir.
2	<b>Experiencia del oferente:</b> Demostrar por lo menos dos (2) años de experiencia ofreciendo Bienes y Servicios similares a los requeridos en este proceso. Comprobado mediante por lo menos un (1) contrato u orden de compra.
3	<b>Carta fabricante:</b> Presentar carta del fabricante que avale que el oferente está autorizado a vender los bienes y/o servicios, así como la garantía para el tiempo solicitado.
4	<b>Presentar carta de responsabilidad:</b> que garantice que los bienes ofertados no son usados, remanufacturados, reparados, o no estar al final de su vida útil ni de su ciclo de venta.

## 9. TIEMPO DE ENTREGA

---

El tiempo de entrega de los bienes requeridos debe realizarse a más tardar en treinta (30) días laborales, contados a partir de la recepción de la Orden de Compra.

## 10. LUGAR DE ENTREGA

---

Se requiere instalación de las soluciones en los siguientes lugares:

- 1- Centro de Servicios Secretariales del Palacio de Justicia de Puerto Plata
- 2- Centro de Servicios Secretariales Palacio de Justicia de San Cristóbal
- 3- Centro de Servicios Secretariales Palacio de Justicia de La Vega
- 4- Centro de Servicios Secretariales Palacio de Justicia de San Pedro de Macorís
- 5- Centro de Servicios Secretariales Santo Domingo Este (**2 unidades**)



- 6- Centro de Servicios Secretariales Palacio de Justicia para Asuntos de Familia, D.N.
- 7- Centro de Servicios Secretariales Palacio de Justicia de Santo Domingo Oeste
- 8- Centro de Servicios Secretariales Palacio de Justicia de Higüey

## 11. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

---

Los bienes requeridos y los otros requerimientos serán evaluados bajo el método de **Cumple / No Cumple**, utilizando el siguiente criterio:

Ítem	Bienes Requeridos	No.	Detalles	Cumplimiento
x	Equipos y Accesorios Tecnológicos	1	Especificaciones técnicas	Cumple/ No Cumple
		2	Garantías	Cumple/ No Cumple

## 12. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

---

- 1) La adjudicación será decidida a favor de un único oferente que haya sido calificada como CUMPLE en las propuestas técnicas y económicas por reunir las condiciones legales, técnicas y económicas requeridas.
- 2) Presente el menor precio.

Aseguramos que los criterios utilizados en 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 a las especificaciones técnicas para la Adquisición de Equipos Tecnológicos y Accesorios para las Operaciones Administrativas del Poder Judicial.



### 13. ANEXOS

FORMULARIO EVALUACIÓN DE OFERTAS TÉCNICAS									
Nombre del Proceso:		Adquisición de solución automatizada para la gestión de turnos en Centros de Servicios Secretariales del Poder Judicial							
Referencia del Proceso:		232550024 y 242550014							
Fecha de Evaluación:		20 de febrero 2024							
INICIO DE MATRIZ DE EVALUACIÓN									
	EVALUACIÓN TÉCNICA		CRITERIO	OFERTAS EVALUADAS					
	ASPECTOS A EVALUAR			PROPUESTA 1		PROPUESTA 2		PROPUESTA 3	
	Especificaciones Técnicas			Evaluación	Comentario	Evaluación	Comentario	Evaluación	Comentario
1	Licencia estandar para 12 puestos de trabajo. Licencia de módulo de llamado por voz. Soporte Remoto para solución. Garantizar compatibilidad con el sistema utilizado en el Poder Judicial (eflow) Citas y Agendas. Subida de documentos. Video atenciones para soporte en línea. Facturación y pagos. Formularios y documentos legales. Video atenciones para Soporte y Ayuda en Línea.Fabricación 2022 en adelante. Incluir Kiosco Tecnológico o terminal de Auto servicio. Diseño de Fabricación 2023 en adelante. (SL-SH2023) Windows 10 pro (mínimo). Disco SSD 8gb ram (mínimo) 2 pantallas 50 pulgadas (mínimo) Lector de Huellas 512dpi, Lector de tarjetas de Chip, Cámara 1080p, Impresora térmica, Scanner 2D, Ancho: 400mm, Alto: 1540 mm Color: Blanco o degradados de blanco 1 año de garantía en piezas y servicios. Instalación y puesta en operación del sistema. Instalación de pantalla, prueba de utilización y soporte		CUMPLE / NO CUMPLE						
<b>CONCLUSIÓN</b>									

Peritos:

Juana José Robles

Gerente de Atención  
Presencial

Alberto Rodríguez

Responsable Regional Centros  
de Servicios

Oriolis Camilo

Coordinador Operativo  
Gerencia de Servicios TIC

Revisado por:

**Mariloy Díaz.**

Directora de Servicio Judicial y Operaciones

---Fin del documento---