



Escrito Justificativo

ADQUISICIÓN DE LICENCIAS DE SOFTWARE y EQUIPOS DE GESTIÓN DE
TURNOS PARA LAS OPERACIONES DE ATENCIÓN AL USUARIO DEL PODER
JUDICIAL



ESCRITO JUSTIFICATIVO
Adquisición de licencias de software de gestión de turnos
en Centros de Servicios Secretariales

Fecha: 07 de mayo 2024

Contenido

1. OBJETIVO	2
2. ANTECEDENTES	2
3. JUSTIFICACIÓN TÉCNICA Y RECOMENDACIÓN:	2



ESCRITO JUSTIFICATIVO

Adquisición de licencias de software de gestión de turnos en Centros de Servicios Secretariales

1. OBJETIVO

El presente documento tiene como objeto presentar la justificación técnica para la contratación de licencias y equipos de Gestión de Turnos para las Operaciones del Poder Judicial.

2. ANTECEDENTES

El Poder Judicial es uno de los tres (3) poderes 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 los juzgados determinados por la ley;

En el año 2020 se implementó el Centro de Servicios Presenciales (actualmente Centro de Servicios Secretariales), bajo la estructura de la Administración de Servicio Judicial, y tiene como responsabilidad ser un espacio de atención de manera presencial a los usuarios de justicia, donde puedan recibir los servicios que anteriormente estaban segregados en las secretarías de los tribunales, ahora pueden acceder a estos en un solo punto en la sede judicial, servicios como: depósito de asuntos, consultas generales, consulta de casos, reporte de quejas, reclamaciones y sugerencias, retiro de decisiones, firma de penados (donde aplique), asistencia para registro de usuarios, y asistencia para conexión a audiencias virtuales.

Este universo de servicios es brindado a través del Centro de Servicios Secretariales, por lo que resulta necesario tener una solución para la gestión eficiente de la cola de usuarios, para brindar la atención de una forma organizada y transparente, disponiendo de un sistema que pueda darnos estas facilidades.

Para seguir fortaleciendo el servicio de atención al usuario presencial, se robustece con la implementación de uno de los hitos de esta administración, el Modelo de Atención al Usuario, siendo un elemento necesario el sistema de gestión de turnos automatizado.

3. JUSTIFICACIÓN TÉCNICA Y RECOMENDACIÓN

Los Centros de Servicios Secretariales requieren de una solución de gestión de turnos donde se pueda parametrizar de conformidad a los servicios que se brinden en la sede de justicia impactada, así como también priorizar los usuarios que se encuentren en condiciones de vulnerabilidad, tener la flexibilidad de gestionar las colas de atención dependiendo la tendencia de servicios requeridos que se presenten en un momento determinado.



ESCRITO JUSTIFICATIVO
Adquisición de licencias de software de gestión de turnos
en Centros de Servicios Secretariales

Durante los años 2021 al 2023 se atendieron un total de seiscientos veinte mil seiscientos cuarenta y dos (620,642) usuarios de justicia en los Centros de Servicios Secretariales que queremos que sean impactados con la solución; Por ese gran flujo de usuarios vislumbramos la necesidad de tener una solución que permita gestionar la atención a los usuarios de una forma más efectiva, apegadas a las nuevas tecnologías que requieren un manejo del tiempo más eficiente, y así como también obtener datos estadísticos que sirvan de insumos para la toma de decisiones y poder visibilizar mejor nuestras oportunidades de mejora.

AÑOS	CENTRO DE SERVICIOS SECRETARIALES	USUARIOS ATENDIDOS
2021 a 2023	PUERTO PLATA	99,473
	SAN CRISTOBAL	74,463
	LA VEGA	109,970
	SAN PEDRO	66,185
	CÁMARA CIVIL SDE	68,797
	CÁMARA PENAL SDE	158,782
	NNA SDE	24,997
	CORTE DE TRABAJO SD	17,314
	CORTE PENAL	661
	TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS	620,642

Con la habilitación de una solución de gestión de turnos, pretendemos obtener de ese alto volumen de usuarios de justicia que visitan nuestras sedes, toda la data necesaria para poder brindar una atención efectiva y mejorar nuestros estándares de calidad en la atención.

LOTE	NOMBRE	REQUIRENTE	JUSTIFICACIÓN
1	Solución Automatizada Sistema de Gestión de Turnos	Centro de Servicios Secretariales de la Dirección del Servicio Judicial y Operaciones	El modelo de atención a los usuarios mediante el canal presencial en los Centros de Servicios Secretariales requiere contar con una gestión de cola efectiva que pueda elevar el estándar de atención en la institución. Sin esta solución, la gestión de turnos y todo el insumo que se obtiene de ella impactaría de forma negativa limitando



ESCRITO JUSTIFICATIVO

Adquisición de licencias de software de gestión de turnos en Centros de Servicios Secretariales

		<p>el avance que se tiene contemplado en el plan estratégico institucional.</p> <p><u>Recomendamos la habilitación de los sistemas de gestión de turnos solicitados</u></p>
--	--	---

Actualmente tenemos seis sedes a nivel nacional impactadas con la solución del sistema de turnos conocido como E-flow, el cual cuenta con las características necesarias para la gestión inteligente de la atención presencial, estableciendo puestos de atención para servicios específicos acorde con la necesidad de la sede, así como también obtener los datos estadísticos de las atenciones brindadas y de productividad de los servidores que prestan el servicio, conocer cuáles son los servicios más requeridos por los usuarios, viendo la posibilidad de definir patrones y a su vez estrategias para el diseño de una efectiva atención presencial.

Se han realizado análisis para la ampliación de la metodología de gestión de colas, con instalación de otros tipos de sistemas de turnos, sin embargo, se advierte que esto conllevaría cambiar el parque de sistemas de turnos completo para unidad y gestión de un único software. Significando esto, una pérdida de los datos estadísticos e indicadores para análisis de tendencias y comparaciones de más de 4 años, así como generando la necesidad realizar nuevas capacitaciones al personal, de igual forma se aumenta el riesgo de fallo o contratiempos por el uso de una nueva plataforma no probada. Todo esto se traduce en riesgo de baja en la eficiencia y en aumento de costos para la institución.

En realización de benchmarking, vemos que los principales bancos del país utilizan este mismo software el cual tiene posibilidades de continuar evolucionando y complementando con otras funcionalidades para la mejora de la atención al usuario. Es por todo lo expuesto que recomendamos adquirir el sistema de gestión E-flow.

Es preciso destacar que al momento de verificar lo dispuesto en la normativa, específicamente la resolución núm. 01-23 sobre reglamento de Compras y Contrataciones de Obras y Servicios del Poder Judicial en su artículo 46 el cual trata sobre las excepciones en los procesos de compra, se establece lo siguiente: *“Serán considerados casos de excepción y no una violación al presente reglamento a condición de que no se utilicen como medio para vulnerar sus principios y se haga uso de los procedimientos establecidos en el mismo en las siguientes actividades:...6 Proveedor único. Procesos de adquisición de bienes o servicios que solo puedan ser suplidos por una determinada persona natural o jurídica. En caso de entregas adicionales del proveedor original que tengan por objeto ser utilizadas como repuestos, ampliaciones o servicios continuos para equipos existentes, programas de cómputos, servicios o instalaciones.*



ESCRITO JUSTIFICATIVO
Adquisición de licencias de software de gestión de turnos
en Centros de Servicios Secretariales

Cuando un cambio de proveedor obligue a la entidad a adquirir mercancías o servicios que no cumplan con los requisitos de compatibilidad con los equipos de programa de cómputos, servicios o instalaciones existentes, o la utilización de patentes o marcas exclusivas o tecnologías que no admitan otra alternativa técnica”.

También debemos precisar que mediante la ODC 31057 LPN-CPJ-10-2022 en el año 2023, se adquirieron las soluciones de gestión de turnos de parte de la empresa SIDESYS, para coadyuvar las operaciones de atención a usuarios en dos de los Centros de Servicios Secretariales del Poder Judicial (Tribunal Superior de Tierras del Dpto. Central y Palacio de Justicia de la Cámara Penal de Santo Domingo-Charles de Gaulle);

Por las razones antes mencionadas, recomendamos un proceso de excepción por proveedor único con SIDESYS, que es la única empresa que distribuye el sistema de gestión de turnos E-flow, según se muestra en carta de certificación de la empresa.

Firmado por:

Alberto Rodríguez Silva

Responsable Regional Gerencia de Atención
Presencial

Oriolis Camilo

Coordinador Operativo Gerencias de Servicios
TIC

Mariloy Díaz

Directora de Servicio Judicial y Operaciones

Juana José Robles

Gerente Atención Presencial